

Protokol z předběžné tržní konzultace

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

Datum a čas konání: středa 6. listopadu 2019 od 11:00 hodin

Místo konání: místnost č. B 617, Římská 13, 120 00 Praha 2

Přítomní zástupci za zadavatele (ČRo):

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

Přítomní zástupci za dodavatele (IRSnet CZ s.r.o. - Ticketportal):

- **Ing. Tomáš Heinzl**, senior obchodní manažer

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 (vyjma předmětného dodavatele, stávající dodavatel Perfect System s.r.o. a společnost GoOut s.r.o.)
 - 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 (hodnotou malého rozsahu v souladu se Zákonem o zadávání veřejných zakázek) 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 25 až 26 akcí (včetně cca 4 generálních zkoušek), stávající sály (3 objekty – Rudolfinum (Dvořákova síň), Forum Karlín, nově Anežský klášter) – toto je stav pro stávající sezonu 19/20 + výhledově DOX
- 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 vhléd na předmět plnění a na aktuální situaci na trhu, jeho rozvoje, a to včetně nástavbových služeb.
- Prezentace pracovní verze Technické specifikace (TICKETING) a jejich jednotlivých standardních požadavků:
 - **náhled celého sálu** (zadání/kategorizace)
 - **možnost tisku na vlastní mazety** - možnost tisknout vstupenky v rozhlasu 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.)

IRSnet CZ s.r.o.

- Otázka tzv. „mimořádných slev“, které nejsou přístupné běžně veřejnosti, např. zaměstnanecké nebo partnerské (např. pro sponzory).
- Otázka abonentních slev – např. přednostní nákup vstupenek na mimořádné koncerty.

ČRo

- Existence slevových kódů, které si necháváme vygenerovat v případě požadavku na speciální slevy pro naše partnery.
- Popis systému slev pro abonenty (sleva 20%) na jiné než abonentní koncerty.

IRSnet CZ s.r.o.

- Nejedná se pouze o výši procentní slevy, ale především o tzv. „přednostní nákupy“, kdy zákazník uvidí na webovém portálu Ticketportal.cz konkrétní koncert SOČR a přes volbu „vstupenky“ informaci o přednostním nákupu pro abonenty SOČR a taktéž informaci, že otevřený prodej pro ostatní veřejnost bude zahájen až od určitého data.
- Pro abonenty bude tento přednostní nákup zpřístupněn prostřednictvím individualizovaného kódu (např. číslo abonentního průkazu) z jeho abonentní karty (tyto kódy musí mít poskytovatel od zadavatele k dispozici). Kód následně slouží pouze pro vstup do sálu a následně k výběru konkrétního sedadla.

ČRo

- Prezentace systému abonentek včetně prodejních míst, celkem cca 650 předplatitelů (relativně konzervativní publikum), 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“, což vyžaduje taktéž personální posílení ze strany zadavatele.
- 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.
- Otázka licencí např. pro kancelář SOČR.
- Otázka možnosti předtištění abonentek (netiskne se na místě), ty jsou vydány vždy po identifikaci osoby a kontrole jejich osobních údajů.

IRSnet CZ s.r.o.

- Požadavek osobní návštěvy je v případě abonentek publika SOČR naprosto pochopitelný, a to včetně nároků na formální vzhled abonentky s logem SOČR (tzv. nezníčitelnost – např. tavení do plastu, tak aby abonentka vydržela celou koncertní sezonu).
- Otázka časové náročnosti → jsou možné dvě varianty, a to buď nejdříve vytisknout abonentku a posléze osobu vyhledat, nebo osobu identifikovat a následně abonentku vytisknout.
- Otázka řešení situace požadavku na změnu místa.

ČRo

- V případě požadavku abonenta na změnu místa, jsou nabídnuta volná místa a tato změna se provede prakticky okamžitě, následně je do celkového seznamu abonentů zaznamenána pro následující rok.
- V případě, že momentálně nejsou v dané kategorii volná místa k dispozici, je v další fázi nabídnuto např. místo z nové abonentky, kterou si její majitel nevyzvedl, respektive pro novou sezonu nekoupil.
- Dotaz na možnost správy těchto abonentních kontaktů via Ticketportal?

IRSnet CZ s.r.o.

- Ano, správa abonentních řad je možná via Ticketportal, a to včetně uchování historie nákupu.
- Pro systém není rozhodné (vyjma laminace), zda jsou abonentky tištěny na místě nebo předtištěny, jedná se spíše o manažersko-PR rozhodnutí.

ČRo

- Otázka nákupu abonentek on-line a jeho způsob prodeje.

IRSnet CZ s.r.o.

- Systém Ticketportal nabízí tento způsob prodeje.
- Důležitost intuitivnost systému prodeje.
- Příklad Národního divadla (systém abonentek je značně složitější) → Ticketportal byl sice nahrazen společností Perfect System, ale zkušenosti se systémem abonentek a jeho problematika jsou poskytovateli Ticketportal dostatečně známy.

ČRo

- Otázka uživatelských licencí /požadavků na instalaci softwaru.

IRSnet CZ s.r.o.

- Fungování na obou principech, off-line verze poskytuje licenci pro 5 počítačových stanic + on-line verze přes webové rozhraní a vyžaduje přihlášení na server (poskyvatel preferuje, aby šlo o server klienta), tato verze nezávisí na počtu počítačových stanic.
- Off-line verze je vhodnější a komfortnější např. pro zpracování statistických dat.

ČRo

- Dotaz na počet prodejních míst/kamenných prodejen.

IRSnet CZ s.r.o.

- 842 v celé ČR viz přehled prodejních míst www.Ticketportal.cz (např. CK a informační centra).
- Některá prodejní místa nejsou jeho veřejnou součástí (např. luxusnějších hotely nabízející tuto službu výhradně svým vlastním hostům).
- Spolupráce probíhá např. se společnostmi Tipsport a Fortuna.
- Neustálá snaha o optimalizaci sítě prodejních míst a o její vyváženost.

ČRo

- Dotaz na reference (orchestry/festivaly/divadla...)

IRSnet CZ s.r.o.

- Je možné předložit v rámci nabídky do výběrového řízení.
- Jedná se např. o Městské divadlo Prostějov, Divadlo Šumperk, Festival Smetanova Litomyšl...
- Národní divadlo Moravskoslezské (forma kontingentu)

ČRo

- Otázka cenotvorby
- Prezentace stávajícího systému (paušál + provize z volného prodeje).
- Zakázka bude modelově obsahovat nacenění jedné koncertní sezony, bude možnost variantních cenových nabídek.

IRSnet CZ s.r.o.

- Bude záležet na zadání, poskyvatel by uvítal zmiňované variantní možnosti.
- Ticketportal nejde cestou dodatečného nákupu modulů (dodatečných služeb), jde cestou provize za prodané vstupenky mimo „Váš dům“ + paušál za doprovodné služby (např. tisk...).
- Je důležité rozlišení, které vstupenky si prodá ČRo sám a které se prodají prostřednictvím poskytovatele, a to pro výpočet nabídkové ceny → nutno zohlednit v zadávací dokumentaci včetně prodeje vstupenek na generální zkoušky právním subjektům/firmám (vlastní hromadné objednávky).
- Počet zúřadovaných vstupenek je rozhodný pro vypracování nabídky.
- Řešena otázka doprodeje na místě (př. večerní pokladny v Rudolfinu).
- Poskyvatel je zásadní odpůrce kontingentu, vždy otázka ochoty/dohody ze strany místa konání.

ČRo

- Otázka propagace
- Newslettery - možnost monotematického newsletteru SOČR (např. se startem nové sezony)

- Bannerové reklamy
- Sociální sítě
- Do jaké míry je možné očekávat marketingovou podporu akcí ČRo poskytovatelem v rámci nabídky/mimo nabídku?

IRSnet CZ s.r.o.

- Je možné hovořit pouze obecně → rozlišení služeb placených v základu (balíčku)/služby placené nad rámec, otázka výnosnosti banneru, otázka zaměřena na volný prodej nikoli na oblast abonentek...
- Možnost kampaně po nebo před ukončením abonentního cyklu.
- Otázka načasování dalších zajímavých událostí.
- Newsletter – aktuálně odesílán na 1,2 mil ověřených funkčních adres (filtrace dle regionů a dle žánrů).
- Poskytovatel možnost monotematického newsletteru nabízí.
- Sociální sítě – facebook (sledovanost 42.000 lidí), Instagram (sledovanost 21.000 lidí) umožňuje inzerci a prodej vstupenek, web 1,2 mil uživatelů a 1,6 mil. přístupů/měsíc.
- Prezentace „plakátu Ticketportal“ - prezentace na webu + smluvní povinnost prodejních míst si tento plakát s vybranými akcemi vyvěsit.

ČRo

- Dotaz na výběr akcí k prezentaci na tomto plakátu?

IRSnet CZ s.r.o.

- Princip je totožný jako u bannerových pozic, otázka financí nebo otázka prestiže (příklad SOČR).
- Úzká vazba na zpravodajský server idnes.cz – několik úrovní spolupráce: vstupenky/idnes.cz (možnost propagace) - poměrně nový projekt včetně zajímavých autorských článků.
- Možnost kampaní, něco je placené, něco je v rámci ceny.
- Projekt indes.cz/premium – exkluzivní obsah, jedná se o pilotní projekt.

ČRo

- Otázka multikriteriálního hodnocení - Váha cca 60% cena / cca 40% služby.

IRSnet CZ s.r.o.

- Nejjednodušší výběrová řízení jsou s přesně definovanými parametry požadavků a se soutěží pouze na nabídkovou cenu.
- Taktéž požadavky na propagaci musí být definovány přesně.
- Riziko neporovnatelnosti nabídek
- Váha 60/40 se jeví jako rozumná.

ČRo

- Dotaz na EET od 05/2020 (vstupenky/abonentky nesmí být tištěny dopředu...)

IRSnet CZ s.r.o.

- Systém EET poskytovat umí a má s ním zkušenosti, netýká se on-line (digitálních) vstupenek.
- Dotaz na harmonogram zakázky.

ČRo

- Cílem je zveřejnění výzvy k podání nabídek cca 12/2019.
- Následné uzavření smlouvy cca 01-02/2020.
- Nového poskytovatele by se týkala koncertní sezona 20/21, pro kterou tištěné materiály musí být zveřejněny konec 04/2020.
- Předprodej začíná 05/2020 (vyhraněných 14 dnů) a posléze se otevírá volný prodej.

3) Závěr

Předběžná tržní konzultace včetně audiozáznamu byla ukončena ve 12:30 hod.

Příloha č. 1 – Prezenční listina účastníků

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