

Protokol z předběžné tržní konzultace

K připravované veřejné zakázce malého rozsahu „SOČR – rezervační a prodejní systém vstupenek“

Datum a čas konání: úterý 5. listopadu 2019 od 11:00 hodin
Místo konání: místnost č. B 617, Římská 13, 120 00 Praha 2

Přítomní zástupci za zadavatele (Český rozhlas – dále jen „ČRo“):

- **MgA. Jakub Čížek**, ředitel SOČR
- **Marie Šnokhausová**, producent
- **Ing. Eva Pololániková**, brand manager
- **Bc. Eva Gottová**, specialista veřejných zakázek

Přítomní zástupci za dodavatele (GoOut s.r.o. – dále jen „GoOut“):

- **Eliška Dvořáková**, obchodní zástupce
- **Lukáš Jandač**, obchodní ředitel

Zápis z průběhu jednání:

1) Úvod

- Úvodem podepsali všichni přítomní zástupci zadavatele i dodavatele Prezenční listinu účastníků, která tvoří přílohu č. 1 tohoto písemného protokolu, čímž zároveň vyjádřili souhlas se skutečností, že z této předběžné tržní konzultace bude pořízen zvukový záznam, který bude sloužit výhradně k účelu vypracování písemného protokolu.
- **Eva Gottová** dále informovala všechny zúčastněné osoby, že písemný protokol bude následně všem účastníkům předběžné tržní konzultace zaslán ke schválení a poté bude zveřejněn na profilu zadavatele. Dále upozornila zástupce dodavatele, že má právo označit informace, které by případně mohly v budoucnu narušit hospodářskou soutěž, za důvěrné. Takové informace následně nebudou součástí veřejného písemného protokolu.

2) Průběh jednání

ČRo

- Prezentace zadavatele a hudebního tělesa SOČR
- Seznámení s osnovou předběžné tržní konzultace (dále jen „PTK“), do které byli osloveni 3 dodavatelé
 - Ticketing – otázka fyzického prodeje (kamenné prodejny), otázka technických podmínek event. přechodu na nového poskytovatele
 - Propagace
 - Reference, hodnotící kritéria a jejich váhy, otázka cenotvorby (paušál + provize)
- Prezentace předmětu plnění veřejné zakázky a předpokládané doby uzavření kontraktu na 4 roky
- Informace o stávajícím systému (poskytovatel Perfect System s.r.o.)
- Informace o koncertní sezoně v počtu cca 26 akcí, stávající sály (3 objekty – Rudolfinum (Dvořákova síň), Forum Karlín a nově Anežský klášter) – toto je stav pro stávající sezonu 19/20
- Zadavatel nečeká pro další sezony podstatné změny ani větší expanzi do nových prostor
- Ostatní akce jdou mimo vstupenkový systém (např. akce se vstupem zdarma)
- Cílem PTK je získat detailní vhled na předmět plnění a na aktuální situaci na trhu, jeho rozvoje, a to včetně nastavbových služeb (propagace)

- Prezentace pracovní verze Technické specifikace a jejích jednotlivých požadavků:
 - **náhled celého sálu**
 - **blokace míst**
 - **možnost tisku na vlastní mazety** - možnost tisknout vstupenky v rozhlase pro potřeby zadavatele (VIP hosté apod.)
 - **možnost vlastního vizuálu e-ticketů**
 - **možnosti operativního nastavení ve spolupráci se správcem on-line prodeje** (nastavení bonusových akcí (např. slevové kódy pro partnery, či okamžité slevy pro zaměstnance, zákazníky atd.)
 - **poskytnutí, správa databáze přihlášených uživatelů a jejich kontaktů, možnost vytváření kampaní**
 - **tisk seznamu míst rezervací a blokáží**
 - **zadání sálu s koncertem min. do 24 hodin**
 - **návrhy sálu dle plánu zadavatele**
 - **statistiky dle vybraných kritérií**
 - **možnost nahlížení do aktuálního vyúčtování koncertů** v průběhu sezony
 - **on-line prodej/výměna abonentních vstupenek** – možnost prodeje/výměny abonentních vstupenek jak přes internet, tak osobně v prodejně Radioservis
 - **různé platební metody**
 - **software podpora**
 - **uživatelské licence**

GoOut

- Od společnosti GoOut si klient licence nekupuje, ale systém se provozuje na vlastním cloudovém řešení společnosti GoOut. Jde tedy o veřejnou platformu, která se nikam neinstaluje – administrátorské účty jsou přiděleny dle jednotlivých úrovní přístupu, stanice/počítače se nelicencují, vše je u poskytovatele, což zároveň umožňuje přístup i z mobilních zařízení. Není omezen počet přístupů k celému systému ze strany klienta.
- Hosting celého systému je realizován u poskytovatele.
- Otázka tisku vstupenek na mazetách zadavatele a tisk mimo ČRo → Systém detekuje přihlášení a je možné individuálně přizpůsobit vzhled vstupenky. Standardní formát GoOut je ve velikosti bankovky 200,-Kč, z důvodu praktického uložení do peněženky. GoOut je schopen se taktéž přizpůsobit formátu A4 (děleného na 5 ks), přesto doporučuje přizpůsobit se formátu bankovky, a to z několika praktických důvodů: nezůstávají zbytky, tiskárna zastaví tisk na takovém počtu, jaký zadavatel požaduje, náklady na tisk (termotiskárny) jsou tak nižší, což zvyšuje efektivitu tisku.
- Investice do tiskáren je cca 6.500,- Kč (může si zadavatel pořídit sám), tiskne se pouze z lícové strany, rubová strana může být předtištěna (logem či jiným všeobecným textem)
- Uveden příklad *Národní Galerie* – klient společnosti GoOut s.r.o., používající tento způsob termotisku

- GoOut je on-line platforma umožňující propojení tří služeb najednou
 1. E-ticketing představující 1/3 činnosti
 2. Kulturní přehled (cca 65.000 návštěv/den)
 - možnosti filtrace dle akce (včetně SOČR) i dle regionů
 3. „Socializace“ pro koncového zákazníka – notifikace pro zaregistrované zákazníky např. dle jednotlivých kulturních míst a následná výměna informací mezi „přáteli“ na základě podobnosti zájmů - personalizace zájmů a žánrů – tedy nikoli plošný zásah
- Otázka cílové skupiny ČRo

ČRo

- Dotaz na ticketing (systém abonentek) včetně prodejních míst, celkem cca 650 předplatitelů, kteří preferují osobní kontakt, proto je požadavek na prodejní místo „prodejna ČRo Vinohradská 12 – Radioservis“.
- Jedná se o fyzický prodej – platba probíhá zejména platební kartou, často spojeno se zpětnou vazbou a aktualizací osobních údajů.
- Přestože existuje možnost on-line koupě, tato je využívána v řádech jednotek
- Vždy se jedná o předem stanovených 14 dní v „květnu“,
- Jde o prodej v rámci ČRo, tedy bez hrazené provize (vztahuje se pouze případný paušál)
- Samotný prodej zůstává zablokovaný až po dokončení prodeje těchto abonentek.

GoOut

- Zadavatel si veškerá data nezadá sám (neovládá systém sám), ale dělá to ve spolupráci s provozovatelem systému v on-line prostředí.
- Otázka režimu EET 05/2020 – není možné tisk vstupenky pro plátce DPH před koupí vstupenky, ale až následně.
- Vstupenka je vytištěna až poté, co je zaplacená – musí být tedy uhrazena objednávka a posléze se tiskne – ochranný mechanismus proti duplikátům
- Systém tisku abonentek umožňuje automatický potisk kompletních dat každé abonentní řady
- Otázka unifikace mazel (v případě např. dvou řad se nabízí řešení: otázka efektivity)
- Cenotvorba → Provize aplikována v případě on-line prodeje + prodeje na kamenných prodejnách. Na pokladní transakce klienta se provize poskytovatele nevztahuje (náklady zahrnuté v paušálu).

ČRo

- Otázka kamenných prodejen (vyjma zmiňovaného Radioservisu – v současnosti disponuje 1 přístupovou licenci), se zaměřením na Rudolfinum a Obecní dům (efektivita využití je ještě k diskusi)

GoOut s.r.o.

- V Praze je celkem 1 kamenná prodejna v ul. Panská 9 + Plzeň, Brno, Ostrava (spojeno s Informačním centrem – celkem 4 místa)
- V případě Rudolfinu je možné použít formu tzv. „kontingentu“, jde o vyčlenění (napříč kategoriemi) určitého počtu sedaček pro daného provozovatele, ale prodává se reálně via např. původní provozovatel.
- V takovém případě se taková vstupenka chová z pohledu GoOut jako neprodaná (bez provize).
- Taktéž z důvodu EET a souvisejícího účetnictví je jednoznačně doporučovaným systémem tato forma „kontingentu“.
- Cílem není rozšiřování kamenných prodejen, a to z důvodu jednoduchosti nákupu v on-line systému.
- Důkazem toho jsou klienti kulturních institucí, např. Divadlo Archa, Divadlo Pod Palmovkou, Jitka 78, Divadlo U Hasičů, u kterých statistiky dokládají velmi nízká čísla prodeje v kamenných prodejnách, přestože na počátku byl taktéž požadavek na silné zastoupení kamenných míst (nově včetně ZTP kategorií), kamenné prodejny představují cca jednotky procent
- Systém hodnocení (forma paušálu + provize) představuje standardní model cenotvorby včetně multikriteriálního hodnocení
- Reference veřejné zakázky → viz Národní Galerie

ČRo

- PROPAGACE - Otázka na spolupráci na zahraničním trhu v rámci ČR a v čem spočívají takové kampaně

GoOut s.r.o.

- Zaměření především na Polský a Německý trh formou on-linových kampaní na sociálních sítích
- Uveden příklad koncertu „Ed Sheeran“
- Příprava takové kampaně je většinou nadstavba dané spolupráce, být součástí kulturního přehledu je součástí základní nabídky – je možné přiřadit určité priority, možné zařazení do tipů koncertů – tzv. „redakční tipy“ (Facebook/Instagram) + automatický remarketing na akci, na kterou se prodávají vstupenky (automatické připomenutí)
- Podoba newsletterů – verze 2.0 – personalizovaný výběr akcí – vysoká technologická náročnost (prozatím ve fázi projektu)
- V současnosti se posílají tipy na Vánoce, tipy na festival...
- Poskytnutí databáze klientů → v souladu s GDPR (vyjádření souhlasu) je takové poskytnutí databáze možné.
- Otázka elektronického gest listu a forma jeho použití, obsluha probíhá přes pokladní modul
- Mobilní aplikace – využitelnost (cca 100.000 stažení), primární vyhledávač kulturních akcí, návaznost na výše uvedený Newsletter 2.0 tzv. přímo do mobilu (aktuální spolupráce s Mastercard)
- Klasické bannerové kampaně nejsou realizovány, ale jde o zaměření dle preferencí popularity, jinými slovy každá akce si vygeneruje svou vlastní reklamu.

ČRo

- Časový harmonogram event. přechodu na nového poskytovatele
- cca 01/2020 – ukončení zadávacího řízení (uzavření smlouvy), začátek tisku nových propagačních materiálů
- Spolupráce se stávajícím dodavatelem do 06/2020
- Tisková konference k nové sezoně SOČR 04/2020

GoOut

- Možnost testovacích prodejů, schválených šablon
- Vše může být předpřipravené a neveřejné až do momentu zahájení prodeje.
- Důležité je eliminovat riziko duplikací míst u posledního koncertu 06/2020 (jediný moment možného překryvu).

3) Závěr

Předběžná tržní konzultace včetně audiozáznamu byla ukončena ve 12:55 hod.

Příloha č. 1 – Prezenční listina účastníků

Za správnost zápisu a vyhotovení: Bc. Eva Gottová, specialista veřejných zakázek