

Billettsystem til DNS

Bilag 1 Oppdragsgivers kravspesifikasjon

26001

I. Innledning

Dette bilaget oppstiller oppdragsgivers krav til ytelsen. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under Kontrakten. Leverandøren er selv ansvarlig for å beskrive alle nødvendige løsningselementer for å få en komplett løsning, selv om ikke alle disse er kravsatt.

II. Om oppdragsgiver

Den Nationale Scene (DNS) er et nasjonalt teater med fast virksomhet i Bergen. I perioden frem mot ferdigstillelse av moderniseringsprosjektet ved Engen 1 opererer DNS med flere midlertidige og eksterne spillesteder, i tillegg til fremtidig permanent drift i hovedbygget.

DNS skal anskaffe et nytt billettsystem som skal understøtte:

- Effektiv billett- og kundeføring
- Moderne og brukervennlig netthandel som tilfredsstille alle krav til GDPR, universell utforming og andre pålagte krav
- Fleksible pris- og rabattstrukturer
- Integrasjon med eksisterende og fremtidige systemer
- Høy grad av datasikkerhet og stabil drift

Kravspesifikasjonen beskriver DNS sine behov og forventninger til løsningen. Leverandørene bes beskrive hvordan deres system dekker disse behovene.

III. Formålet med anskaffelsen

Formålet med anskaffelsen er å etablere et fremtidsrettet billettsystem som:

- Støtter DNS' kunstneriske og publikumsrettede virksomhet
- Gir god brukeropplevelse for publikum, ansatte og samarbeidspartnere
- Muliggjør effektiv drift på tvers av flere spillesteder
- Sikrer eierskap til og kontroll over kundedata
- Legger til rette for analyse og datadrevet publikumsarbeid
- Muliggjør effektiv og fleksibel rapportering enten via system eller integrert tredjepartsløsning

Systemet skal støtte hele prosessen fra planlegging og publisering av forestillinger til salg, rapportering og oppfølging av publikum.

IV. Omfang

Anskaffelsen omfatter:

- Leveranse av billettsystem (SaaS eller tilsvarende løsning)
- Konfigurering og tilpasning til DNS' behov
- Migrering av data fra eksisterende system
- Integrasjon mot DNS' nettsider og øvrige relevante systemer
- Opplæring og dokumentasjon
- Løpende drift, vedlikehold og support

Anskaffelsen omfatter ikke utvikling eller drift av DNS sine nettsider, CRM eller økonomisystem, men løsningen må kunne integreres med slike systemer. Integrasjonsmuligheter til støttesystemer skal beskrives uttømmende.

V. Forklaring til kravtabell

Beskrivelse	Forklaring	
#	Kravpunktets unike løpenummer.	
Beskrivelse	Tekst som beskriver kravet.	
Type Krav	Absolutte krav (A)	Kravet er viktig og MÅ tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav. Dersom Leverandør ikke oppfyller absolutte krav, eller tar vesentlige forbehold til absolutte krav, kan dette medføre avvisning av tilbudet jf. FOA § 9-6 og § 24-8.
	Beskrivelseskrav (B)	Kravet er viktig og MÅ tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav. Krav merket med B er krav der oppdragsgiver ønsker en mer utfyllende beskrivelse fra leverandør. Dersom Leverandør ikke oppfyller absolutte krav, eller tar vesentlige forbehold til absolutte krav, kan dette medføre avvisning av tilbudet jf. FOA § 9-6 og § 24-8.
	Ønskede egenskaper (C)	Kravet BØR tilfredsstilles, men det er ikke et absolutt krav. Kravet er gjenstand for relativ vurdering. Svar vil ha betydning for evaluering av tilbudet, hvor «mer er bedre».
Dokumentasjonskrav	Oppdragsgivers krav til dokumentasjon av kravet. Der hvor det kreves bekreftelse er det tilstrekkelig at det blir krysset av i kolonnen «Krav oppfylt».	
Krav oppfylt	Leverandør krysser av hvorvidt krav er oppfylt eller ikke.	
Kommentar	Leverandørs kommentar og løsningsbeskrivelse til kravet. Der leverandør ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges i eget vedlegg. Kommentarkolonnen skal i så fall inneholde referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal komme klart frem i løsningsbeskrivelsen hvilket krav som utdypes.	

VI. Krav

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
1	Salg, billettkontor og kundeadministrasjon					
	Overordnede krav					
1.1	DNS har behov for en løsning som effektivt og intuitivt støtter billettsalg via flere kanaler, inkludert: • Nettbasert salg av billetter og andre produkter på dns.no • Salg av billetter og andre produkter gjennom ett eller flere publikumsrettete billettkontorer og spillesteder, der henvendelser kommer fra ulike kontaktpunkt (fysisk, chat, e-post, telefon).	B	Beskrives			
1.2	Leverandøren kan tilgjengeliggjøre samtlige av Kundens forestillinger og arrangementer i et strukturert, maskinlesbart format (f.eks. XML eller JSON), enten som eksportfil eller via API, som Kundens nettsted kan hente automatisk.	B	Beskrives			
	Kundekort og kundedata					

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
1.3	DNS skal eie alle kundedata som registreres i systemet.	A	Bekreftes			
1.4	Systemet bør tilby funksjonalitet for administrasjon av kundekort som blant annet kan inneholde: • Kontaktinformasjon/kundedata • Kjøpshistorikk • Samtykkestatus Leverandøren bes beskrive: • Hvilke opplysninger som må registreres av kunde i forbindelse med kjøp eller registrering av kundeprofil, samt hvilke tilpasningsmuligheter som finnes (innlogget kjøp versus gjestekjøp) • Hvordan kundedata struktureres og lagres • Hvordan ansatte kan søke etter kunder	C	Beskrives			
Datakvalitet og duplikater						
1.5	Systemet bør ha funksjonalitet for å identifisere og håndtere duplikater. Leverandøren bes beskrive: • Hvordan systemet identifiserer mulige duplikater, både overfor kunde og backoffice	C	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	- Hvordan sammenslåing av kundedata håndteres (mulighet for automatisering) - Mulighet for å hente ut kundedata ved opphør av avtale					
	Innslipp og billettkontroll					
1.6	Systemet bør støtte effektiv og fremtidsrettet billettkontroll ved innslipp. Leverandøren bes beskrive: - Hvilke tekniske løsninger som benyttes per i dag samt utviklingsmuligheter - Hvordan scanning og kontroll fungerer - Eventuelle mobile løsninger	C	Beskrives			
2	Netthandel og kjøpsprosess					
	Overordnede krav					
2.1	Løsningen skal tilby en nettbasert kjøpsprosess for billetter og relevante produkter, tilpasset mobil, nettbrett og PC. Kjøpsprosessen skal kunne integreres med dns.no uavhengig av CMS, enten via API, integrert kjøpsflyt, iframe eller annen dokumentert integrasjonsmetode. Leverandøren skal bekrefte hvilke integrasjonsmetoder som tilbys	A	Bekreftes			
	Brukerflyt					

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
2.2	Leverandøren bes beskrive hvordan kjøpsprosessen fungerer for både medarbeidere (backoffice) og for kunde, fra valg av forestilling til mottatt billett: • Overordnet flyt fra start til mottatt billett, herunder antall steg i kjøpsprosess inkludert valg av sete, billettype og priskategori • Håndtering av avbrutte kjøp • Hvordan løsning enkelt skal kunne tilpasses dns.no sin visuelle profil • Oppsett og funksjonalitet for kunde på "Min side" • Mulighet for salg av produkter/drikke/mat i kjøpsprosessen	C	Beskrives			
Betalingsløsninger						
2.3	Løsningen må støtte betaling med: • Bankkort (Visa/Mastercard) • Vipps • Gavekort og tilgodelapper	A	Bekreftes			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	Fakturering					
2.4	Leverandøren bes beskrive: - Hvilke betalingsmetoder som støttes, og hvordan betalingsprosessen fungerer for både kunde og backoffice. - Det er ønsket at betaling går direkte mellom billettsystem og Den Nationale Scene, uten bruk av tredjepart. Beskriv betalingsflyten. - Hvordan systemet håndterer avbrutte betalinger	C	Beskrives			
Kommunikasjon ved kjøp og arrangement						
2.5	Systemet bør kunne sende egentilpassede, automatiserte meldinger på e-post og/eller SMS til kunder i forbindelse med kjøp: - Mulighet for valg i forbindelse med mottak av ordrebekreftelse (på kjøp av billetter, gavekort, årskort, etc.) på e-post og/eller SMS. Det er positivt dersom det er mulighet for: - Tilpasset informasjon før og etter forestilling	C	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	Særtilfeller hvor manuell utsendelse er påkrevd (f.eks. avlysning/endring) Leverandøren bes beskrive hvordan slike utsendelser håndteres.					
3	Billettstruktur, salkart og backoffice					
	Overordnede krav					
3.1	Systemet skal gi DNS mulighet til å administrere forestillinger, arrangementer, billetttyper, priser, rabatter, kampanjekoder, salkart og publiseringstidspunkt i backoffice uten at dette krever særskilt utvikling fra leverandør.	A	Bekreftes			
3.2	Systemet bør støtte rask og intuitiv administrasjon av billettstruktur, prising, og salkart for flere samtidige, og fremtidige, spillesteder. Leverandøren bes beskrive løsning og fleksibilitet tilknyttet: Salkart (opprettelse og redigering av nummererte og unummererte salkart, samt endring av salkart – herunder opp- og nedjusteringer av kapasitet, blokkeringer og omdisponeringer) for flere samtidige spillesteder.	C	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	• Prisstruktur/billettstruktur (definisjon av prissoner i salkart, administrering og endring av prisstruktur) • Kampanjer, lenker og rabattkoder • Mulighet for dynamisk prising på automatiserte tidspunkter (f.eks. 30 minutter før forestillingsstart) • Tidsstyrt og automatisk publisering i billettsystem og oppdateringsfrekvens på dns.no tilknyttet lanseringer (f.eks. repertoaret lanseres kl. 10:00) • Annen eventuell funksjonalitet					
4	Reservasjoner, allokasjoner og gruppesalg					
	Overordnede krav					
4.1	DNS har behov for fleksible løsninger, og systemet skal støtte salg, reservasjoner, allokasjoner og gruppesalg for grupper av ulik størrelse. DNS skal kunne opprette, endre og avslutte slike reservasjoner/allokasjoner i backoffice, inkludert frister, prisgrupper og samlet eller individuelt uttak av billetter.	A	Bekreftes			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
4.2	Systemet bør støtte: • Ulike reservasjonsløsninger (hel sal, allokasjoner) • Mulighet for individuelle uttak eller samlet uttak av billetter på en allokasjon, både via lenke og direkte hos DNS • Fakturering av solgte billetter	C	Beskrives			
5	Gavekort og tilgodelapper					
	Overordnede krav					
5.1	Leverandøren bes beskrive hvordan disse funksjonene håndteres: • Kjøp av gavekort via dns.no og på billettkontor • Utstedelse av tilgodelapper ved avlysning eller endringer (bulkutsendelse og individuelt) • Bruk av gavekort og tilgodelapper i kjøpsprosessen	B	Beskrives			
6	Medlemskap og abonnement					
	Overordnede krav					
6.1	Systemet må støtte håndtering av ulike konsepter	B	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	og medlemskap, som f.eks.: • Årskort/partoutkort • Medlemskap for spesifikke målgrupper • Fleksibilitet tilknyttet prising og rabatter for de ulike medlemskapene/konseptene					
7	Segmentering, uttrekk, rapportering og analyse					
	Overordnede krav					
7.1	DNS har behov for segmentering, uttrekk, rapporter og analyser knyttet til blant annet: • Salg/billetttype • Kapasitet og belegg • Publikumsdata Uttrekk og rapporter danner fundament for analyser i integrert system. Systemet skal, alene eller gjennom dokumentert integrasjon, kunne lage uttrekk, segmenter og rapporter basert på minst følgende kriterier: • forestilling/produksjon	A	Bekreftes			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	• dato/periode • billettype • Priskategori • Ordreverdi • Kjøpsstatus • medlemskap/abonnement, • gavekort/tilgodelapp • samtykkestatus. Kriteriene skal kunne kombineres i samme uttrekk.					
7.2	Leverandør bes beskrive hvordan uttrekk, segmentering og rapportering kan gjøres fleksibelt og enkelt: • Datastruktur og hvilke uttrekks- og rapporteringsmuligheter systemet tilbyr * • Mulighet for automatisk utsendelse av egendefinerte rapporter • Beskriv mulig dataformat på eksport av rapporter, samt mulige systemintegrasjoner for dataanalyse * Eksempler på uttrekk kan være: • Kjøpt/ikke kjøpt forestilling/produksjon • Ordreverdi/fribillett • Billettype/priskategori • Medlemskap/abonnement	C	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	- Gavekort/tilgodelapp - Samtykkestatus - Gitt tidsperiode i kombinasjon med uttrekkskriterier Listen er ikke uttømmende, og nye variasjoner av uttrekk og rapporter må enkelt kunne settes opp.					
8	Integrasjoner og dataflyt					
	Overordnede krav					
8.1	DNS skal ha eierskap til alle kundedata og skal kunne eksportere data til integrerte systemer kontinuerlig og i sanntid, eller ved behov.	A	Bekreftes			
8.2	Beskriv følgende: - Mulighetsrom for KI, KI-agenter og lignende. - Integrasjon med eksterne kommunikasjonssystemer - Hvordan data kan overføres til andre analyse- og markedssystemer. Beskriv mulige etablerte, dokumenterte og	B	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	velfungerende integrasjoner til slike systemer.					
8.3	Leverandøren bes beskrive: • Masterdataansvar • Tilgjengelige API-er og datastruktur: Leverandøren skal beskrive hvordan Kundens nettsted får tilgang til datagrunnlaget (f.eks. API-nøkkel eller annen autentisering) samt datastruktur. • Enveis eller toveis dataflyt ved integrasjoner • Dataflyt mellom systemer, synkronisering og oppdateringsfrekvens, feilhåndtering og duplikater • Leverandøren skal levere skriftlig dokumentasjon av grensesnittet, herunder format, datafelter, autentisering og oppdateringsfrekvens	C	Beskrives			
9	Økonomi					
	Overordnede krav					
9.1	Systemet skal støtte økonomisk oppfølging av billettsalg.	A	Bekreftes			
9.2	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen	C	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	håndterer: - Dagsoppgjør fra eget salg fra DNS' billettkontor - Ukeoppgjør fra nettsalg fra leverandør - Rapportering av inntekter - Integrasjon mot teatrets til enhver tid gjeldende økonomisystem for tiden Visma NXT					
10	Lovverk, informasjonssikkerhet og personvern					
	Overordnede krav					
10.1	Systemet skal være i samsvar med gjeldende lovverk. Personopplysninger skal lagres innenfor EU/EØS.	A	Bekreftes			
10.2	Leverandøren bes beskrive hvordan personvern og sikkerhet ivaretas, samt hvordan systemet handler i samsvar med gjeldende lovverk, som f.eks.: - Personvernlovgivning (GDPR) - Regnskapsloven	B	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger (UU-forskriften) på leveringstidspunktet					
11	Migrering og implementering					
	Overordnede krav					
11.1	Leverandøren bes beskrive: - Hvordan data migreres fra eksisterende system - Hvordan implementering gjennomføres - Hvordan opplæring av ansatte vil bli gjennomført Mulighet for testmiljø før livepublisering	C	Beskrives			
12	Drift, support og utvikling					
	Overordnede krav					
12.1	Leverandøren bes beskrive: - Driftsmodell - Kundeinitiert utvikling - Internsupport for backoffice - Responstider	C	Beskrives			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
	Rutiner for varsling og feilretting av uforutsett nedetid					
12.2	Det er ønskelig at tilbyder tilbyr supportordning og mulighet for direkte kundesupport i 6 uker i sommerferien, innenfor normal arbeidstid. Estimert antall solgte billetter i perioden er 50 stk. Det gis positiv uttelling under tildelingskriterium «Implementering, migrering og support» dersom dette tilbys.	C	Dersom det tilbys telefonsupport og salg over telefon i fellesferien, må ev. tilleggspris for dette oppgis i fanen Tjenestekatalog i prismatrisen.			
13	Tjenestekatalog og standardvilkår					
	Overordnede krav					
13.1	Leverandøren bes levere en Tjenestekatalog. Denne fylles ut i Bilag 7a fane 6. Priser på samtlige poster som leverandøren tilbyr skal oppgis. Det vil ikke gis uttelling i kvalitetsvurderingen for tilleggstjenester som det ikke er gitt pris på.	C	Beskrives i Bilag 7a			
13.2	Leverandøren må oppgi standardvilkår jf. vedlagte avtalevilkår punkt 8.2.2 og 8.3.2.	B	Leverandøren må legge ved sine standardvilkår som skal gjelde for avtalen.			

#	Krav	Type krav	Dokumentasjonskrav	Krav oppfylt		Kommentar
				Ja	Nei	
			Spesielle vilkår kan også angis i bilag 2 punkt 8.2.2 og 8.2.3.			