

Приложение 1

к приказу от 03.05.17 № 91/017
УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АНО «Дирекция спортивных и
социальных проектов»
_____ А.Р.Кадыров

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке выбора Официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях, проводимых АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» в 2017 году в г.Казани

Настоящим Положением утверждается порядок проведения конкурса по выбору Официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях, проводимых АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» в 2017 году в г.Казани (далее – Конкурс), в рамках исполнения обязательств по реализации билетов.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«Дирекция» – АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов».

«Участники соревнований» – все официальные клиентские группы, маркетинговые партнеры, зрители мероприятий, проводимых Дирекцией в 2017 году в г. Казани.

«Спортивный объект» – объект, на котором предполагается проведение мероприятия с организацией продажи билетов.

«Официальный билетный оператор» – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по реализации билетов в соответствии с законодательством РФ.

«Положение» – настоящее Положение «О порядке выбора Официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях, проводимых Дирекцией в 2017 году в г. Казани».

Организатор конкурса – Дирекция.

Участник конкурса – любое лицо, имеющее опыт в сфере по комплексной реализации билетов на мероприятия различных категорий, претендующий на заключение Договора в рамках оказания услуг по организации продажи билетов на спортивных мероприятиях, проводимых Дирекцией в 2017 году в г. Казани, и подавшее заявку на участие в конкурсе. Участником конкурса может быть любое юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, зарегистрированное на территории РФ или индивидуальный предприниматель.

Конкурс – в рамках настоящего Положения под конкурсом понимается процедура выбора Официального билетного оператора, которая предусматривает предоставление Участниками конкурса Заявок на участие в конкурсе, их отбор и последующее определение Конкурсной комиссией на основании результатов оценки и сопоставления Заявок в порядке, установленном Положением, Официального билетного оператора, оказывающего услуги по реализации билетов.

Конкурсная комиссия – коллегиальный орган, создаваемый Организатором конкурса для выбора Официального билетного оператора путем проведения конкурса, предусмотренного настоящим Положением.

Победитель конкурса – лицо, с которым Дирекция по итогам конкурса заключит Договор по организации продажи билетов.

Заявка на участие в конкурсе (Заявка) – документ, предоставленный Участником конкурса в ответ на ТЗ (Приложение №1).

Техническое задание (ТЗ) – означает задание, разработанное Дирекцией для Участников конкурса с целью предоставления ими Заявок, отвечающих требованиям ТЗ (Приложение №2).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение устанавливает:

2.1.1. Общие условия проведения Конкурса.

2.1.2. Форму и порядок заполнения Заявки на участие в конкурсе.

2.1.3. Порядок вскрытия конвертов с Заявками на участие в конкурсе, рассмотрение, оценка и сопоставление Заявок на участие в конкурсе и определение Победителя конкурса.

2.1.4. Порядок заключения Договора по результатам проведения Конкурса.

2.2. Цель проведения Конкурса – выбор Официального билетного оператора, способного достичь общих целей по реализации билетов на спортивных мероприятиях, проводимых Дирекцией в 2017 году в г. Казани, путем использования готового решения по сервисам билетной программы для организации и проведения спортивных соревнований, включая сбор информации о клиентах, прямой маркетинг, организация рекламной компании в рамках уставной деятельности, управление билетными продажами клиентам и особым клиентским группам (включая процедуру возврата билетов и обмена), разработку, хостинг и поддержание удобного для клиента, управление реализацией и распространением билетов, распределением мест, системой контроля учета доступа, сопровождением клиентов и системой управления рисками.

2.3. Принципы определения Официального билетного оператора:

2.3.1. Официальный билетный оператор должен соответствовать всем требованиям, установленным настоящим Положением.

2.3.2. Недопущение дискриминационных решений при определении Официального билетного оператора обеспечивается применением единых критериев оценки, установленных настоящим Положением.

2.3.3. Равнодоступность обеспечивается путем размещения информации о правилах и условиях определения Официального билетного оператора на официальном сайте Дирекции (www.dspkazan.com).

2.3.4. Победителем конкурса может быть определен только один Официальный билетный оператор, направивший заявку в установленном настоящим Положением порядке и в наибольшей степени удовлетворяющий установленным настоящим Положением критериям.

3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА

3.1. Общие сведения о конкурсе

3.1.1. Организатор конкурса объявляет о проведении Конкурса путем размещения на официальном сайте (www.dspkazan.com) соответствующей информации и приглашает юридических лиц к участию в Конкурсе на право оказания услуг по комплексной организации билетной программы.

3.1.2. Участники Конкурса могут обращаться для справок к Организатору конкурса по адресу: 420010, г. Казань, Деревня Универсиады, д.35, каб.413, контактное лицо по вопросам оформления Заявки на участие: Бикбова Алина Изгаровна – старший менеджер департамента сервисов, адрес электронной почты: a.bikbova@dspkazan.com, в рабочие дни с 09.00 ч. до 18.00 ч. (время московское).

3.1.3. Требования к оказываемым услугам изложены в Техническом задании (Приложение №2 к настоящему Положению).

3.1.4. Опубликованное объявление о проведении Конкурса действительно в течение срока, определенного для проведения Конкурса.

3.1.5. Протокол о результатах конкурса, подписанный Организатором конкурса, определяет обязанность сторон заключить договор на условиях, установленных объявлением о проведении Конкурса, настоящим Положением и Заявкой Победителя конкурса. Заключенный по результатам Конкурса договор фиксирует все достигнутые сторонами договоренности и не может быть изменен. Отказ Победителя конкурса заключить договор аннулирует результаты Конкурса.

3.2. Общий порядок проведения Конкурса

Конкурс проводится в следующей последовательности:

- а) опубликование объявления о проведении Конкурса на сайте Организатора конкурса (www.dspkazan.com);
- б) размещение на сайте Организатора конкурса настоящего Положения для ознакомления потенциальными Участниками конкурса с условиями Конкурса;
- в) подготовка Заявок потенциальными Участниками;
- г) подача и прием Заявок;
- д) проведение процедуры вскрытия конвертов с Заявками;
- е) рассмотрение Заявок и отбор Участников конкурса;
- ж) оценка, сопоставление Заявок и выбор Победителя конкурса (подготовка протокола о результатах конкурса);
- з) подписание договора с Победителем конкурса.

3.3. Внесение изменений в объявление о проведении Конкурса и отказ от проведения Конкурса

3.3.1. Организатор конкурса вправе принять решение о внесении изменений в объявление о проведении Конкурса не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до даты окончания подачи Заявок. Изменение предмета конкурса не допускается. В день принятия решения такие изменения размещаются на официальном сайте Организатора конкурса. Организатор конкурса не несет ответственности в случае, если Участник конкурса не ознакомился с изменениями, внесенными Организатором конкурса в объявление о проведении Конкурса и размещенными надлежащим образом на официальном сайте.

3.3.2. Организатор конкурса вправе отказаться от проведения Конкурса в определенный в объявлении срок, но не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до даты окончания подачи Заявок. Объявление об отказе от проведения Конкурса размещается в день принятия такого решения на официальном сайте Организатора конкурса.

4. ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ

4.1. Форма Заявки на участие в конкурсе и требования к ее оформлению

4.1.1. Участник конкурса готовит Заявку в соответствии с формой, установленной в Приложении №1 к настоящему Положению.

4.1.2. Участник конкурса подает Заявку в письменной форме в запечатанном конверте, который должен содержать пометку "Заявка на участие в конкурсе – Билетная программа". Срок приема Заявок указывается в объявлении о проведении Конкурса.

4.1.3. Заявка, которая содержит документы, указанные в пункте 4.2. настоящего Положения, предоставляется Участником конкурса в Дирекцию по адресу: г.Казань, Деревня Универсиады, д.35, каб.413, Бикбовой А.И. – старшему менеджеру департамента сервисов, в период приема Заявок, указанный в объявлении о проведении Конкурса.

При этом датой начала срока подачи Заявок является день, следующий за днем размещения на официальном сайте объявления о проведении Конкурса.

4.1.4. В случае отправления Заявки посредством почтовой связи Участник конкурса самостоятельно несет риск непоступления такой Заявки Организатору конкурса в установленные настоящим Положением сроки.

4.1.5. Каждый конверт с Заявкой, поступивший в срок, указанный в объявлении о проведении Конкурса, регистрируется уполномоченными лицами Организатора конкурса и Заявке присваивается входящий регистрационный номер, который указывается на конверте.

4.1.6. Поступившие конверты с Заявками регистрируются в журнале регистрации Заявок на участие в конкурсе, в порядке поступления конвертов с Заявками.

4.1.7. Сведения, которые содержатся в Заявках Участников конкурса, не должны допускать двусмысленных толкований.

4.1.8. При подготовке Заявок и документов, входящих в состав такой Заявки, не допускается применение факсимильных подписей.

4.1.9. Все документы Заявки и приложения к ней должны быть читаемы, подчистки и исправления не допускаются. Все документы, представляемые Участниками конкурса в составе Заявки, должны быть заполнены по всем пунктам.

4.1.10. Заявка, подготовленная Участником конкурса, а также вся корреспонденция и документация, связанная с Заявкой, которыми обмениваются Участники конкурса и Организатор конкурса, должны быть написаны на русском языке.

4.2. Требования к содержанию документов, входящих в состав Заявки на участие в конкурсе

Заявка должна содержать сведения и документы, указанные ниже:

4.2.1. фирменное наименование (наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес, ФИО и паспортные данные единоличного исполнительного органа (для юридического лица), номер контактного телефона, адрес электронной почты;

4.2.2. полученная не ранее чем за один месяц до дня размещения на официальном сайте Организатора конкурса объявления о проведении Конкурса выписка из единого государственного реестра юридических лиц (для юридических лиц), выписка из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (для индивидуальных предпринимателей);

4.2.3. для юридических лиц: ежеквартальный отчет общества за последний отчетный период; сведения из реестра участников, с указанием лиц (физических и юридических), владеющих долей не менее 5% (пяти процентов) от уставного капитала;

4.2.4. документ(-ы), подтверждающий(-ие) полномочия лица на осуществление действий от имени Участника – юридического лица (копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени участника размещения заказа без доверенности. В случае, если от имени Участника действует иное лицо, Заявка должна содержать также доверенность на осуществление действий от имени Участника, заверенную печатью Участника и подписанную руководителем Участника (для юридических лиц) или уполномоченным этим руководителем лицом, либо нотариально заверенную копию такой доверенности. В случае, если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем Участника, Заявка должна содержать также документ, подтверждающий полномочия такого лица);

4.2.5. копии учредительных документов Участника (устав);

4.2.6. копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН), копия свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей (ОГРНИП) (для индивидуального предпринимателя);

4.2.7. копия свидетельства о постановке на налоговый учет (ИНН);

4.2.8. опись предоставленных документов, заверенная подписью и печатью.

4.3. В случае непредоставления или неполного предоставления документов, входящих в состав Заявки, Участник конкурса не допускается Конкурсной комиссией к участию в конкурсе.

4.4. Предоставление Заявки с отклонением от формы, установленной в Приложениях №1, № 2 к настоящему Положению, расценивается Конкурсной комиссией как несоответствие Заявки требованиям, установленным настоящим Положением, и Участник не допускается к конкурсу.

4.5. Если в документах, входящих в состав Заявки, имеются расхождения между обозначением сумм прописью и цифрами, то Конкурсной комиссией принимается к рассмотрению сумма, указанная прописью.

4.6. Заявки, поданные с опозданием, то есть после окончания срока приема конвертов с Заявками, не вскрываются.

4.7. Участник конкурса несет ответственность за достоверность предоставленных в Заявке сведений в соответствии с настоящим Положением.

4.8. Изменения Заявок на участие в конкурсе

4.8.1. Участник конкурса, подавший Заявку, вправе изменить Заявку в любое время до даты окончания срока подачи Заявок, указанного в объявлении о проведении Конкурса.

4.8.2. Внесенные изменения считаются неотъемлемой частью Заявки.

4.8.3. Изменения Заявки должны быть оформлены в порядке, установленном для оформления Заявки на участие в конкурсе.

4.8.4.Изменения Заявки регистрируются в журнале регистрации Заявок.

4.8.5.После окончания срока подачи Заявки не допускается внесение изменений в Заявку.

4.8.6.Конверты с изменениями Заявки вскрываются Конкурсной комиссией одновременно с конвертами с Заявкой.

4.9. Отзыв Заявок на участие в конкурсе

4.9.1. Участник конкурса, подавший Заявку, вправе отозвать Заявку в любое время до момента вскрытия Конкурсной комиссией конвертов с Заявками.

4.9.2. Заявки отзываются в следующем порядке:

4.9.2.1. Участник конкурса подает в письменном виде уведомление об отзыве Заявки, содержащее информацию о том, что он отзывает свою Заявку. При этом в соответствующем уведомлении в обязательном порядке должна быть указана следующая информация: наименование Конкурса, входящий регистрационный номер Заявки, дата, время и способ подачи Заявки.

4.9.2.2. Уведомление об отзыве Заявки должно быть скреплено печатью и заверено подписью уполномоченного лица.

4.9.2.3. До момента вскрытия Конкурсной комиссией конвертов заявления об отзыве Заявки подаются по адресу, указанному в объявлении о проведении Конкурса и в пункте 3.1.2. настоящего Положения.

5. ПОРЯДОК ВСКРЫТИЯ КОНВЕРТОВ С ЗАЯВКАМИ НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ, РАССМОТРЕНИЕ, ОЦЕНКА И СОПОСТАВЛЕНИЕ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ КОНКУРСА

5.1.Порядок вскрытия конвертов с Заявками на участие в конкурсе

5.1.1. В день, во время и в месте, указанные в объявлении о проведении конкурса (с учетом всех изменений объявления о проведении конкурса, являющихся неотъемлемой частью извещения о проведении конкурса), Конкурсной комиссией вскрываются конверты с Заявками на участие в конкурсе (далее – вскрытие конвертов с Заявками, процедура вскрытия конвертов). Состав лиц, входящих в Конкурсную комиссию, утверждается приказом генерального директора Дирекции.

5.1.2. При проведении процедуры вскрытия конвертов в протокол вскрытия конвертов с Заявками объявляются и заносятся следующие сведения:

5.1.2.1.наименование (для юридического лица) и почтовый адрес каждого участника конкурса, конверт с Заявкой на участие в конкурсе которого вскрывается;

5.1.2.2.наличие сведений и документов, предусмотренных настоящим Положением.

5.1.3. В случае если по окончании срока подачи Заявок не подано ни одной Заявки, конкурс признается несостоявшимся и в протокол о результатах конкурса вносится информация о признании конкурса несостоявшимся. В случае, если по окончании срока подачи Заявок подана только одна Заявка, конверт с такой Заявкой вскрывается и указанная Заявка рассматривается Конкурсной комиссией. В случае, если указанная Заявка соответствует требованиям и условиям, предусмотренным настоящим Положением, готовится проект договора и в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня рассмотрения Заявки проект договора передается такому Участнику. При этом договор заключается с единственным участником на условиях, которые предусмотрены Заявкой такого Участника. Победитель конкурса должен подписать и заверить печатью договор и вернуть его Организатору конкурса в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Организатора конкурса Договора.

5.1.4. При непредставлении таким Участником подписанного договора в течение 5 (пяти) рабочих дней, такой Участник признается уклонившимся от заключения Договора и утрачивает право на заключение договора.

5.2.Рассмотрение Заявок на участие в конкурсе

5.2.1.Конкурсная комиссия рассматривает своевременно поданные Заявки на соответствие требованиям настоящего Положения:

5.2.1.1. наличие, действительность, правильность оформления Заявок и требуемых документов Заявки, и их соответствие требованиям настоящего Положения;

5.2.1.2. соответствие предлагаемых услуг условиям ТЗ, а также требованиям настоящего Положения;

5.2.1.3. соответствие Участника конкурса требованиям настоящего Положения.

5.2.2. В случае если Заявка участника или сам участник не соответствует какому-либо из требований, указанных в настоящем Положении, такая Заявка отклоняется.

5.2.3. В случае если Заявка участника и сам участник соответствует всем требованиям, указанным в настоящем Положении, данный Участник конкурса допускается к участию в конкурсе, при этом его Заявка подлежит обязательной дальнейшей оценке.

5.2.4. Срок рассмотрения Заявок не может превышать срока, указанного в объявлении о проведении Конкурса.

5.3. Оценка и сопоставление Заявок на участие в конкурсе

5.3.1. Оценка и сопоставление Заявок осуществляются Конкурсной комиссией в соответствии с критериями по прилагаемой шкале:

№	Описание критерия/подкритерия	Количество баллов
1	Опыт билетного оператора в качестве «Официального билетного оператора» по комплексной реализации билетов на мероприятия (предоставить копии договоров): 1 договор 2 договора 3 договора и более	30 35 45
2	Наличие автоматизированной билетной системы (собственная/арендуемая)	25
3	Наличие сети продаж по реализации билетов в Республики Татарстан, не менее 5 специализированных точек продаж билетов на спортивные и культурные мероприятия	20
4	Агентское вознаграждение, удерживаемое от суммарной номинальной стоимости реализованных билетов: от 5% -10% до 5% включительно	5 10
	Итого:	100 баллов

5.3.2. Победителем конкурса признается Участник, Заявка которого решением Конкурсной комиссии признано наилучшим предложением по результатам оценки.

5.3.3. Решение Конкурсной комиссии оформляется в виде протокола о результатах конкурса. Конкурсная комиссия ведет протокол оценки и сопоставления Заявок, в котором содержатся сведения о месте, дате, времени проведения оценки и сопоставления таких Заявок, об Участниках конкурса, Заявки которых были рассмотрены, о порядке оценки и сопоставления Заявок, о принятом решении.

Протокол подписывается всеми присутствующими членами Конкурсной комиссии в день проведения конкурса (окончания оценки и сопоставления Заявок). Протокол составляется в 2 (двух) экземплярах, один из которых хранится у Организатора конкурса, второй передается Победителю конкурса.

5.3.4. Срок оценки и сопоставления Заявок не может превышать срока, указанного в объявлении о проведении Конкурса.

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА

6.1. Организатор конкурса готовит проект договора и в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня рассмотрения Заявки направляет проект Договора Победителю. Победитель конкурса должен подписать и заверить печатью Договор и вернуть его Организатору конкурса в течение 5 (пяти) рабочих дней.

6.2. Права и обязанности победителя конкурса

6.2.1. Договор заключается на условиях, указанных Победителем в своей Заявке, и с учетом требований, изложенных в настоящем Положении.

6.2.2. Победитель конкурса не вправе отказаться от заключения договора.

6.3. Права и обязанности Организатора конкурса

6.3.1. После определения Победителя конкурса Организатор конкурса имеет право отказаться от заключения договора с Победителем конкурса в любое время, в том числе при условии:

6.3.1.1. ликвидации или реорганизации участника конкурса – юридического лица или принятия арбитражным судом решения о признании участника конкурса – юридического лица банкротом и об открытии конкурсного производства;

6.3.1.2. приостановления деятельности участника конкурса – юридического лица в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

6.3.1.3. предоставления участником конкурса ложных сведений, содержащихся в документах, представленных в составе заявки на участие в конкурсе;

6.3.1.4. в иных случаях по решению Организатора конкурса.

Приложение №1

к Положению «О порядке выбора официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях, проводимых АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» в 2017 году в г. Казани

На бланке организации

ФОРМА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ

1. Сведения об участнике конкурса: _____,

(указываются сведения об участнике конкурса: ОГРН, ИНН, КПП, полное фирменное наименование (сокращенное наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес, банковские реквизиты, номер контактного телефона, адрес электронной почты).

1.1. Настоящей заявкой подтверждаем, что

(наименование участника конкурса)

соответствует требованиям, предъявляемым к участникам конкурса, установленным в документации о проведении открытого конкурса.

1.2. Настоящей заявкой гарантируем, что в отношении

(наименование участника конкурса)

- не проводится процедура ликвидации и/реорганизации, отсутствует решение арбитражного суда о признании банкротом и об открытии конкурсного производства, деятельность не приостановлена;

- что в Реестре недобросовестных поставщиков отсутствуют сведения о _____;

(наименование участника конкурса)

- что _____ (наименование участника конкурса) не является аффилированным лицом с организатором конкурса, с сотрудниками организатора конкурса;

В подтверждение указанной информации представлены следующие документы (указываются даты, наименования договоров, контактов, лицензии, разрешений, иных документов, являющиеся подтверждением соответствия участника конкурса соответствующим требованиям; перечень подтверждающих документов, представленных в составе заявки)

1) _____;

2) _____;

3) _____;

4. _____ (наименование участника конкурса) ознакомлен с материалами,

содержащимися в Положении о порядке выбора официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях,

проводимых АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» в 2017 году в г. Казани и приложениями к нему, и не имеет к ним претензий.

5. Настоящим _____ (наименование участника конкурса) гарантирует достоверность представленной в заявке на участие в конкурсе информации и подтверждает право Организатора конкурса, конкурсной комиссии, не противоречащее требованию формирования равных для всех участников конкурса условий, запрашивать у нас, в уполномоченных органах власти и у упомянутых в нашей заявке на участие в конкурсе юридических и физических лиц информацию, подтверждающую и уточняющую представленные нами в ней сведения, в том числе сведения о субподрядчиках.

6. В случае, если наши предложения будут признаны лучшими, мы берем на себя обязательства подписать договор с Дирекцией на оказание услуг по комплексной организации билетной программы спортивных АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» с 1 марта по 31 декабря 2017 года в г. Казани, в соответствии с требованиями Положения и условиями наших предложений в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения проекта соглашения.

7. Сообщаем, что для оперативного уведомления нас по вопросам организационного характера и взаимодействия с Организатором конкурса, нами уполномочен _____ (указать Ф.И.О. полностью, должность и контактную информацию уполномоченного лица, включая телефон, факс (с указанием кода), почтовый адрес, адрес электронной почты). Все сведения о проведении конкурса просим сообщать указанному уполномоченному лицу.

8. В случае объявления конкурса несостоявшимся мы не будем иметь претензий к Организатору конкурса.

9. Банковские реквизиты участника конкурса:

ИНН _____, КПП _____

Наименование и местонахождение обслуживающего банка _____

Расчетный счет _____ Корреспондентский счет _____

Код БИК _____

10. Корреспонденцию в наш адрес просим направлять по адресу:

11. К настоящей заявке на участие в конкурсе прилагаются документы, являющиеся неотъемлемой частью нашей заявки на участие в конкурсе, согласно описи - на _____ стр.

**Участник конкурса/
уполномоченный представитель**

(подпись)

(должность, Ф.И.О., основание и реквизиты документа, подтверждающие полномочия соответствующего лица на подпись заявки на участие в конкурсе)

Приложение № 2

к Положению «О порядке выбора официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях, проводимых АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов» в 2017 году в г. Казани

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**«БИЛЕТНАЯ ПРОГРАММА СПОРТИВНЫХ СОРЕВНОВАНИЙ, ПРОВОДИМЫХ АНО
«ДИРЕКЦИЯ СПОРТИВНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ»
с 1 МАРТА ПО 31 ДЕКАБРЯ 2017 ГОДА**

СОДЕРЖАНИЕ

Техническое задание (далее по тексту – ТЗ) состоит из следующих составных документов:

- ЧАСТЬ 1 - Условия ТЗ
- ЧАСТЬ 2 - Объем работ
- ЧАСТЬ 3 - Ответ на ТЗ

1. Термины и определения

В настоящем ТЗ используются следующие термины:

Площадка мероприятия – спортивный или культурный объект, на территории которого запланировано проведение мероприятия.

Конфиденциальная информация – относится к условиям данного технического задания и любым другим документам, информации, технологиям и данным, в любом виде, на любом носителе информации, имеющим отношение к Дирекции или связанным с проведением соревнований на любом носителе информации под грифом «Конфиденциально» или те документы, которые будут разумно считать конфиденциальными, включая:

- (a) стратегии, проекты, политику и бизнес-планы;
- (b) финансовую информацию;
- (c) маркетинговые и рекламные концепции, планы и материалы;
- (d) рисунки, чертежи, схемы, образцы, модели, планы, торговые знаки и логотипы.

Знаки – означает все знаки и логотипы, зарегистрированные или незарегистрированные, для использования в отношении к мероприятиям, включая, но не ограничиваясь, название мероприятий, стиль оформления, талисманы, призы и любые слоганы.

Заявка – означает документ, предоставленный Участником в ответ на данное ТЗ, а также любые сопутствующие пояснения.

Публичное разглашение – означает любой релиз, комментарий, оговорку или раскрытие любой информации любому СМИ или любой другой организации, или частному лицу, которая (ый) занимается публичным распространением информации. Публичное разглашение в рамках настоящего ТЗ запрещено.

Техническое задание (ТЗ) – означает данное задание, разработанное Дирекцией для Участников с целью предоставления Участниками заявок, отвечающих требованиям Дирекции.

Документы ТЗ – означает следующие документы, а также любые дополнительные документы, предоставляемые Участником Дирекции, включая, но не ограничиваясь:

- сопроводительное письмо к ТЗ;
- условия ТЗ;
- приложения;
- объем работ;
- любое приложение к вышеуказанным документам, а также любые другие документы, которые должен предоставить Участник в соответствии с данным ТЗ.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ТЗ

2.1 Условия ТЗ определяют данное ТЗ, подготовленное Дирекцией.

2.2 Условия ТЗ вступают в силу с момента получения Участником данного ТЗ.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ КОНКУРСА

Претендовать на статус Официального билетного оператора, оказывающего услуги по комплексной организации билетной программы на спортивных мероприятиях, проводимых АНО «Исполнительная дирекция XXVII Всемирной летней Универсиады 2013 года в г.Казани» с 1 марта по 31 декабря 2017 года в городе Казани, возможно при соблюдении следующих требований:

3.1. Участник конкурса должен иметь опыт в сфере комплексной реализации билетов на мероприятия и организации технического сопровождения Системы контроля доступа на объект (далее – СКД);

3.2. Участник конкурса должен иметь официальный сайт в сети Интернет на русском языке (дополнительные языки являются преимуществом):

3.3. Участник конкурса должен иметь программное обеспечение, а именно автоматизированную билетную систему, охватывающую полный объем операций над билетной квотой, необходимый организатору мероприятия, билетному оператору, спортивному и культурному объектам.

3.4. В автоматизированной билетной системе оператора должны быть реализованы:

- интеграция со сторонними ресурсами;
- интеграция с ведущими платежными системами и сервисами;
- интеграция с системой контроля доступа на спортивных и культурных объектах;
- полный спектр отчетности и аналитики, система статистики продаж и отчетов по продажам;
- интеграция с 1С Оператора и Организатора;
- интеграция с многоязычным колл-центром (приема телефонных звонков);
- учет продажи билетов в режиме реального времени;
- полный электронный учет продажи билетов;
- гарантированная доступность системы продажи билетов 24 часа в сутки 7 дней в неделю;
- резервное копирование данных транзакций;
- концепция безопасности билетного оператора, возможность для зашифрованной передачи данных, вид протокола (например, SSL);
- система доступа, совместимость билетов и считывающих устройств точек доступа (на аренах, парковках, в VIP-зоне);
- меры по обеспечению отказоустойчивости системы.

3.5. Участник конкурса должен иметь офис в г. Казани.

3.6. Участник конкурса должен иметь специализированные точки продаж билетов на спортивные и культурные мероприятия, а также партнерскую сеть продаж билетов.

3.7. Участник конкурса должен организовать работу:

- касс на спортивных объектах до начала соревнований и на все время проведения соревнований;
- касс в крупных торговых центрах г. Казани
- телефонный контакт-центр с федеральным номером 8 – 800...
- Все финансовые расходы, связанные с исполнением Договора, помимо расходов на организацию технического сопровождения Системы контроля доступа на объект, несет Участник конкурса. Расходы, произведенные Участником конкурса на организацию технического сопровождения Системы контроля доступа на объект, подлежат возмещению Организатором путем удержания Участником конкурса соответствующей суммы из денежных средств, подлежащих перечислению Организатору.

3.8. Непроведение ликвидации участника конкурса и отсутствие решения арбитражного суда о признании его банкротом и об открытии конкурсного производства.

3.9. Неприостановление деятельности участника конкурса в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи заявки на участие в конкурсе.

3.10. Отсутствие у участника конкурса задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов участника конкурса по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период. Участник конкурса считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует наличие указанной задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации, и решение по такой жалобе на день рассмотрения заявки на участие в размещении заказа не принято.

3.11. Отсутствие сведений об участнике конкурса в реестре недобросовестных поставщиков Российской Федерации, ведение которого осуществляется уполномоченным на осуществление контроля в сфере размещения заказов федеральным органом исполнительной власти.

3.12. Отсутствие у участника конкурса аффилированности с организатором конкурса, а также с сотрудниками организатора конкурса.

3.13. Участник конкурса вправе подать только одну заявку на участие в конкурсе.

4. ОБЪЕМ РАБОТ

4.1 настоящее ТЗ содержит информацию об операционных процессах Дирекции, цели ТЗ, а также предоставляет описание условий заявки, которое должен предоставить Участник.

5. ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ДИРЕКЦИЕЙ

5.1 Вся информация, предоставляемая Дирекцией в ТЗ или в любых других документах, предоставляется в целях объективной поддержки Участников для анализа и ответа по данному ТЗ. Информация не предназначена для подробного освещения каждого элемента предложения. Дирекция не выступает с заверениями или гарантиями по отношению к точности или полноте предоставляемой информации.

5.2. Участник признает, что Дирекция не несет ответственности за любые потери, ущерб или издержки, понесенные Участником в результате неточности или несоответствия предоставленной Участнику информации, а также в результате использования данной информации Участником.

5.3. Участник не должен полагаться исключительно на информацию, предоставленную Дирекцией. Участник должен провести необходимое изучение с целью полного информирования о предмете ТЗ и услугах для предоставления Дирекции заявки на участие в конкурсе. Интерпретация и оценка значимости, точности и адекватности информации, предоставляемой Дирекцией, является ответственностью Участника.

5.4. Участник должен изучить информацию, относящуюся к рискам, непредвиденным обстоятельствам и другим условиям, которые могут оказать влияние на заявку и которые могут явиться ее следствием при условии предоставления разумных запросов.

5.5. Участник может запросить пояснения или уточнения от Дирекции касательно любого документа ТЗ или любой другой предоставленной информации. Все запросы должны быть предоставлены в письменном виде. Участник должен использовать обозначенный адрес электронной почты: a.bikbova@dspkazan.com.

6. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

6.1. Вся документация и авторские права, включая все документы ТЗ, принадлежат и остаются собственностью Дирекции в течение всего времени. Все документы ТЗ, предоставленные Участникам, должны быть возвращены Дирекции по запросу, вне зависимости от того, представлена Участником Заявка или нет. Участник не имеет права использовать или публиковать документы ТЗ

тем или иным образом, в т.ч. в целях, не связанных с подготовкой и предоставлением заявки на участие в конкурсе.

6.2. Вся документация и авторские права по отношению ко всей документации, предоставленной Дирекцией в ответ на данное ТЗ Участнику, становятся собственностью Дирекции с момента предоставления Дирекции заявки на участие в конкурсе.

7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Данное ТЗ является предложением исключительно для заявок с указанием объема возможного исполнения обязательств, указанных в ТЗ, и стоимости исполнения таких обязательств. Предоставление заявки на участие в конкурсе не является фактом заключения договора между Сторонами.

8. ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация о Заявке

8.1. Заявка на участие в конкурсе должна содержать всю информацию, определенную в ТЗ и в таблицах, указанных в ЧАСТИ 3. В случае, если какая-либо информация не включена, или любое требование ТЗ или условия ТЗ не соблюдены, Дирекция по своему усмотрению может не принимать к рассмотрению предоставленные Участником заявки, которые не соответствуют требованиям ТЗ.

9. ПРАВА ДИРЕКЦИИ

9. Дирекция имеет безусловное право действовать по своему усмотрению в отношении оценки Заявок.

ЧАСТЬ 2

ОБЪЕМ РАБОТ

1. Цели билетной программы

На основании конкретных целей билетной программы Дирекции необходимо:

- Максимизировать посещаемость.
- Оптимизировать выручку от продажи билетов.
- Предоставить простые, доступные, справедливые и безопасные каналы продажи билетов.
- Предоставить высокое качество обслуживания клиентов и позитивный опыт посещения Мероприятия для всех клиентских групп.
- Привлечь новую аудиторию в команду болельщиков.
- Оказать сервисное обслуживание системы СКД.
- Пополнение и техническая поддержка базы болельщиков.
- Оказывать рекламные услуги в рамках уставной деятельности.

3. Место проведения

Соревнования проводятся на спортивных объектах и культурных объектах с возможностью заполнения зрительской аудиторией.

4. Процесс реализации билетной программы

Процесс реализации билетной программы на Мероприятия должен соответствовать лучшим примерам главных мировых спортивных мероприятий.

5. Решение по комплексному сервису

Ожидается, что Участник предоставит комплексное билетное решение для Мероприятий.

Точнее, масштаб предоставления услуги, как ожидается, должен включать в себя:

- а. Предоставление комплексного билетного сервиса по отношению к Дирекции, включая сбор информации о клиентах, прямой маркетинг, управление билетными продажами клиентам и особым клиентским группам (включая процедуру возврата билетов), разработку, хостинг и поддержание удобного для клиента брендированного билетного сайта, управление реализацией и распространением билетов, распределением мест, системой контроля учета доступа, сопровождением клиентов и системой управления рисками.
- б. Консультационные услуги по всем аспектам процесса продажи билетов.
- в. Предоставление билетной системы, необходимой для предоставления услуг, включая сетевую систему продажи билетов и инфраструктуру для продажи, печати и распространения билетов.
- г. Управление и поддержку билетной системы.
- д. Доступ к онлайн-билетным сервисам сотрудниками Дирекции для того, чтобы иметь возможность управления, продажи и печати билетов.
- е. Предоставление опытной проектной команды для реализации билетной стратегии.
- ж. Предоставление необходимого обучения вспомогательному персоналу.

- h. Проведение полного и точного аудита зрительских трибун и зданий, задействованных в Мероприятии, для управления количеством билетов.
- i. Налаживание операций и подобающе налаженных каналов продаж, включая онлайн (включая мобильные устройства), колл-центр, розничную сеть точек продажи билетов.
- j. Процедуры, поддерживающие все каналы продажи билетов, а также распределение мест для маломобильных категорий зрителей.
- k. Обработку всех платежей за билеты, за исключением тех, которые были реализованы Дирекцией (включая все возвраты платежей). Должны приниматься следующие типы платежей:
- o Все основные кредитные и дебетовые карты – по телефону, сайту Дирекции, почте и в точках продажи и билетных кассах.
 - o Наличные – в точках продажи на Площадке и билетных кассах.
 - o Безналичная оплата и обработка платежей для корпоративных клиентов и международных билетных операторов от имени Дирекции.
- l. Распространение билетов, снабжение, печать билетов;
- m. Обеспечение мер безопасности по отношению к билетной системе (например, firewall), билетному сайту и согласованные процессы обеспечения безопасности напечатанных билетов (включая управление серийными номерами).
- n. Обеспечение продаж онлайн и отчётности в режиме реального времени в кассах на территории проведения Мероприятия и вне ее пределов. Если нет иной договорённости со стороны Дирекции, Участник ответственен за: найм и обучение опытного персонала в необходимом количестве для облегчения продажи билетов на территории проведения Мероприятия во время Мероприятия; подготовку графика, управление и взаиморасчёты с персоналом на территории проведения Мероприятия; налаживание технологии продажи билетов, необходимой для поддержки операции билетной кассы, отчётность, учёт, связанные банковские и финансовые процедуры.
- o. Предоставление возможности отслеживать, проводить учёт и управлять отчётами за указанные периоды, относящиеся к входу на место проведения Мероприятия по билету.
- p. Администрирование, учёт и перевод дохода от продажи билетов в пользу Дирекции, включая итоговую сверку на момент завершения Мероприятия.
- q. Обработку возврата денег в случае отмены Мероприятия, влекущей за собой обязательный возврат денег за билет, согласно правилам Дирекции или Законодательству Российской Федерации.
- r. Консультационные услуги в отношении и согласно действующему российскому законодательству, регулирующему продажу билетов.
- s. Предоставление согласованной отчётности в реальном времени, покрывающей все аспекты билетной программы, включая продажи, доступность мест, информирование клиентов и сбор маркетинговой информации.
- t. Эксплуатацию и управление центром по обеспечению поддержки клиентов для разрешения жалоб покупателей, ответов на вопросы потенциальных покупателей, касающихся билетов на мероприятие. Вышеуказанный центр должен включать в себя колл-центр (представляющий услуги мирового уровня) и предоставление релевантной информации о билетах на билетном сайте (который должен включать в себя форму, дающую возможность покупателям задать вопрос по e-mail), сетевую учётную запись пользователя,

управление продажей билетов в реальном времени (в частности, включая рассылку) и колл-центром; все жалобы покупателей должны передаваться в форме отчёта, обрабатываться и отслеживаться.

и. Предоставление подтверждения покупки для всех покупок, совершённых через колл-центр, веб-сайт и билетные кассы, которое отображает все детали, идентифицирующие зрительские места (например, сектор, ряд и место, включая итоговую цену), и соответствует требованиям российского законодательства.

v. Процесс реализации билетной программы должен дополнительно включать в себя:

- Сбор данных и маркетинг
 - Разработка, настройка и управление базой данных предварительной регистрации перед продажей билетов в масштабе работы со всей аудиторией, в т.ч. международной.
 - Использование базы данных CRM для маркетинга, увеличение базы данных каждого Участника, охват большого количества информации о заинтересованных клиентах и информации от соответствующих заинтересованных лиц.
- Продажи
 - Возможное пакетирование определенных продуктов (например, билеты и сувенирная продукция).
 - Продажи в билетных кассах на территории проведения Мероприятия.
- Оплата
 - Безопасные и эффективные методы оплаты.
 - Возможность оплаты различными методами (кредитная/дебетовая карта, телефон, в реальном времени).
 - Возможность оплаты из-за рубежа.
- Услуги по работе на Площадке
 - Первокласный клиентский сервис и процессы решений вопросов по билетам.
 - Оказание сервисного обслуживания системы СКД.
 - Оказание рекламных услуг в рамках уставной деятельности.

Ответ на ТЗ

Участник должен учесть следующие требования во время подготовки Заявки на участие в конкурсе:

- (a) Заявка на участие в конкурсе должна быть подготовлена в стандартном формате Microsoft Word с сопутствующими документами в формате Excel, если необходимо. Объём файла в формате Microsoft Word не должен превышать 100 страниц.
- (b) Заявка на участие в конкурсе должна быть подготовлена на **русском языке**.
- (c) Любой пункт, исполнение которого Участник не прописал в заявке, должен быть чётко указан.

ТАБЛИЦА 1 - ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧАСТНИКЕ

ДАННЫЕ ОБ УЧАСТНИКЕ

Дата начала ведения бизнеса:		Кол-во сотрудников:	
------------------------------	--	---------------------	--

КЛЮЧЕВЫЕ СОТРУДНИКИ

Функция	Имя	Должность	Умения	Оценка затрат рабочего времени*
Например: Исполнительный партнёр	Джон Смит	Генеральный директор	(вставить соответствующие навыки)	10%

* Оценка затрат рабочего времени ключевым персоналом на этом проекте по отношению к их общему рабочему времени.

Примечание – дополнительный персонал можно указывать на отдельном листе

Акционеры

Предоставьте список акционеров, владеющих 5% или более акций компании.

Поручители

Предоставить полную контактную информацию поручителей, владеющих или организовывавших события подобного масштаба, которые:

- (а) Участник предоставлял решение масштаба, схожего с масштабом работ на Дирекцию;
- (б) могут подтвердить отклик Участника на данное ТЗ и возможность предоставить объём работ, требуемых для Дирекции;
- (с) с которыми может связаться Дирекция.

Интеллектуальная собственность:

Предоставить описание любых ограничений использования Дирекцией и развитие любой части заявки в отношении к объёму работ на Дирекцию, включая:

- (а) интеллектуальную собственность, которую Дирекция может создать или владеет ей в отношении объёма работ на Дирекцию;
- (б) интеллектуальную собственность, которую Участник может создать или владеет ей в отношении объёма работ на Дирекцию;
- (с) интеллектуальную собственность, разработанную Участником и/или Дирекцией в отношении объёма работ на Дирекцию.

ШАБЛОН 1 – Опыт работы на крупных соревнованиях

1.1 Описать опыт работы на мероприятиях, проводимых на территории г.Казани.

ШАБЛОН 2 – Опыт управления проектом и набора персонала

2.1 Указать размер и состав предлагаемой команды (включая предлагаемую организационную структуру, обязанности и взаимодействие), объяснить, почему Вы считаете, что его\её опыт работы подходит для этой позиции.

2.2 Объяснить, как структура, состав и опыт вашей проектной команды обеспечит стабильный уровень сервиса.

ШАБЛОН 3 – Проектное решение и реализация

3.1 Привести подробно описанные ключевые принципы и проблемы, которые, на Ваш взгляд, являются важными для успешного выполнения указанного в ТЗ объёма работ.

3.2 Предоставить общий обзор проекта, включая план реализации, описывающий то, как Вы будете управлять ресурсами для выполнения объёма работ.

3.3 Объяснить (включая форматы, частоту и задействованных участников команды), как Участник будет отчитываться о ходе работы, формально и неформально, включая каждую фазу проекта билетной программы.

ШАБЛОН 4 – Система продажи билетов

Ключевые элементы

4.1 Выбранное для билетной программы решение должно подходить под требования, указанные ниже. Продемонстрировать (с примерами и ситуационными исследованиями из предыдущих проектов реализации систем), как предлагаемая Вами система подойдёт под каждое из требований.

- 4.1.1 Способность настраивать продажу билетов в нескольких местах.
- 4.1.2 Способность продавать билеты на один и несколько дней одновременно.
- 4.1.3 Способность продавать билеты на несколько мероприятий одновременно по разным ценовым категориям.
- 4.1.4 Возможность блокировать зоны и места по отдельности для разных групп клиентов, разных ценовых категорий на разные дни Мероприятия.
- 4.1.5 Возможность создавать и управлять чётким и полностью интерактивным планом мест Мероприятия:
 - разные категории сидячих мест и цены;
 - неприбыльные места (включая места для монтажа камер, места с ограниченным обзором и доступом и т.д.);
 - связанные билеты на места дополнительные сервисы по отношению к корпоративным помещениям – частным и смежным ложам;
 - места для маломобильных групп населения и сопровождающих их лиц.
- 4.1.6 Возможность продавать пакетные предложения в нескольких категориях по всем каналам продажи, включая корпоративные места продажи.

- 4.1.7 Возможность приёма ряда местных и международных типов платежей, включая наличные, кредитные/дебетовые карты, оплату по счетам и частичную оплату.
- 4.1.8 Возможность хранения различных данных о покупателях билетов.
- 4.1.9 Возможность введения ограничений билетов на одну транзакцию и одного покупателя и другие правила бизнеса, например, адреса для нерезидентов и т.д.
- 4.1.10 Возможность устанавливать разные цены на отправку почтой, в зависимости от страны/региона и различные отчисления с кредитных карт.
- 4.1.11 Возможность отслеживать статус заказа билета (то есть – билет забронирован, оплачен и т.д.).
- 4.1.12 Возможность продавать билеты на Площадке в режиме реального времени.
- 4.1.13 Возможность отслеживать возвраты и обмен билетов.

Создание отчётов о состоянии системы

- 4.2 Дать комментарии по следующим опциям для пользователей (включая сотрудников Дирекции), напрямую генерировать в режиме онлайн следующие отчеты:
 - 4.2.1 инструменты отчетности для предоставления графиков, отражающих ценовые категории, проданные и зарезервированные места;
 - 4.2.2 продажи по датам, ценовым категориям, ценовым типам, типам платежей и каналам продаж;
 - 4.2.3 клиентский доступ и отчетность по посещаемости в режиме реального времени;
 - 4.2.4 все отчеты должны иметь опцию загрузки в формате таблицы Microsoft Excel и формате любого другого простого документа;
 - 4.2.5 все финансовые отчеты должны включать итоговые суммы, как нарастающим итогом, так и за период. Дирекция должна иметь возможность получить отчет по каждому билету вне зависимости от того, кто назначил или продал билет;
 - 4.2.6 отчет по сверке/отчет об исключительных ситуациях между билетной системой и системой контроля доступа на предмет выданных штрих-кодов и штрих-кодов, активированных во время мероприятия.

Технологическое решение

- 4.3 Указать характер предлагаемой Вами программы, например: полностью управляемый сервис, частично управляемый сервис, пакет программного обеспечения и т.д. Укажите, как будет организован доступ к системе отчетности - через веб-интерфейс, клиентское программное обеспечение, терминальный доступ и т.д.
- 4.4 В зависимости от ответа на предыдущий вопрос описать предлагаемую Вами техническую архитектуру.
 - 4.4.1 Описать процессы (включая предоставление операционных сервисов и поддержку) для обеспечения отказоустойчивости систем и полноты данных в преддверии мероприятий и во время проведения Мероприятий.
 - 4.4.2 Указать, какие меры планируется предпринять, чтобы обеспечить безопасность информации и систем.
 - 4.4.3 Указать, есть ли у Вас соглашение о депонировании исходного программного кода и между какими сторонами оно заключено.
 - 4.4.4 Описать безотказность серверного оборудования и предложенные уровни сервиса (не менее 100% времени безотказной работы во время пиков продаж).
 - 4.4.5 Указать характер, качество и расположение оборудования согласно вашим требованиям. Включить в описание данных по оборудованию продажи билетов и системы контроля доступа.

4.4.6 Объяснить, как авторизованные пользователи Дирекции (и потенциально другие заинтересованные лица) смогут получить доступ к системе при условии того, что доступ будет безопасным, а все изменения можно будет отслеживать и контролировать. Указать необходимые требования к каналам передачи данных.

4.4.7 Описать план восстановления в аварийных ситуациях в отношении к необходимым технологическим решениям для билетной программы.

4.4.8 Указать следующую дополнительную информацию:

4.4.8.1 какие технологии будут использоваться по каждому каналу продажи билетов;

4.4.8.2 какие данные о покупателе билетов собираются и хранятся в системе;

4.4.8.3 с какой периодичностью и в каком формате возможна выгрузка данных о покупателях билетов;

4.4.8.4 как осуществляется разграничение прав доступа к системе;

4.4.8.5 каков порядок выгрузки полного массива данных для Дирекции по окончании Мероприятия. Указать структуру данных и формат выгрузки;

4.4.8.6 какая технология будет использоваться для рассылки информационных сообщений покупателям билетов;

4.4.8.7 описать сценарий отработки инцидентов на этапе продажи билетов, на этапе проведения Мероприятия. Укажите уровень участия колл-центра, ваших сотрудников, сотрудников Дирекции;

4.4.8.8 какие технологии передачи данных в случае использования в качестве считывающих устройств мобильных считывателей будут использоваться (Wi-Fi, GSM, etc.)? Предусмотрена ли возможность загрузки базы данных штрих-кодов на мобильный считыватель;

4.4.8.9 описать порядок и сроки обучение работе с системой сотрудников Дирекции.

ШАБЛОН 5 – Продажа билетов и маркетинг

Максимизация посещаемости

5.1 Описать Ваши предложения для максимизации посещаемости Мероприятий. При этом привести примеры максимизации посещаемости на прошедших мероприятиях.

Каналы продаж

5.2 Описать, какие каналы продаж могут быть рекомендованы к использованию для данного проекта и как они будут работать.

5.3 Указать, как планируется максимизировать продажи как до мероприятия, так и во время его проведения.

Маркетинговая база

5.4 Детально описать размер и состав базы данных по взаимоотношениям с клиентами.

5.5 Что может быть предложено для максимизации сбора данных?

5.6 Какие способы могут быть использованы, чтобы увеличить продажи за счёт дополнительных услуг и продажи более дорогих услуг потенциальным покупателям? Подтвердить эффективность таких инструментов на примере прошедших мероприятий.

5.7 Предложить процесс сообщения актуальной информации аудитории о доступности билетов с момента начала реализации билетной программы вплоть до начала Мероприятия (например, массовая рассылка писем, смс, использование социальных сетей), в частности, подтвердить возможности в отношении предоставления подобной информации в формате мобильного интернета.

5.8 Описать, как планируется соблюдать в этом ключе политику конфиденциальности.

Использование сети Интернет, объёмы и безотказность системы

5.9 Описать предлагаемое мобильное решение для организации продаж (приложение для телефонов и/или мобильный веб-сайт) и продемонстрировать соответствие мировым стандартам для обслуживания клиента.

5.10 Предоставить параметры надёжности для онлайн-решения, а также условия тестирования.

5.11 Описать процессы, которыми достигается постоянная доступность онлайн-сервисов и физическое местоположение и конфигурацию вашего серверного обеспечения.

5.12 Описать, как будет достигаться стопроцентный уровень отказоустойчивости, в частности, в ключевые моменты на старте продаж.

Билетные кассы

5.13 Описать в деталях, каким образом будет предложено запустить одновременные продажи в различных билетных кассах в различных местах. Как кассы будут работать и администрироваться до мероприятия и во время его проведения.

5.14 Описать количество и расположение билетных касс на территории России.

Возможности колл-центра

5.15 Какую клиентскую поддержку Вы можете обеспечить онлайн и по телефону?

5.16 Какие временные/сервисные уровни реагирования Вы можете обеспечить?

5.17 Описать в деталях размер, местоположение, уровень владения и средние показатели ожидания ответа для предлагаемого решения по колл-центру, а также опыт этого колл-центра (-ов) в проведении поддержки продаж билетов и иных запросов при проведении мероприятий схожего масштаба.

Альтернативные каналы продаж

5.18 Предоставить детализированное описание каких-либо используемых альтернативных каналов продаж, как бы вы предложили задействовать их, и какую роль они смогли бы выполнить в реализации билетной программы.

Способы оплаты

5.19 Описать различные способы оплаты, которые вы могли бы предложить, и какие уровни удобства для клиента, а также уровни безопасности приёма платежей, при этом обеспечивая мировой уровень качества обслуживания клиента.

5.20 Описать, какие способы обработки платежей могли бы быть предложены для организации продаж билетов за рубежом в различных валютах и в различных зонах налогообложения.

Процесс возврата билетов

5.21 Детально описать предложение по процессам возврата билетов.

ШАБЛОН 6 – Обработка платежей, разрешение споров, отчётность

Обработка наличных денежных средств: описать рекомендуемые процедуры для защищённой обработки наличных денежных средств, управления и эквайринга наличных денежных средств и других транзакций.

Обеспечение безопасности хранения билетов: описать стратегию обеспечения безопасности хранения билетов и какие-либо требования к Дирекции в этой области.

6.1 Поддержка оплаты пластиковыми картами: описать стратегии для обработки платежей по пластиковым картам и минимизации мошенничества при их использовании

6.2 Обработка банковских счетов: описать процессы для выставления и отслеживания оплаты счетов клиентов.

6.3 Перечисление средств: описать стратегию и сроки обработки платежей и перечисления средств Дирекции (предпочтительно на еженедельной основе). Описать детали предлагаемых сроков перечисления средств Дирекции, следующие за оплатой заказа клиентом.

Участники должны продемонстрировать способность предоставления отчётов Дирекции своевременно для проведения корректных расчётов. Это должно включать в себя полный и комплексный финансовый расчёт по продажам билетов, возврату, отмене, комиссии, начислениям.

6.4 Контрафактные билеты: описать стратегию для предупреждения распространения контрафактных билетов.

ШАБЛОН 7 - Персонал

7 Предоставить детали предлагаемого плана по обеспечению персоналом для реализации объёма работ по проекту.

7.1 Каких сотрудников (по уровню знаний и опыту) вы можете предоставить для решения следующих задач:

- Продажи на территории проведения Мероприятия.
- Разрешение споров на площадке во время проведения Мероприятия.
- Контроль доступа.

7.2 Как проектная команда Участника будет обучаться, управляться и размещаться в Казани.

7.3 Описать, каким образом планируется проводить обучение персонала Дирекции по управлению и использованию предлагаемой билетной программы.

ШАБЛОН 8 – Работа с маломобильными группами населения

8.1 Описать, как планируется организовать работу с маломобильными группами населения, бронирование билетов онлайн, обеспечение доступа добросовестных клиентов, при этом предотвращая злоупотребления людьми, не имеющими инвалидности.

8.2 Описать, какие иные методы могут быть использованы маломобильными группами населения для резервирования мест, например, колл-центры, особый адрес электронной почты и т.д.

ШАБЛОН 9 - Управление рисками и План бизнес-процессов

9.1 Описать, как вы будете управлять рисками, связанными с реализацией билетной программы Мероприятия.

9.2 Описать свои бизнес-процессы, чтобы убедиться в эффективной бесперебойной работе на мероприятии, выдерживая при этом последствия каких-либо несвязанных (форс-мажорных) событий.

9.3 Описать Ваши текущие уровни страхования профессиональной ответственности, гражданской ответственности и изменения, которые вы предлагаете сделать (если таковые понадобятся) в отношении работы с Дирекцией.

ТАБЛИЦА 2 - ЦЕНА

Дирекция ищет аутсорсинговое решение для обеспечения продажи билетов, маркетингового сопровождения, распространения и поддержки клиентов.

Дирекции требуется детальное описание затрат, связанных с реализацией предлагаемых инструментов.

Все цены и ставки, включённые в заявку на участие в конкурсе, должны быть в валюте **российский рубль**.

ТАБЛИЦА 3 – ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Предоставить любую дополнительную информацию, которая должна быть принята во внимание Дирекцией при рассмотрении заявки на участие в конкурсе.