

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε.

Α.Δ.Α :

ΒΕΑΣ469ΗΙ8-ΖΛΦ

Αθήνα, 16 Απριλίου 2013

Α.Π. 207

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ-ΠΩΛΗΣΗ
ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΩΝ ΤΩΝ
ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε.

Η ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. έχοντας υπόψη τις διατάξεις του Ν. 2636/1998 άρθρα 7 & 8, σε συνδυασμό με την παρ. 7 του άρθρου 6 του ν. 2160/1993, το καταστατικό της και τις ανάγκες προς εκπλήρωση του σκοπού της και πριν προχωρήσει σε απευθείας διαπραγματεύσεις προς ικανοποίηση των αναγκών αυτών για το έτος 2013.

ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ

Α. Να εκδηλώσουν ενδιαφέρον όσες επιχειρήσεις μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες πληροφορικής για την έκδοση, πώληση και διακίνηση των εισιτηρίων και προσκλήσεων των εκδηλώσεων που θα πραγματοποιηθούν από την ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε., στο πλαίσιο της καλλιτεχνικής περιόδου 2013, σε όλους τους χώρους τους οποίους χρησιμοποιεί.

Β. Η προσφορά των ανωτέρω υπηρεσιών αφορά στις καλλιτεχνικές εκδηλώσεις οι οποίες θα πραγματοποιηθούν από τον Ιούνιο μέχρι και τον Αύγουστο στο πλαίσιο του προγράμματος του Φεστιβάλ 2013, καθώς και στις εκδηλώσεις τρίτων οι οποίες θα πραγματοποιηθούν στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού από τον Αύγουστο μέχρι και τον Οκτώβριο 2013. Η ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει την ανανέωση της σύμβασης που θα υπογραφεί, για ένα ακόμη έτος, και συγκεκριμένα για τις εκδηλώσεις του έτους 2013, με έγγραφο της που θα γνωστοποιήσει στον ανάδοχο που θα επιλεγεί, μετά τη λήξη της σύμβασης και με τους ίδιους όρους και συμφωνίες της αρχικής σύμβασης.

Γ. ΠΡΟΣΩΝΤΑ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

1. Η πρόσκληση αυτή απευθύνεται σε κατεξοχήν ειδικευμένες και ικανές επιχειρήσεις, οι οποίες, αφού αναλάβουν την παροχή των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παρούσα, είτε αυτοτελώς είτε σε κοινοπραξία, πρέπει να έχουν την ικανότητα να ανταπεξέλθουν στις υψηλές απαιτήσεις των υπηρεσιών αυτών.

2. Οι ενδιαφερόμενοι (ατομικές επιχειρήσεις ή νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις επιχειρήσεων) θα πρέπει να αποδεικνύουν υποχρεωτικά εμπειρία ανάλογης επιχειρηματικής δραστηριότητας με την επίκληση τουλάχιστον δύο πρόσφατων (των τελευταίων τριών ετών) αντίστοιχου αντικειμένου και εύρους εργασιών στην Ελλάδα ή/και στο εξωτερικό.

3. Στην περίπτωση συμπράξεων επιχειρήσεων, δεν απαιτείται να έχουν λάβει συγκεκριμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλλουν προσφορά. Υποχρεούνται όμως να το πράξουν σε περίπτωση επιλογής τους, πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, εάν και εφόσον τους ζητηθεί από την ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε.
4. Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα και έμπειρο προσωπικό τεχνικής στήριξης του ηλεκτρονικού εξοπλισμού και του λογισμικού έκδοσης των εισιτηρίων και κρατήσεων. Ο υποψήφιος που θα επιλεγεί θα αναλάβει τις εξής υπηρεσίες:
 - 4.1 Διακίνηση των εισιτηρίων της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. μέσω:
 - α) διαδικτύου
 - β) τηλεφωνικού κέντρου
 - 4.2 Παροχή και συντήρηση συστήματος διαχείρισης πελατών (CRM-Customer Relationship Management)
5. Όσον αφορά στη διακίνηση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, προαπαιτούμενα είναι:
 - α) η διαθεσιμότητα του συστήματος 24 ώρες ημερησίως κατά 99%
 - β) η ασφάλεια των συναλλαγών να πληροί όλες τις σύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικών πωλήσεων
 - γ) η εύκολη και γρήγορη κράτηση και αγορά εισιτηρίων από τους χρήστες του διαδικτύου
 - δ) η ακριβής αποτύπωση και παρουσίαση στο χρήστη
 - i. Λεπτομερών πλάνων των χώρων εκδηλώσεων της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. (πιθανώς και φωτογραφίες) με εμφάνιση των προς πώληση θέσεων
 - ii. Των κρατημένων και πωλημένων σε αυτόν θέσεων
6. Όσον αφορά στη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, εκτός από τη διακίνηση εισιτηρίων, προαπαιτούμενο είναι και η παροχή πληροφοριών στο κοινό για τις παραστάσεις και τους χώρους του Φεστιβάλ.
7. Όσον αφορά στη λειτουργία της Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM), προαπαιτούμενο είναι η παροχή πληροφοριών σχετικά με την πλήρη εικόνα των πωλήσεων, η ευελιξία και η επεκτασιμότητα της εφαρμογής.
8. Οι ώρες παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών θα υποδειχθούν από την ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. και είναι δεσμευτικές για τον υποψήφιο που θα επιλεγεί.
9. Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να ανταπεξέρχονται σε απρόβλεπτες ανάγκες ειδικευμένου προσωπικού που τυχόν ανακύψουν για την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών κατά το διάστημα που προαναφέρθηκε.
10. Το προσωπικό που θα απασχολήσει ο υποψήφιος που θα επιλεγεί θα πρέπει να είναι της εγκρίσεως της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. και σε κάθε περίπτωση να μπορεί να αντικατασταθεί άμεσα από τον επιλεγμένο υποψήφιο σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. Αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι του προσωπικού αυτού, για κάθε σχετική αξίωσή του, θα είναι ο Ανάδοχος που θα επιλεγεί.
11. Η ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον υποψήφιο που θα επιλεγεί στην περίπτωση κατά την οποία αυτός δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις ανωτέρω απαιτήσεις.
12. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να έχουν έδρα των δραστηριοτήτων τους ή υποκατάστημα της επιχειρήσεώς τους στην Αθήνα.
13. Σε περίπτωση συμπράξεως επιχειρήσεων θα πρέπει μία τουλάχιστον από τις συμπράττουσες να ανταποκρίνεται στις ανωτέρω προϋποθέσεις.

14. Άπαντες οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να εκδίδουν για τις παρεχόμενες από αυτούς υπηρεσίες τα επιβαλλόμενα νόμιμα παραστατικά (τιμολόγια ή αποδείξεις παροχής υπηρεσιών).
15. Η αμοιβή του υποψηφίου που θα επιλεγεί για την παροχή των υπηρεσιών έκδοσης, πώλησης και διακίνησης των εισιτηρίων και προσκλήσεων καθώς και των τηλεφωνικών και μέσω διαδικτύου κρατήσεων και πληροφοριών προς το κοινό, θα καθοριστεί κατ' αποκοπή ανά εκδιδόμενο εισιτήριο, μετά από διαπραγμάτευση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
16. Ο ανάδοχος που θα αναλάβει το έργο θα πρέπει να είναι σε θέση να έχει έτοιμο το σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. μέχρι τις 10 Μαΐου 2013 ώστε να ξεκινήσει η προπώληση των εισιτηρίων.
17. Ο ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση παρέχει τις υπηρεσίες του στο ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ από την ημερομηνία την έναρξη της σύμβασης συνεργασίας και την ανάθεση του έργου μέχρι και το τέλος Οκτωβρίου για την καλλιτεχνική περίοδο 2013.
18. Τα εισιτήρια του Φεστιβάλ και των παραστάσεων που διαχειρίζεται η εταιρία θα μπορούν πωλούνται μόνο από κανάλια πώλησης τα οποία εγκρίνει η ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε.

Τα στοιχεία της Προσφοράς του υποψηφίου (τεχνικής και οικονομικής προσφοράς) θα πρέπει να ανταποκρίνονται στα ως ακολούθως απαιτούμενα του παρόντος κειμένου της Πρόσκλησης που διανέμεται από τα γραφεία της Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε. από την ημέρα δημοσίευσης της παρούσας πρόσκλησης :

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1. Η διαθεσιμότητα της εφαρμογής θα πρέπει να είναι 99.999%.
2. Στις πωλήσεις μέσω διαδικτύου ο αγοραστής θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει την ακριβή θέση που επιθυμεί χωρίς περιορισμούς.
3. Όλα τα κανάλια πώλησης θα πρέπει να είναι σε πλήρη επικοινωνία μεταξύ τους διαμορφώνοντας μία ολοκληρωμένη εφαρμογή εισιτηρίων στην οποία οι πωλήσεις σε κάθε μεμονωμένο κανάλι γίνονται σε πραγματικό χρόνο (real time sales).
4. Ότι μεταβολή γίνεται στο backoffice της εφαρμογής θα πρέπει να εφαρμόζεται ταυτόχρονα και άμεσα σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια πώλησης.
5. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα πλήρους μεταβολής χώρων, παραστάσεων και τιμών κάθε στιγμή και κατά τη διάρκεια των πωλήσεων.
6. Δυνατότητα δημιουργίας χώρων αριθμημένων θέσεων ή θέσεων γενικής εισόδου (ga).
7. Να υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας πακέτων παραστάσεων και πώλησής τους από όλα τα διαθέσιμα κανάλια πώλησης. Πιο συγκεκριμένα με την αγορά του πακέτου το σύστημα αυτόματα θα δώσει την καλύτερη διαθέσιμη θέση σε όλες τις παραστάσεις που συμπεριλαμβάνονται μέσα σ' αυτό.
8. Στην εκτύπωση του εισιτηρίου θα πρέπει να μπορεί να εμφανιστεί οποιαδήποτε πληροφορία με τη μορφή κειμένου ή εικόνας.
9. Η πώληση μέσω πιστωτικής κάρτας από τα ταμεία του Φεστιβάλ θα πρέπει να γίνεται με αυτόματη διαδικασία και έγκριση σε απευθείας επικοινωνία της εφαρμογής εισιτηρίων με τα τερματικά της ανάλογης τράπεζας και η επιστροφή εισιτηρίων που αγοράστηκαν μέσω πιστωτικής κάρτας με τον ίδιο ακριβώς τρόπο.

10. Θα πρέπει να μπορεί ανά πάσα στιγμή να εξαχθεί οποιαδήποτε πληροφορία από τη βάση δεδομένων με τη μορφή αναφορών και σε διαφορετικά format (excel, pdf, csv).
11. Θα πρέπει να υπάρχει αυτόματη αποστολή email με επιβεβαίωση των αγορών μέσω internet.
12. Πλήρως διαμορφώσιμο περιβάλλον ανά κανάλι πώλησης.
13. Πλήρως παραμετροποιήσιμο περιβάλλον ανά ομάδα χρηστών
14. Αναλυτικό ιστορικό κινήσεων για τον κάθε χρήστη-διαχειριστή
15. Αναλυτικό ιστορικό κινήσεων για τον κάθε λογαριασμό πελάτη
16. Αναλυτικό ιστορικό θέσης με κάθε ενέργεια που έχει γίνει σε μία συγκεκριμένη θέση
17. Υποστήριξη διάφορων τύπων εκτυπωτών (laser, line, dot matrix, thermal)
18. Δυνατότητα δημιουργίας μαζικής εκτύπωσης με φιλτράρισμα πολλαπλών πεδίων (κανάλι πώλησης, κατηγορία αγοραστή, παράσταση, τρόπο παραλαβής, ονοματεπώνυμο, ζώνη τιμής)
19. Δυνατότητα δημιουργίας χώρων παραστάσεων και διάφορων τύπων εγκαταστάσεων
20. Δημιουργία απεριόριστων ζωνών τιμών ανά εγκατάσταση ή χώρο
21. Λειτουργία κωδικών δέσμευσης για οποιαδήποτε χρήση με απεριόριστο αριθμό κωδικών
22. Εφαρμογή κωδικών δέσμευσης σε αριθμημένες θέσεις ή θέσεις γενικής εισόδου (ga)
23. Δυνατότητα δημιουργίας χρεώσεων ανά τρόπο παραλαβής, συναλλαγή, κατηγορία αγοραστή, εισιτήριο
24. Δυνατότητα δημιουργίας ποσοστιαίας χρέωσης
25. Εφαρμογή χρέωσης σε οποιοδήποτε κανάλι πώλησης, συναλλαγή
26. Δυνατότητα αντιγραφής οποιασδήποτε υπάρχουσας παράστασης
27. Σύνδεση εκδηλώσεων με multimedia για ανέβασμα φωτογραφιών ή βίντεο
28. Να υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας πακέτων σε επίπεδο εκδηλώσεων και παραστάσεων: Ο διαχειριστής του συστήματος να μπορεί να επιλέξει παραστάσεις από συγκεκριμένες εκδηλώσεις και να δημιουργεί πακέτα σε όλα τα κανάλια πώλησης. Η πώληση των πακέτων πρέπει να γίνεται από όλα τα κανάλια πώλησης και πρέπει από όλα τα κανάλια πώλησης ο χρήστης να μπορεί να διαλέξει την θέση του για κάθε παράσταση του πακέτου.
29. Τηλεφωνικό κέντρο με ελάχιστο προσωπικό 7 άτομα και μέγιστο 15 ανάλογα με την εκτίμηση της προπώλησης.

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

30. Η εφαρμογή πρέπει να λειτουργεί χωρίς την ανάγκη εγκατάστασής της σε τοπικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
31. Απεριόριστες κατηγορίες αγοραστών με διαφορετικές δυνατότητες και προνόμια ανάλογα με το επίπεδο.
32. Δυνατότητα έκδοσης κάρτας μέλους με αποκλειστικά προνόμια (πχ. δυνατότητα προ αγοράς εισιτηρίων, έκπτωσης εισιτηρίων, έκπτωσης πακέτων κλπ.)
33. Δυνατότητα πλοήγησης στην πλατφόρμα τόσο από το backend όσο και στο frontend με smartphones και tablets.
34. Δυνατότητα για αγορά εισιτηρίων μέσω smartphones, Tablets και facebook.

35. Δυνατότητα διαμοιρασμού του event ή της αγοράς ενός χρήστη σε επιλεγμένα social media (Facebook, Twitter κ.α)

Δ. ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Οι προσφορές πρέπει να είναι έγγραφες, συντεταγμένες στην Ελληνική γλώσσα και να υποβληθούν στο πρωτόκολλο της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. έως και την 26η Απριλίου 2013, ημέρα Παρασκευή και ώρα 12:00, σε κλειστό φάκελο (Φάκελος Προσφοράς) με την ένδειξη: « Προσφορά για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής για την έκδοση, πώληση και διακίνηση των εισιτηρίων και προσκλήσεων των εκδηλώσεων του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. ».

Στον Φάκελο Προσφοράς θα πρέπει, εκτός της κατά τα ανωτέρω οικονομικής προσφοράς των ενδιαφερομένων, να περιέχονται:

Α) Έγγραφα που προσδιορίζουν τη δομή και οργάνωση της υποψήφιας επιχείρησης και εφόσον είναι νομικό πρόσωπο, το καταστατικό με τις τυχόν τροποποιήσεις του και Πρακτικό Διοικητικού Συμβουλίου ή άλλο έγγραφο από το οποίο θα προκύψουν τα πρόσωπα που νόμιμα δεσμεύουν το νομικό πρόσωπο. Σε περίπτωση υποβολής προσφοράς από σύμπραξη επιχειρήσεων, τα στοιχεία των συμπαττουσών επιχειρήσεων και τον ορισμό του αντιπροσώπου τους. Οι ατομικές επιχειρήσεις προσκομίζουν επίσημα στοιχεία επαγγελματικής υπόστασης από την αρμόδια αρχή (Δ.Ο.Υ.).

Β) Δημοσιευμένους ισολογισμούς και σε περίπτωση ατομικών επιχειρήσεων ή προσωπικών εταιρειών, εκκαθαριστικά σημειώματα φόρου εισοδήματος των προηγούμενων τριών ετών.

Γ) Λίστα πελατών με τους οποίους ο υποψήφιος έχει και στο παρελθόν συνεργαστεί, καθώς και στοιχεία που να αποδεικνύουν εμπειρία ανάλογης επιχειρηματικής δραστηριότητας τουλάχιστον δύο πρόσφατων (των τελευταίων τριών ετών) αντίστοιχου αντικείμενου και εύρους εργασιών, κατά τα προαναφερθέντα.

Δ) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια κατά περίπτωση αρχή από το οποίο προκύπτει ότι οι υποψήφιοι είναι ενήμεροι προς τις ασφαλιστικές και φορολογικές υποχρεώσεις τους.

Ε) Πιστοποιητικό του οικείου φορέα (οικείο Επιμελητήριο, ένωση ή σύλλογο) με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή των υποψηφίων σε αυτόν και το ειδικό αντικείμενο δραστηριοτήτων τους, το οποίο θα έχει εκδοθεί το πολύ έξι μήνες πριν τη δημοσίευση της παρούσας.

ΣΤ) Υπεύθυνη δήλωση των υποψηφίων ότι δεν υφίστανται νομικοί περιορισμοί άσκησης της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (δεν έχουν τεθεί σε πτώχευση, αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, ούτε έχουν κατατεθεί οι σχετικές αιτήσεις εις βάρος τους.)

Σε περίπτωση συμπράξεως επιχειρήσεων, τα ανωτέρω δικαιολογητικά θα πρέπει να υποβληθούν για κάθε μια από τις συμπράττουσες επιχειρήσεις.

Ε. ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Κριτήρια επιλογής θα είναι η πλήρης κάλυψη των τεχνικών απαιτήσεων της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε., η αποδεδειγμένη εμπειρία του υποψηφίου, η αρτιότητα και υψηλή ποιότητα των παρεχομένων από αυτόν υπηρεσιών σε συνδυασμό με την οικονομική προσφορά του.

Η ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε., εκ του λόγου ότι η παρούσα αποτελεί πρόσκληση ενδιαφέροντος και όχι προκήρυξη θέσεων ή προσφοράς έργου, δε δεσμεύεται για την αποδοχή των υπηρεσιών που θα προσφερθούν και έχει τη δυνατότητα να προσφύγει σε

διαπραγματεύσεις για τον καθορισμό των αμοιβών και την τελική αποδοχή των προσφορών.

Διευκρινίζεται ότι κατά την υπογραφή της σύμβασης ανάθεσης των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παρούσα πρόσκληση ο υποψήφιος που θα επιλεγεί θα καταθέσει στην ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, ποσού ίσου προς το 10% της συνολικής αμοιβής του

Προσφορές κατατίθενται μέχρι και τη Παρασκευή 26 Απριλίου 2013 και ώρα 12.00 στα γραφεία της Εταιρείας, οδός Χατζηχρήστου 23 & Μακρυγιάννη, Κουκάκι, 117 42 Αθήνα, τηλ. 210 9282900.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.

Γιώργος Λούκος