

Sveriges Radio AB	Avtalsform Avtal/Ramavtal/Enstaka köp	Diarie SR1405
	Namn Försäljningstjänst till BWH	Upphandlare Catherine Finér

Detta dokument är en kopia på upphandlingens elektroniska skallkravsformulär. Skallkravsformuläret ska besvaras elektroniskt genom att du klickar på knappen Lämna anbud som du finner till vänster i annonsen eller inbjudan på www.e-avrop.com.

1.0 Formella krav på anbudet

Krav på bilaga 1.1

Vid inlämning ska [Anbudsgivarens uppgifter] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Detta är en bilaga som Anbudsgivaren själv skapar och bifogar anbudet.

Bilagan skall innehålla uppgifter om:

- Anbudsgivarens organisationsnamn (i enlighet med registreringsbevis hos Bolagsverket eller Skatteverket)
- Anbudsgivarens organisationsnummer (i enlighet med registreringsbevis hos Bolagsverket eller Skatteverket)
- Anbudsgivarens kontaktperson under upphandlingen
- Kontaktpersons telefon
- Kontaktpersons e-post

Krav 1.2

Anbudets giltighetstid

Anbudet skall gälla till och med 2014-07-31

2.0 Krav på anbudsgivaren

Nedan krav ställs på anbudsgivaren i egenskap av Leverantör. Syftet med kraven är att säkerställa att anbudsgivaren är lämplig som avtalspart i enlighet med upphandlande myndighetens behov i denna upphandling.

För upphandlingen gäller lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU). SR förbehåller sig rätten att inhämta intyg och bevis i enlighet med LOU i samband med utvärderingen av anbudet.

Krav 2.1

Gemensamt anbud

Detta krav gäller endast om anbudet är ett gemensamt anbud enligt 1 kap 11 § LOU. Med gemensamt anbud menas en situation då anbudsgivaren inte är en juridisk eller fysisk person utan att flera juridiska eller fysiska personer tillsammans lämnar ett anbud (med i anbudet eventuella angivna underleverantörer).

Om flera leverantörer väljer att gå samman och lämnar anbud, skall anbudsgivaren vid eventuellt avtalstecknande utgöra en juridisk person. De leverantörer som lämnar ett gemensamt anbud skall tillsammans uppfylla övriga ställda krav.

Ange nedan de leverantörer som ingår i anbudet med namn, organisationsnummer, kontaktperson och telefonnummer. Ange också hur ni avser att uppfylla kravet på avtalstecknande med en juridisk person.

Om ni inte avser att samarbeta enligt ovanstående: kryssa i Ja och skriv texten Ej aktuellt i kommentarsrutan nedan.

Krav 2.2

Uteslutningsgrunder

Omständigheter enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling 10 kap. 1 § och 2 § p. 1-6 får inte föreligga.

Krav 2.3

Registrering

Ni ska vara registrerade i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register som förs i det land där er verksamhet är etablerad. I Sverige är det Bolagsverket.

Krav 2.4

Ekonomisk ställning

Anbudsgivaren skall ha en sådan ekonomisk stabilitet att vederbörande kan upprätthålla ett långsiktigt avtal/ramavtal med SR.

För att anbudsgivare skall anses ha en stabil ekonomisk ställning skall anbudsgivare ha en kreditrating om minst 3, på en skala 1-5, enligt UC (www.uc.se), eller motsvarande riskklass hos annat kreditvärderingsföretag, eller motsvarande för utländska anbudsgivare.

Om anbudsgivare är medveten om eller misstänker att aktuell information saknas, är felaktig eller att kravet om en lägsta riskklass om 3 inte uppfylls skall anbudsgivare kunna redovisa nedan varför så är fallet. Anbudsgivare kan ändå anses ha uppfyllt det ställda kravet om anbudsgivaren lämnar sådan förklaring/intyg att det kan anses klarlagt att motsvarande ekonomisk stabilitet innehas. En individuell prövning av varje anbudsgivare med sådan förklaring kommer att genomföras.

Observera att kravet på ekonomisk ställning gäller fram till avtalstecknandet. Vid en eventuell avtalsrelation gäller ramavtalet.

Om kravet på rating enligt ovan är uppfyllt skriv Uppfyllt eller liknande i kommentarsrutan nedan.

3.0 Anbudsgivarens yrkeskunnande

Krav 3.1

Yrkesmässig kapacitet

Anbudsgivaren skall inneha teknisk förmåga och kapacitet för att tillgodose Berwaldhallens behov av webbaserad försäljningstjänst i enlighet med detta Förfrågningsunderlag.

Krav på bilaga 3.2

Vid inlämning ska [Beskrivning av yrkesmässig kapacitet] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Detta är en bilaga som Anbudsgivaren själv skapar och bifogar anbudet.

För att styrka Anbudsgivarens tekniska förmåga och kapacitet skall Anbudsgivaren bifoga en kortfattad beskrivning.

Av beskrivningen skall framgå:

- organisationsstruktur, underleverantörer
- personalstyrka fördelad på kundtjänst, teknisk support och utveckling
- erfarenhet av utveckling och teknisk anpassning av försäljningssystem
- erfarenhet av drift, service och support
- supportorganisation
- supportansvarig
- erfarenhet av tjänster för call-center
- erfarenhet av CRM

Krav 3.3

Leveransförmåga

Anbudsgivaren skall ha förmåga att tillgodose SR:s behov av leverans under de förutsättningar som framgår av detta Förfrågningsunderlag.

4.0 Metod för miljö-, kvalitetssäkring och säkerhet.

Krav 4.1

Dokumenterade miljö- och kvalitetsfrämjande rutiner

Anbudsgivaren skall tillämpa dokumenterade miljö- och kvalitetsfrämjande rutiner som säkerställer att överenskommen kvalitet uppnås. Anbudsgivaren skall för att möjliggöra detta ha sådana hjälpmedel eller rutiner att kvalitetsnivån kan definieras skriftligt.

Krav på bilaga 4.2

Vid inlämning ska [Miljöledningsrutiner] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Detta är en bilaga som Anbudsgivaren själv skapar och bifogar anbudet.

Anbudsgivaren skall i anbudet redovisa sitt systematiska miljöarbete, dvs sina miljöledningsrutiner.

Denna beskrivning skall minst omfatta nedanstående:

- Miljöpolicy för verksamheten
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa
- Namn på företagets miljöansvarig

Krav 4.3

Kvalitetsledningssystem

Anbudsgivaren kan komma att åläggas att inför kontraktsskrivning redovisa sitt systematiska kvalitetsarbete, dvs sina kvalitetsledningsrutiner. Redovisningen skall tillställas SR inom tre (3) arbetsdagar efter begäran. Denna redovisning skall minst omfatta nedanstående:

- Kvalitetspolicy för verksamheten
- Rutiner för internrevision eller egenkontroll
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa
- Namn på kvalitetsansvarig
- Beskrivning hur man systematiskt arbetar med att hålla en hög kundnöjdhet.

Krav 4.4

Uppföljning av Miljö och Kvalitetsledningssystem

Anbudsgivaren skall på anmodan och utan särskild ersättning medverka vid en uppföljning av Miljö och Kvalitetsledningssystem.

Krav 4.5

Bakgrundskontroll

Anbudsgivaren kan komma att åläggas att inför kontraktsskrivning redovisa sitt systematiska informationssäkerhetsarbete enligt ISO/IEC 27000 eller liknande regelverk, dvs sina informationssäkerhetsrutiner. Redovisningen skall tillställas SR inom tre (3) arbetsdagar - eller enligt överenskommelse med SR - efter begäran.

Denna redovisning skall omfatta nedanstående:

- Informationssäkerhetspolicy för verksamheten
- Rutiner för internrevision eller egenkontroll
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa
- Namn på informationssäkerhetsansvarig
- Beskrivning hur man systematiskt arbetar med att hålla en hög nivå för informationssäkerheten.

Anbudsgivaren skall acceptera bakgrundskontroll.

Krav 4.6

Hantering av information rörande kunders/besökares - på Försäljningstjänstens webbsajts - kredit/betalkort. Anbudsgivaren kan komma att åläggas att inför kontraktsskrivning redovisa sin hantering av besökares kredit/betalkort enligt PCI-DSS eller liknande regelverk. Redovisningen skall tillställas SR inom tre (3) arbetsdagar - eller enligt överenskommelse med SR - efter begäran.

Denna redovisning skall omfatta nedanstående:

- Rutiner för hanteringen av kortinformation
- Rutiner för internrevision eller egenkontroll
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa
- Namn på ansvarig

- Beskrivning hur man systematiskt arbetar med att hålla en hög säkerhetsnivå för hanteringen av kortinformation.

Anbudsgivaren skall acceptera ovanstående krav.

Krav 4.7

Säkerhetstester av offererat system/Försäljningstjänst

Anbudsgivaren kan komma att åläggas att inför kontraktsskrivning redovisa sina säkerhetstester av den offererade lösningen. Redovisningen skall tillställas SR inom tre (3) arbetsdagar - eller enligt överenskommelse med SR - efter begäran.

Testerna skall vara genomförda av tredje part och omfatta

- Sårbarhetsanalys och konfigurationsgranskning av nätverk, brandväggar, databaser, webb och applikationsservrar

- Applikationssäkerhetstester och källkodsgranskning av affärssystem, webbapplikationer för offererade plattformar.

Har inte tester genomförts på den offererade versionen kommer SR låta genomföra testerna och eventuella brister ska åtgärdas av anbudsgivaren snarast möjligt och utan kostnad för SR.

Anbudsgivaren skall acceptera ovanstående krav.

5.0 Personal- och kompetenskrav

Krav 5.1

Anbudsgivaren skall tillhandahålla personal för utförande av Försäljningstjänst för Berwaldhallen, med kompetens och erfarenhet av att ha utfört likvärdiga uppdrag.

Krav 5.2

Anbudsgivarens personal skall:

- ha minst två (2) års erfarenhet av arbete med webbaserad Försäljningstjänst omfattande krav som ställs i denna upphandling.

- ha mycket god kännedom om webbaserad Försäljningstjänst omfattande krav som ställs i denna upphandling.

6.0 Tidigare uppdrag

Syftet med detta krav är att verifiera att anbudsgivaren är verksam inom efterfrågat område och har efterfrågad kapacitet, erfarenhet och kompetens.

Krav på bilaga 6.1

Vid inlämning ska [Tidigare uppdrag avtalskunder] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Tidigare uppdrag - avtalskunder är en bilaga som ingår i Förfrågningsunderlaget. Anbudsgivaren skall fylla i den och bifoga anbudet.

Anbudsgivare skall inneha de resurser och den erfarenhet (dokumenterad) som krävs för att utföra uppdraget

Försäljningstjänst för Berwaldhallen.

För att verifiera detta och för att verifiera Anbudsgivarens yrkeskunnande, kapacitet, erfarenhet och kompetens skall referensuppdrag bifogas i anbudet enligt nedan.

Redovisningen av referensuppdragen skall vara så utförlig att det framgår att ställda krav uppfylls.

Referensuppdragen skall omfatta motsvarande krav - i volym, kapacitet, tjänst och pengar - som denna upphandling avser.

Av referensuppdragen skall det tydligt framgå att Anbudsgivaren har genomfört uppdrag inom det aktuella tjänsteområdet.

- 1.) Anbudsgivare skall i sitt anbud förteckna och beskriva tre (3) tidigare slutförda eller pågående referensuppdrag avseende webbaserad försäljningstjänst.
- 2.) Minst ett (1) av referensuppdrag skall vara utfört inom kultursektorn (med kultur avses här musik, dans, teater, litteratur, konst). Volymen för detta referensuppdrag skall motsvara minst 100 000 biljetter om året.
- 3.) Uppdragets typ, volym , innehåll skall redovisas enligt omfattning i nedan punkt/krav 8.2
- 4.) Beskrivningen skall innehålla de uppgifter om uppdraget som Anbudsgivaren vill styrka som bevis på teknisk och yrkesmässig kapacitet.
- 5.) Uppdragen skall ha haft en avtalsperiod omfattande minst 12 sammanhängande månader.
- 6.) Uppdragen skall vara slutförda inom den senaste 3-årsperioden räknat från sista anbudsdag eller vara pågående sedan minst 1 år räknat från sista anbudsdag.
- 7.) Uppdragets startdatum och slutdatum alternativt pågående skall anges.

SR kan i samband med prövning av anbudet komma att verifiera inlämnade referenser. Anbudsgivare skall därför ha meddelat sina referenter innan anbudslämnandet att referenten kan komma att kontaktas av SR.

I anbudsformuläret skall namn på kontaktperson och referentens aktuella och fungerande telefonnummer anges.

OBS! Referent får ej vara i jävsförhållande och ej heller vara person inom gemensam koncern med Anbudsgivaren.

Om Anbudsgivaren tidigare utfört liknande uppdrag hos SR och vill använda det som referensuppdrag skall det andra referensuppdragen vara externa (dvs ej SR som kund).

7.0 Underleverantörer

Krav på bilaga 7.1

Vid inlämning ska [Underleverantörer] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinlämning.

Underleverantörer är en bilaga som ingår i Förfrågningsunderlaget. Anbudsgivaren ska fylla i den och bifoga anbudet.

Intresserade anbudsgivare kan lämna anbud i egen regi eller genom att anlita en eller flera underleverantörer. Anbudsgivare som anlitar underleverantörer kallas huvudleverantör.

Avtal tecknas med huvudleverantören som blir juridiskt ansvarig gentemot SR avseende leverans av tjänsten. Underleverantörer har således ingen möjlighet att ta emot avropsförfrågningar eller ha en direkt avtalsrelation med SR.

Definition av underleverantör:

Med underleverantör menas samtliga företag/bolag/organisationer som anlitas av Anbudsgivaren i sin produktion och distribution av varor och tjänster. Om annat bolag i Anbudsgivarens koncern/moderbolag (tex dotterbolag) anlitas i produktionen ska även de räknas som underleverantörer.

Avser anbudsgivaren att anlita underleverantörer för att genomföra vissa delar av uppdraget skall dessa anges i anbudet (redovisas i bilaga Underleverantörer som bifogas anbudet) tillsammans med en specificering av vilken tjänst de kommer att utföra.

Anbudsgivaren skall på begäran från SR uppvisa en kopia på samarbetsavtal eller liknande som styrker att anbudsgivaren och underleverantören samarbetar kring det eller de uppdrag som omfattas av upphandlingen.

De underleverantörer som Anbudsgivaren avser att nyttja under avtalsperioden måste vara tillfrågade.

Underleverantörer skall uppfylla kraven 2.2 och 2.3 enligt ovan.

Om inga underleverantörer kommer att användas skriv detta i bilaga Underleverantörer enligt instruktion i bilagan.

Krav 7.2

Underleverantörer

Om anbudsgivaren under avtalsperioden önskar att knyta ytterligare underleverantörer till utövandet/leverans av Försäljningstjänst för Berwaldhallen skall dessa meddelas och godkännas av SR. Anbudsgivaren ansvarar för underleverantörernas arbete som för sitt eget.

8.0 Generella krav på Försäljningstjänsten

SR upphandlar en webbaserad försäljningstjänst för Berwaldhallen för att tillgodose behovet av försäljning, bokning/beställning, support, kundhanteringsstöd (CRM), statistik/uppföljning.

Biljetter till Berwaldhallen säljs idag via olika kanaler, en majoritet via webben en del via Berwaldhallens biljettkassa och ett fåtal via call-center respektive återförsäljare.

Berwaldhallen är inne i ett expansivt skede med ett ständigt ökande antal konserter, ett ökat internationellt samarbete och nya konsertformer. Fler och nya kunder och en ökad konkurrens ställer höga krav på Berwaldhallens försäljningssystem, vilket inte bara ska tjäna som ett rent försäljningssystem utan även tillhandahålla en CRM-lösning och vara kompatibelt med SR:s befintliga ekonomisystem. Systemet bör vara så standardiserat att det enkelt kan integreras i framtida system.

Försäljningstjänsten ska möjliggöra pakettlösningar; exempelvis konsert, mat, boende, presentartiklar, samarbeten med andra konsertarrangörer/samarbetspartners osv

Försäljningen delas idag upp mellan lösbiljettförsäljning (75%) och abonnemangsförsäljning (25%). Det är av största vikt att systemet kan hantera en effektiv och flexibel försäljning av abonnemang online då Berwaldhallen strävar efter en ökad abonnemangsförsäljning.

Berwaldhallen förfogar idag över en omfattande kunddatabas, vilken med rätt verktyg ger en stor möjlighet till effektiv kommunikation med kunder, samarbetspartners och media.

Berwaldhallen eftersträvar ett system som genererar mångfacetterad statistik till SR. Exempel på statistik kan vara: försäljning av olika typer av lösbiljetter, abonnemang och paket, beläggningsgrader, förnyelsegrader, intäkt per såld biljett/dag/vecka/år osv. Systemet bör även tillhandahålla statistik/rapporter och erbjudanden till externa kunder.

Nuvarande leverantör ansvarar för säsongen 2013/2014 som sträcker sig t.o.m. 2014-06-30. Biljetter för hösten 2014 släpps i mitten av mars 2014 och dessa kommer då att börja bokas upp i befintligt system. Berwaldhallen är därför beroende av att det upphandlade försäljningssystemet kan föra över information avseende kunder och bokningar från nuvarande system.

När avtalet omfattande denna upphandling löper ut kommer skiftet till ny leverantör ske enligt överenskommelse med SR.

Krav 8.1

Anbudsgivaren skall acceptera ovanstående (punkt 8.0) utgångspunkter för upphandlingen.

Krav 8.2

Tjänstens omfattning

Försäljningstjänsten skall omfatta följande funktionella delar:

- Webbshop - för försäljning, bokning, beställning
- Kundhanteringsstöd - för rapporter, statistik och uppföljning
- Svensktalande call-center för slutkund
- Svensktalande kundsupport för SR och slutkund.

Som kompletterande tjänster och funktioner skall även ingå:

- Implementation och migration
- Administration

Krav 8.3

Information och kunddata

För information/kunddata som används inom Försäljningstjänsten skall följande gälla:

- Information/kunddata ägs av SR
- Information/kunddata får ej vara tillgänglig för andra kunder till Anbudsgivaren
- Vid tjänstens upphörande skall Anbudsgivaren vara behjälplig och överlämna all information/kunddata i ett av SR anvisat elektroniskt format
- Efter tjänstens upphörande får information/kunddata inte användas av Anbudsgivaren

Krav 8.4

Överföring av information

Nuvarande system som används på Berwaldhallen är Transticket.

Leverantören av det upphandlade försäljningssystemet skall kunna föra över såväl kunddata som pågående reservationer, bokningar dvs. alla befintliga transaktioner. Detta avser reservationer och bokningar för hösten 2014.

9.0 Tekniska krav på Försäljningstjänsten

Krav 9.1

Windows 7

Om klienten för SR:s handhavande och administration är en applikation skall den kunna installeras på en dator med Windows 7 operativsystem.

Klienten skall följa Windows7 proxy inställningar.

Krav 9.2

Klient eller applikation

Klienten för SR:s handhavande och administration skall antingen vara webbaserad och skall då kunna användas i Internet Explorer 9 och i Chrome 28 på en dator med Windows 7 operativsystem, eller vara en applikation som skall kunna installeras på en dator med Windows 7 operativsystem.

Krav 9.3

Webbläsare - i en dator

Alla funktioner i Försäljningstjänsten som ska vara åtkomliga för privatkunder till SR skall vara tillgängliga via Internet i följande webbläsare och operativsystem:

- Internet Explorer 8 (Windows),
- Chrome 27 (Windows och Mac OSX),
- Firefox 20 (Windows och Mac OSX),
- Safari 6.0 (Mac OSX)

Krav 9.4

Webbläsare - i en mobiltelefon

Funktionen "Köp av biljett" i Försäljningstjänsten som ska vara åtkomlig för privatkunder till SR skall vara tillgänglig via Internet i medföljande standardwebbläsare i följande mobila operativsystem:

- IOS 5 (iPhone 4),

- Android 2.3.3 (Flera tillverkare, Samsung Galaxy SII som referensmobil)

Krav 9.5

Tekniska förutsättningar

För det fall då Försäljningstjänsten omfattar klientprogramvara som ska installeras på SRs arbetsstationer skall Anbudsgivaren snarast möjligt åtgärda eventuella säkerhetsbrister som SR identifierar i samband med implementation samt vid övriga revisioner och/eller säkerhetskontroller under avtalsperioden.

10.0 Krav omfattande API (Application Programming Interface)

SR och Berwaldhallens webb vill kunna länka till Försäljningstjänsten med en vanlig webblänk. Detta för att ge besökarna en känsla av kontinuitet, Försäljningstjänsten ska därför ha ett liknande utseende som Berwaldhallens webbsajt och en webbadress som åtminstone delvis refererar till Berwaldhallen.

Under 2014 kommer SR:s webb helt att gå över till "responsive design" och då ha en enda gemensam webbsajt för både dator (dator) och mobiltelefon, vi kommer därför behöva kunna skicka alla typer av besökare till samma webbadress.

Krav 10.1

Anbudsgivarens skall acceptera ovan i punkt 10.0 redovisade förutsättningar.

Krav 10.2

"Hosting" hos anbudsgivaren

Alla funktioner i Försäljningstjänsten som ska vara åtkomliga för privatkunder skall vara tillgängliga som en webbsajt hos leverantören (för drift och förvaltning).

Krav 10.3

Besök på webbsajten

Försäljningstjänstens webbsajt skall kunna ta hand om besökare (biljettköpare) ifrån både datorer och mobiler via samma webbadress. Det är acceptabelt att detektera vad för typ av enhet besökaren har och skicka den till olika versioner av webbsajten.

Krav 10.4

Efter avslutat köp

Efter avslutat användande av försäljningstjänsten skall besökaren länkas tillbaka till av SR definierad webbadress (i Berwaldhallens webb).

Krav 10.5

SR:s designmall

Försäljningstjänstens webbsajt skall följa den designmall som SR tillhandahåller (efter ev. avtalstecknande).

Krav 10.6

Anbudsgivarens namn

Försäljningstjänstens webbsajt skall, med undantag av Försäljningstjänstens webbadress, ej innehålla referens till Anbudsgivarens namn, logga eller varumärken.

Krav 10.7

Försäljningstjänstens webbadress

Försäljningstjänstens webbadress skall innehålla en referens till Berwaldhallen.

11.0 Krav omfattande biljettförsäljning och webbshop

Krav 11.1

Försäljningstjänstens omfattning

Försäljningstjänsten skall omfatta biljettförsäljning och webbshop och innehålla följande funktioner i punkt 11.2 - 11.14.

Krav 11.2

Kunddatabas

En gemensam kunddatabas för samtliga registrerade konton i systemet som innehåller följande information, där (x markerar obligatoriska uppgifter:

- Förnamn (x)
- Efternamn (x)
- Adress rad 1
- Adress rad 2 (t.ex. C/o)
- Postnummer
- Ort
- Land
- Telefon (mobil) (x)
- E-post (x)
- Lösenord (x (Mina sidor)

- Vid köp ska kunden ges möjlighet att ge sin tillåtelse till att SR får använda dennes uppgifter sin i marknadsföring.

En kryssruta skall finnas för medgivande av elektronisk lagring av personuppgifter enligt PUL.

Krav 11.3

Nytt konto

Registrering av nytt konto.

Krav 11.4

Köp av biljetter

Bokning och köp av biljetter, abonnemang, produkter och presentkort.

Krav 11.5

Volymrabatt

Möjlighet till volymrabatt vid köp av ett valbart antal biljetter till ett antal olika konserter.

Krav 11.6

Köp av olika produkter

Möjlighet till köp av olika produkter med aktuella momssatser som exempelvis

- Presentkort
- CD-skivor
- Programtidning
- Mat & dryck

Krav 11.7

Kompletterande paket

Möjlighet att köpa kompletterande paket till en konsertbiljett (exempelvis en kombination av förtäring, CD-skiva och program).

Krav 11.8

Bekräftelse på köp

Bekräftelse på köp av biljetter via e-post

Krav 11.9

Leveranssätt av biljett

Möjlighet att välja leveranssätt av biljett:

- E-biljett
- Biljett hemskickad alternativt att hämta ut via ombud
- Biljett att hämtas ut hos Berwaldhallen
- Via sms

Krav 11.10

Webbsida på engelska

All text ska kunna översättas till engelska (t.ex. via Google translate).

Krav 11.11

Specifik plats i salongen

Möjlighet att kunna välja specifik plats i salongen.

Krav 11.12

Bästa plats i salongen

Möjlighet att systemet ska föreslå bästa plats åt kunden.

Krav 11.13

Larm vid dubbelregistrering

Larmfunktion som omöjliggör att samma telnr/mejladress registreras två ggr.

Krav 11.14

Olika sektioners pris

Möjlighet att se prisinformation för de olika sektionerna.

Krav 11.15

Biljettförsäljning skall innehålla följande funktioner för Berwaldhallens personal (kassan): punkt 11.15 - 11.24.

- Möjlighet till betalning med hjälp av:
- Faktura
- Bankgiro
- Betal/kreditkort
- Presentkort

Krav 11.16

Märkning av order - betalningssätt

Vid biljettförsäljning i kassan skall det gå att vid behov kunna märka en order med betalsätt (t.ex. bankgiro el.faktura).

Krav 11.17

Utformning av biljett

Utformning av biljett med Berwaldhallen som avsändare (= ingen reklam från leverantören på biljettämnen).

Krav 11.18

Förnyelse av abonnemang

Genomföra förnyelse av abonnemang från föregående tidsperiod som automatiskt överförs och bokas till nästkommande tidsperiod.

Krav 11.19

Dynamisk prissättning

Möjlighet till dynamisk prissättning, d v s det ska gå att anpassa priset efter sittplats, efterfrågan eller tidpunkt (exempelvis sista minuten-pris).

Krav 11.20

Text på svenska

All text/information som Försäljningstjänsten omfattar skall vara på svenska.

Krav 11.21

Grafisk profil

Webbshopen skall vara utformad med SR/Berwaldhallens grafiska profil och logotyp. (se bilaga SR_logga)

Krav 11.22

Lägga in text och bild

Möjlighet för Berwaldhallen att kontinuerligt lägga in text och bild på alla evenemang.

Krav 11.23

Nytt evenemang

Berwaldhallen skall kunna lägga upp evenemang för senare tidsatt publicering i webbshopen.

Krav 11.24

Ändringar

Berwaldhallen skall kunna:

- Byta biljettyp (ungdom, rabatt etc.)
- Ändra sittplats
- Ändra pris
- Lägga till/ta bort en konsert i en befintlig bokning (t.ex. i abonnemang)

Krav 11.25

Direktköp

Möjlighet skall finnas till biljettköp utan inloggning.

12.0 Kundhanteringssystem

Krav 12.1

Kundhanteringsstöd skall innehålla följande funktioner, punkt 12.2 - 12.5

Krav 12.2

Kund- och försäljningshistorik

Möjlighet att lagra kund- och försäljningshistorik.

Krav 12.3

Statistik

Ta fram statistik ur systemet som presenteras i tabell-, stapel- och diagramform i filformat såsom: excel, pdf, word etc.

Krav 12.4

Statistik - omfattning

Statistik som ska erhållas är:

- Antal sålda biljetter per konsert, vecka, månad och år, men även önskad tidsperiod t.ex. eftermiddagar
- Intäkt per konsert, vecka, månad och år, men även önskad tidsperiod t.ex. eftermiddagar
- Belägningsgrad per konsert
- Fördelning i antal och i kronor per priskategori, sektion och kampanj
- Separering av olika typer av biljett som exempelvis fri-, VIP- press- och kampanjbiljetter
- Möjlighet att ta ut enskild försäljningskanal (t.ex. kassa), via dagsavstämning
- Möjlighet till flaggning/märkning av kunder: t.ex. köpvoly, besöksfrekvens, intressen,
- Statistikunderlag för särredovisning av aktuell moms

Krav 12.5

Sökbarhet

Alla fält i kunddatabasen ska vara sökbara.

13.0 Försäljningstjänsten - utformning och användarvänlighet

SR efterfrågar en Försäljningstjänst som är utformad på ett användarvänligt sätt så att tjänsten/lösningen är lätt att tillgodogöra sig både för kunder och administratörer.

Anbudet ska omfatta en redovisning av Försäljningstjänsten omfattande punkt 13.1

Under utvärderingen kommer de fyra (4) anbudsgivare som efter steg 1 och 2 i utvärderingen erhållit det lägsta utvärderingspriset/jämförelsetalet i utvärderingen att bjudas in till en presentation - en pitch - för verifiering och utvärdering av erbjuden Försäljningstjänst. (se vidare information under punkt 1.19 Anbudsutvärdering_Administrativa föreskrifter).

Krav 13.1

Redovisning av Försäljningstjänst

Anbudsgivaren skall i anbudet redovisa Försäljningstjänstens utformning och användarvänlighet utifrån följande punkter:

1. Få klick till köp av biljett - Det bör vara enkelt att köpa biljetter och ju färre klick det är för slutkund till avslut i köpprocessen desto bättre. Hur går ett biljettköp till?
2. Hur görs en massbokning? (Förnyelse av ett abonnemang från föregående säsong).
3. Hur görs ett återköp?
4. Hur lägger man upp ett evenemang/en konsert plus en produkt med ev. kampanjkod? Visa också hur slutkund kan använda kampanjkod.
5. Visa hur systemet/Försäljningstjänsten genererar rapporterna: a.) Försäljning per evenemang, b.) Antal besökare per konsert, c.) Beläggning per konsert.
6. Hur uppdateras webbshopen?
7. Överskådlighet - Den grafiska formen bör vara utformad så att man enkelt hittar till säljshopen och till de olika funktionerna i denna.
8. Lättillgänglighet - Användargränssnittet bör vara enkelt att förstå, slutkund bör enkelt kunna orientera sig på försäljningswebben.
9. Möjlighet till anpassning för personer med funktionsnedsättning. (ex. funka.nu)
10. Redogör för hur överföringen av hur försäljningssystemet kan föra över såväl kunddata som pågående reservationer, bokningar dvs. alla befintliga transaktioner.

Redovisningen skall dessutom också omfatta - på ett övergripande plan - beskrivning av utformningen när det gäller plattform, system, modulstruktur och gränssnitt.

Krav på bilaga 13.2

Vid inlämning ska [Redovisning av Försäljningstjänst] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinlämning.

Redovisning av Försäljningstjänsten är en bilaga som anbudsgivaren själv skapar och bilägger anbudet.

Redovisningen skall ej omfatta mer än tio (10) sidor i A4 format.

Bilagan kan innehålla både text och bild.

Krav på bilaga 13.3

Vid inlämning ska [Utformning av Försäljningstjänsten] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Utformning av Försäljningstjänsten är en bilaga som Anbudsgivaren själv skapar och bilägger anbudet.

Anbudsgivaren skall på ett övergripande plan redovisa utformningen när det gäller:

- plattform,
- system,
- modulstruktur och
- gränssnitt.

Denna redogörelse kommer inte att utvärderas utan är till för SR:s grundläggande förståelse för anbudet.

14.0 Verifiering av erbjudet Försäljningssystem - presentation

Krav 14.1

Presentation under utvärdering

Anbudsgivaren skall under en (1) timme presentera erbjudet Försäljningssystem - en pitch - under utvärderingsfasen.

Presentationen kommer att göras inför SR:s projektgrupp, som tillsammans med upphandlaren ansvarar för utvärderingen.

Krav 14.2

Presentation - tidpunkt

Anbudsgivaren skall presentera sitt Försäljningssystem under VECKA 10 2014, den 3:e eller 4:e mars, enligt överenskommen tidpunkt med SR - under förutsättning att samtliga övriga skallkrav bedöms vara uppfyllda och enligt punkt 1.19 Anbudsutvärdering_Administrativa föreskrifter.

Krav 14.3

Presentation - omfattning

Anbudsgivarens Försäljningssystem kommer att utvärderas utifrån nedan punkter:

1. Få klick till köp av biljett - Det bör vara enkelt att köpa biljetter och ju färre klick det är för slutkund till avslut i köpprocessen desto bättre. Hur går ett biljettköp till? Klick räknas från "klick 1" på Berwalhallens hemsida.
2. Hur görs en massbokning? (Förnyelse av ett abonnemang från föregående säsong).
3. Hur görs ett återköp?
4. Hur lägger man upp ett evenemang/en konsert plus en produkt med eventuell kampanjkod? Visa också hur slutkund kan använda kampanjkod.
5. Visa hur systemet/Försäljningstjänsten genererar rapporterna: a.) Försäljning per evenemang, b.) Antal besökare per konsert, c.) Beläggning per konsert.

6. Hur uppdateras webbshopen?
7. Överskådlighet - Den grafiska formen bör vara utformad så att man enkelt hittar till säljshopen och till de olika funktionerna i denna.
8. Lättillgänglighet - Användargränssnittet bör vara enkelt att förstå, slutkund bör enkelt kunna orientera sig på försäljningswebben.
9. Möjlighet till anpassning för personer med funktionsnedsättning. (ex. funka.nu)
10. Redogör för hur det upphandlade försäljningssystemet kan föra över såväl kunddata som pågående reservationer, bokningar dvs. alla befintliga transaktioner från det nuvarande systemet.

Anbudsgivaren skall acceptera att utvärdering vid presentationen görs utifrån ovanstående punkter 1-9.

Se vidare information i utvärderingsmallen punkt 1.0 samt 1.4.7 - 1.4.15.

15.0 Implementation och migration

Krav 15.1

Implementation och migration

Försäljningstjänsten skall omfatta implementation och migration av erbjuden tjänst som leds av Anbudsgivaren.

Krav 15.2

Implementation - tidsintervall

Tjänsten skall vara implementerad/i drift efter migration senast 4 veckor efter avtalsteckandet.

Krav 15.3

Implementation - redovisning

Anbudsgivaren skall i anbudet ge en kort redovisning av hur övergången från en leverantör till en annan går till.

Redovisningen kan göras i nedan kommentarsfält eller i bilaga till anbudet. Viktigt är att hänvisning görs till detta krav.

16.0 Tillgänglighet

För SR och Berwaldhallen är det viktigt att Försäljningstjänsten alltid är i drift, detta för att alltid möta besökare som vill köpa biljetter. Vidare önskar SR ett tillförlitligt system/tjänst som erbjuder de efterfrågade tjänsterna till Berwaldhallen och allmänheten.

I avbrottsid inräknas inte tid för planerat servicefönster eller driftstopp som uppkommit till följd av arbete som SR har beställt, eller driftstopp hänförligt till eventuella klientapplikationer.

Krav 16.1

Årets alla dagar

Försäljningstjänsten skall vara i drift dygnet runt alla dagar året om, 24/7, undantaget tid för planerade servicefönster.

Krav 16.2

Tillgänglighet

Tillgänglighet för Försäljningstjänsten skall erbjudas enligt följande nivå:

- Avbrott accepteras på upp till högst 60 min.
- Avbrott accepteras inträffa högst vid fem (5) tillfällen per månad, dock ej fler än 30 avbrott per år.

Avbrottstid räknas från och med det att avbrottet loggats i Anbudsgivarens övervakningssystem (se krav 16.3 och 16.4).

Anbudsgivaren skall acceptera ovanstående.

Krav 16.3

Ärendehantering

Anbudsgivaren skall dygnet runt, årets alla dagar, utföra övervakning av samtliga aktiviteter (t.ex. avbrott) inom ramen för Försäljningstjänsten.

Leverantören skall tillhandahålla en proaktiv övervakning med syfte att skapa en god framförhållning och ta vara på samlad kunskap och gjorda erfarenheter.

Krav på bilaga 16.4

Vid inlämning ska [Driftsövervakning] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Driftsövervakning är en bilaga Anbudsgivaren själv skapar och bilägger anbudet.

Anbudsgivaren skall beskriva sitt system för driftsövervakning.

Krav 16.5

Servicefönster

Planerade servicefönster skall ej vara förlagda till vardagar 08.00 – 22.00.

17.0 Call-center

Krav 17.1

Omfattning

Leverantören skall som komplement till Försäljningstjänsten tillhandahålla en call-center funktion som hanterar följande ärenden via telefon:

- Försäljning och bokning av biljetter och abonnemang
- Information om Berwaldhallens konserter och evenemang
- Support mot slutkund

Krav 17.2

Tider

Call-center funktionen skall vara tillgänglig under följande tider:

- Vardagar 09.00-18.00
- Lördagar 10.00-15.00

Krav 17.3

Tillgänglighet

Call-center funktionen skall ha en tillgänglighet beräknad per månad (under tider angivna i krav 17.2) enligt följande:

- Svarefrekvens på 90%
- Besvara i snitt 80% av inkomna samtal inom 2 minuter

Krav 17.4

Månatliga rapporter

Anbudsgivaren skall tillhandahålla månatliga rapporter om ovan krav (17.3) på svarefrekvens, antal inkomna samtal respektive väntetid.

Krav 17.5

Telefonnummer

Call-center funktionen skall kunna nås på för Berwaldhallen specifikt telefonnummer 08-784 18 00.

Krav 17.6

Funktioner

Call-center skall innehålla följande funktioner:

- Alla samtal ska mötas av välkomstbesked specifikt för Berwaldhallen
- Menyval specifikt utformat för Berwaldhallen
- Köbesked omfattande plats i kö och beräknad väntetid

Krav 17.7

Språk

Call-center funktionen skall hantera samtliga ärenden på såväl svenska som engelska.

Krav 17.8

Anbudsgivarens personal i call-center skall medverka vid utbildningstillfällen minst en (1) per år för att få kännedom om SR och Berwaldhallens verksamhet så att de kan besvara frågor rörande Berwaldhallens verksamhet.

18.0 Kundtjänst - support för SR:s personal

Berwaldhallens (SR:s) personal har behov av regelbunden kontakt med en supportavdelning då ett tekniskt problem/allmän fråga om systemet uppkommer. Upp till fem (5) personer kommer att behöva ringa till Anbudsgivarens kundtjänst.

Krav 18.1

Omfattning

Anbudsgivaren skall tillhandahålla en kundtjänst för SR:s samlade ärenden som:

- felanmälan,
- teknisk support,
- beställningar.

Krav 18.2

Språk

Anbudsgivarens support skall hantera samtliga ärenden på svenska.

Krav 18.3

Tider

Anbudsgivarens support skall vara tillgänglig via kontaktkanalerna e-post och telefon enligt följande tider:

- Vardagar 09.00 - 19.30.
- Lördagar 10.00 - 15.00.

Krav 18.4

Felanmälan - återkoppling

Kundtjänsten/supporten skall lämna skriftlig (e-post) återkoppling senast inom en (1) timme från det att kontakt tagits av SR som innehåller:

- bekräftelse på att felanmälan inkommit
- bekräftelse på att felsökning har påbörjats
- uppskattad åtgärdstid

Autosvar på mail skall inte räknas som återkoppling.

Detta skall-krav ska gälla om börkrav 1.6.5 omfattande utökad tillgänglighet av kundtjänst/support uppfylls.

19.0 Utbildning

Krav 19.1

Anbudsgivaren skall tillhandahålla utbildning enligt följande:

- Övergripande information om tjänsten för 6 personer
- Utbildning i handhavande och administration av Försäljningstjänsten för 4 personer
- Ovan två utbildningstillfällen planeras tillsammans med SR
- Anbudsgivaren ansvarar för att lägga upp hösten 2014
- Personal från anbudsgivaren medverkar på plats i Berwaldhallen vid första evenemangets genomförande samt vid första säljdagen via Försäljningstjänsten/systemet.

20.0 Administration

Krav 20.1

Underlag för fakturering

Systemet skall kunna exportera underlag som kan användas i SR:s aktuella ekonomisystem för vidare fakturering till slutkund.

Krav 20.2

Gången månad skall redovisas senast den första veckan i efterföljande månad. Alla underlag som försäljningen omfattar, exkl återförsäljare, ska inkluderas i denna redovisning.

21.0 Uppföljning och förvaltning

Krav 21.1

Kundansvarig

Anbudsgivaren skall tillhandahålla en kundansvarig för uppföljning och utveckling av tjänsten.

Krav 21.2

Avtalsmöten - uppföljning

Kundansvarig/avtalsansvarig skall medverka på avtalsmöte med SR två gånger per år.

Detta möte kallar SR till.

Krav 21.3

Statistikunderlag -tillgänglighet

Anbudsgivaren skall månadsvis (specificerat per vecka) lämna skriftligt statistikunderlag till SR som innehåller följande:

- Tillgänglighet för drift av systemet enligt punkt 16
- Sammanställning av Berwaldhallens supportärenden under perioden
- Sammanställning av tillgänglighet för call-center enligt punkt 17

22.0 Dokumentation

Krav 22.1

Manual

Anbudsgivaren skall upprätthålla och tillhandahålla aktuell dokumentation/manual omfattande Försäljningstjänsten.

23.0 Prisuppgifter

Krav 23.1

Kortavgifter

Anbudsgivaren skall i angivna prisuppgifter inkludera eventuella kortavgifter som uppstår vid försäljning via internet och call-center.

Krav 23.2

Mervärdesskatt

Anbudsgivaren skall ange samtliga prisuppgifter i SEK exklusive mervärdesskatt.

Krav 23.3

Prisuppgifter

Prisuppgifter skall anges för följande:

- Försäljningstjänst: Pris per enhet (biljetter eller produkt) vid försäljning via webben till slutkund.
- Försäljningstjänst: Pris per enhet (biljetter eller produkt) vid försäljning via Berwaldhallen till slutkund.
- Call-center: Pris per enhet (biljetter eller produkt) vid försäljning via call-center till slutkund.
- Ombud: Pris per enhet (biljetter eller produkt) vid försäljning via ombud till slutkund.

Följande skall inkluderas i angivna priser:

- Implementation
- Migration
- Tillgänglighet
- Kundtjänst
- Administration
- Förvaltning och uppföljning
- Utbildning

Serviceavgift gentemot slutkund när det gäller callcenter och ombud skall specificeras för sig.

Inga övriga kostnader, vare sig mot slutkund eller Berwaldhallen för erbjudna tjänster, får tillkomma utöver de som anges i bilaga Utvärderingsmodell

ING

Prisuppgifter anges i bilaga Utvärderingsmodell enligt anvisningar i bilagan.

Krav 23.4

Avtalspriser

Angivna priser - per enhet (biljett/produkt/samtal) - skall gälla som avtalspriser under 24 månader.

24.0 Avtal

Krav 24.1

Anbudsgivaren skall acceptera bifogat Avtal i sin helhet.

25.0 Optioner

SR efterfrågar att Anbudsgivaren som option kan tillhandahålla följande tillhörande utrustning till

Försäljningstjänsten:

- Biljettskrivare
- Biljettskanner
- Biljettämne utan leverantörslogotype/information.

Dessa optioner ingår inte i utvärderingen, men SR ser gärna att Anbudsgivaren kan tillhandahålla detta.

Krav på bilaga 25.1

Vid inlämning ska [Bilaga optioner] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Bilaga optioner är en bilaga som ingår i Förfrågningsunderlaget som Anbudsgivaren fyller i och bilägger anbudet.

Anbudsgivaren skall redovisa vilka optioner som kan tillhandahållas och prisuppgifter på dessa.