

Invitasjon til markedsdialog for helhetlig system for kasse, nettbillett og booking

Bakgrunn

Norges arktiske universitetsmuseum i Tromsø er ett av fem universitetsmuseer i Norge, og er en del av UiT Norges arktiske universitet. Vår hovedoppgave er forskning, forskningskommunikasjon, utvikling og bevaring av vitenskapelige samlinger, formidling, forvaltning og undervisning.

Norges arktiske universitetsmuseum har fire utstillingsarenaer der publikum blir kjent med natur, kultur, historie og mennesker fra nord: Norges arktiske universitetsmuseum, Polarmuseet, MS Polstjerna og botanisk hage. Årlig besøker til sammen rundt 200 000 mennesker våre fire besøkssteder. Vi selger billetter til enkeltbesøkende og forhåndsbestilte gruppebesøk, vi driver en helårlig museums kafé og en sommerkafé i botanisk hage, vi har to museumsbutikker med varelager, vi gjennomfører cirka 150 arrangementer i året, har 3000 skoleelever på undervisningsopplegg per år og selger omvisninger til utvalgte utstillinger.

Problem og utfordring

Vi har manuelle systemer som er tungvinte og ressurskrevende. Løsningene er ikke tilpasset profesjonell museumsdrift med tjenester slik dagens nasjonale og internasjonale publikum forventer. Det er utfordrende for publikum at de ikke får kjøpt billetter over nett med datoer og tidspunkt de ønsker å besøke museene, og det er utfordrende for oss at vi ikke kan selge billetter som gir oss mer effektiv drift, bedre oversikt og sikker innbetaling.

Dagens salg over skranke fratar oss mulighet for påmeldinger og forhåndsbetaling som gir oss oversikt over gruppebestillinger, påmeldinger til arrangementer, omvisninger og undervisningsopplegg.

Dagens løsninger er ikke tilpasset profesjonell drift med salg av varer fra butikk og kafé.

Dagens betalingssystem er ressurskrevende, og faktureringen gjøres manuelt i etterkant. Dette er både ressurskrevende og med risiko for at kunden ikke betaler.

Dagens manuelle booking for skoletjenesten er tungvint og tidkrevende både for skolene og for oss.

Målgruppe for behovet

Eksterne brukere:

Privatpersoner

- Besøkende som kjøper billetter
- Besøkende med fribilletter
- Medlemmer med museumspass
- Deltakere på arrangementer
- Besøkende på omvisninger
- Kunder i museumsbutikk og kafé
- Nettbutikk kunder nasjonalt og internasjonalt

Skoler og utdanningsinstitusjoner

- Lærere og barnehageansatte som booker undervisningsopplegg og besøk
- Administrasjon og ansatte ved UiT som booker besøk

Reiselivsaktører for eksempel turistoperatører.

Interne brukere:

- Vertskap og skrankepersonell
- Butikkansvarlige
- Kafepersonell
- Museumspedagoger
- Regnskapsavdeling
- Ledelse

Behovet

Overordnet behov: Vi har behov for en helhetlig og brukervennlig løsning for salg, booking, medlemskap, butikk, kafé, betaling og rapportering. Løsningen skal støtte digitalt billettsalg, varelager og relevante integrasjoner med DFØ (Unit4), nyhetsbrevplattform og UiTs betalingssystemer.

Brukervennlige og fleksible systemer med god opplæring og support, samt ivaretagelse av lovverk innenfor områder som personvern, sikkerhet og universell utforming.

Behovsmatrise

Nr.	Område	Dagens utfordringer	Samlet behov	Ønsket effekt
1	Digitalt salg og booking	Billetter, arrangementer, omvisninger og skolebesøk håndteres manuelt eller via eksterne løsninger. Billetter selges over disk eller gjennom tredjeparter.	Felles løsning for billettsalg, booking, betaling og innsjekk (QR-/strekkode) via nettside og mobil. Direkte kobling til Outlook-kalender til formidler. Gavekort på nett. Kundegrupper/rabattkoder.	Økt salg, bedre kundeopplevelse, mindre administrasjon, lavere provisjonskostnader.
2	Medlemskap / museumspass	Papirbaserte medlemskort, manuell registrering og GDPR-utfordringer. Separat håndtering av nyhetsbrev.	Digital medlemsportal med kjøp, fornyelse, medlemsdatabase, samtykkehåndtering og digitale medlemskort.	Flere medlemmer, bedre personvern, automatisering og økt lojalitet.
3	Butikk, lager og netthandel	Separate lagre, personavhengige systemer, dårlig brukervennlighet og manglende nettbutikk.	Felles skybasert varelager med butikkstyring, netthandel, produktinformasjon og historikk. Automatisk varetelling.	Økt salg, bedre kontroll, redusert risiko og enklere drift. Varelagerstatus = økonomisk status.
4	Kafé og selvbetjening	Midlertidige kasseløsninger og mye manuelt arbeid.	Fleksibel selvbetjent kasseløsning integrert med ordinær kasse og varelager. Håndholdt kasse (4G og 5G dekning). Mulighet til å leie håndholdt ved større behov.	Effektiv drift, økt kapasitet og bedre kundeopplevelse. Økt omsetning. Redusere svinn.
5	Reiselivsaktører og grupper	Manuelle bestillinger via e-post, fakturering og betalingsoppfølging.	B2B-portal med booking, betaling, gruppehåndtering og sammensatte bestillinger. Grunnlag for fakturering direkte i system.	Mindre administrasjon, bedre likviditet og økt lønnsomhet.
6	Rapportering og økonomi	Manuell rapportering og oppfølging mot regnskap. Komplisert MVA-håndtering.	Automatisk rapportering, fakturering og MVA-håndtering basert på kundetype og produkt. Rapporter må være mulig å lage etter behov.	Mer effektiv økonomiforvaltning og færre feil. Effektivisere faktureringsarbeidet
7	Drift og support	Treg support, komplisert eksternt	Helhetlig plattform med norsk support og færre	Høyere driftssikkerhet og

Nr.	Område	Dagens utfordringer	Samlet behov	Ønsket effekt
		tilgang og flere separate systemer.	systemgrensesnitt. Mulighet for 4G og 5G.	lavere belastning på ansatte.
8	Personvern og sikkerhet	Potensiale for informasjon som kommer på avveie, informasjon som blir endret, samt tilgjengelighet.	En løsning som tilfredsstiller lovpålagte krav og er underlagt rutiner og anerkjente mekanismer for å ivareta personvernet og sikkerheten	Å ha god kontroll på personvernet og sikkerheten til systemet innenfor det til enhver tid gjeldende lovverk og trusselbildet, samt å sikre at leverandøren har rutiner og mekanismer på plass for å ivareta dette.
9	Integrasjoner og dataflyt	Digitale tjenester kan utgjøre tekniske siloer som er vanskelig å integrere i et større miljø	Gode og anerkjente dataoverføringsmekanismer for å kunne integrere systemet inn i et systemlandskap for å dekke digitaliseringsbehov både ved oppstart og i framtiden.	Lett å integrere med, enkelt å gjenbruke data fra systemet i andre systemer, samt ev. oppdatere data fra utsiden.
10	Brukervennlighet og universell utforming	Uoversiktlige løsninger som hemmer bruken og utfordrer både lovverk og sikkerhet.	At systemet oppfattes intuitivt å bruke, også for synshemmede, at autentisering kan gjøres via SSO mot Feide eller Entra ID.	Løsningen tas i bruk uten omfattende behov for opplæring. Løsning som er enkel å ta i bruk for alle.
11	Nyhetsbrev	Benytter Make i dag	Behov for å kunne sende ut nyhetsbrev direkte fra løsningen eller integrert med tredjepart	At så mange som mulig kan velge å motta nyhetsbrev.

Integrasjoner

- DFØ Unit4 ERP. Henvisning til pkt. 6 i behovsmatrisen.
- Nyhetsbrevplattform. Henvisning til pkt. 11 i behovsmatrisen
- Betalingsløsninger – integrasjon med UiTs gjeldende betalingsløsninger, herunder per i dag Nets og Vipps. Mulighet for tilpasning for eventuelle nye betalingsløsninger i fremtiden.

Hva ønsker vi dialog om?

Vi ønsker dialog med markedet for å avklare hvilke løsninger og løsningsmodeller som best kan dekke UiTs behov. Vi ønsker også innspill på forhold vi bør ta hensyn til videre. Løsningen kan være én samlet plattform eller flere godt integrerte løsninger, men skal oppleves helhetlig og redusere manuelle prosesser og systemgrensesnitt.

Målgruppe for dialogen

Leverandører med løsninger for helhetlig system for kasse, nettbillett og booking eventuelt andre leverandører som kan oppfylle behovene helhetlig.

Fremdrift og dialogprosess

Leverandører inviteres til en-til-en samtaler på teams.

Møtevarighet: 45 minutter.

Hvor mange deltar fra leverandørens side?

- Vi ser for oss 1-2 personer fra leverandørens side

Tilgjengelige møtedatoer

- Mandag 26. oktober kl. 12:00-15:45
- Onsdag 28. oktober kl. 08:00- 11:00
- Mandag 2. november kl. 13:00-15:45
- Tirsdag 3. november kl. 12:00-13:30
- Onsdag 4. november kl. 08:00-11:30
- Torsdag 5. november kl. 12:00- 15:45
- Fredag 6. november kl. 12:00-13:15; 14:00-15:45

Påmeldingsfrist: Torsdag 22. Oktober 2026

Påmelding skjer gjennom: e-post til ana-maria.virtosu@uit.no

Eventuelle spørsmål til invitasjonen skal sendes gjennom Merzell Tendsign.

Spørsmål til leverandørene:

1. Leverandørens forståelse av problemstillingen/behovet. Hvordan kan leverandøren dekke behovet og gi ønsket effekt?
Vi ønsker en presentasjon fra leverandør som beskriver/presenterer hvordan leverandørens løsning kan dekke UiT sine behov med utgangspunkt i Behovsmatrisen (nummerert).
2. Hva er de viktigste kostnadsdriverne og risikoene?
UiTs foreløpige ramme er NOK 4 millioner over fem år, inkludert investering og drift.
3. Hva bør UiT særlig vektlegge i den videre anskaffelsen?
4. Åpen post: Er det noe UiT bør være oppmerksom på, som ikke er fanget opp i behovsbeskrivelsen? (f.eks. anbefalt innføringsmodell, utviklingsmuligheter)

Forslag til tidsbruk – 45 minutter:

- Innledning og kort presentasjon: 5 min
- Presentasjon fra leverandør: 20 min
- Spørsmål og dialog: 20 min

Informasjonen som blir innhentet i møtene blir benyttet til å utarbeide best mulig konkurransegrunnlag for anskaffelsen.

Markedsdialogen er en forberedende aktivitet og utgjør ikke en konkurranse eller en forpliktelse for UiT til å gjennomføre anskaffelsen. Innspill fra dialogen kan benyttes i det videre arbeidet med anskaffelsesstrategi og konkurransegrunnlag. Deltakelse i dialogen vil ikke gi fordeler eller ulemper i en eventuell senere konkurranse.