

# **Leistungsbeschreibung „Ticketsystem für die Westf. Freilichtspiele e.V. Waldbühne Heesen“**

1. Anforderungen an die zu erbringende Leistung
2. Anforderungen an Bieter und Angebote, Wertungskriterien
  - 2.1 Liste der vorzulegenden Unterlagen
  - 2.2 Formale Anforderungen an die Angebote und Wertungskriterien
3. Sonstige Hinweise
  - 3.1 Auftraggeberin
  - 3.2 Nebenangebote
  - 3.3 Bietergemeinschaften
  - 3.4 Nachunternehmereinsatz
  - 3.5 Verhandlungen und Zuschlagserteilung
  - 3.6 Haftung

## **1. Anforderungen an die zu erbringende Leistung**

- Der Auftragnehmer (AN) übernimmt die Einrichtung und Gewährleistung eines störungsfreien und sicheren Betriebes eines Online-Ticketsystems für die Besucher der Waldbühne Heesen sowie eines POS-Systems für den Ticketverkauf vor Ort.
- Der AG verfügt über eine eigene Online-Präsenz auf <https://waldbuehne-heessen.de>. Implementierung/Bereitstellung und Betrieb sowie Integration des Reservierungssystems in die Online-Umgebung von <https://waldbuehne-heessen.de> ist durch den AN in enger Rücksprache sicherzustellen. Der Bieter hat hierbei im Angebot zu definieren, ob der Besucher ausschließlich einer Weiterleitung folgt oder eine Einbindung als responsive Iframe möglich ist. Das Online-Ticketsystem muss freien Zugriff auf den Code oder zumindest die freie Einbindung von Codes per Google Tag Manager durch den AG ermöglichen. Zur technischen Prüfung sind im Angebot technische Details (Programmiersprache, etc.) zu erläutern.
- Die Software ist vollständig als Online-Lösung anzubieten.
- Der AN hat zu gewährleisten, dass es während Peakzeiten mit z.B. 100.000 gleichzeitigen Seitenzugriffen aufgrund der hohen Anzahl an Seitenzugriffen nicht zu einem Serverausfall kommt. Die Vorhaltung dieser Kapazitäten und ausreichende Testergebnisse die dies belegen sind dem Angebot beizulegen.
- Aufgrund der momentanen Situation in Bezug auf Covid-19 ist es zwingend erforderlich, dass der AN eine Saalplanbuchung mit integrierter social distancing Funktion zur Verfügung stellt, um den behördlich vorgeschriebenen Mindestabstand der Besucher zu gewährleisten.

Diese Funktion muss sowohl im Online-Ticketsystem, als auch im POS-System gewährleistet sein.

- Die Eintrittskarten (print@home und Hardtickets) sollen absolut frei gestaltbar sein. Individuelle Designs in 4c nach Vorgabe des AG sollen hierfür verwendet werden. Hardtickets sollen beidseitig nach Vorgaben des AG bedruckt werden und nach Möglichkeit je nach Vorstellung und Tickettyp individualisierbar sein.
- Es ist ein Verkauf von Gutscheinen geplant. Der Wert der Gutscheine muss frei definierbar und das Erscheinungsbild individuell gestaltbar sein. Die Gutscheine sollen nur für Veranstaltungen des AGs einlösbar sein und durch den AN postalisch versandt werden.
- Der AG muss jederzeit Einblick auf die aktuelle Buchungssituation (in Echtzeit) erhalten können. Neben einem Zugriff über stationäre PCs ist auch ein Zugriff über mobile Endgeräte sicherzustellen. Die nötige Hardware ist nicht durch den AN zu stellen.
- Die Buchungsseite muss den Besucher\*innen in mindestens 2 Sprachen (Deutsch und Englisch) zur Verfügung stehen.
- Ein Weiterverkauf von Eintrittskarten soll ausschließlich über eine Wiederverkaufsplattform des AN, jedoch im Design des AG erfolgen. Eine entsprechende Lösung muss vom System angeboten werden.
- Die Möglichkeit zur Erstellung eines tagesgenauen Exports der Daten (.xls und/oder .xlsx) mit persönlichen Angaben der Besucher (Name, Adresse (Straße, PLZ/Ort), Telefonnummer, Emailadresse, Ankunftszeit, Abreisezeit) durch den AG ist jederzeit sicherzustellen.
- Eine Integration der vom AG gestellten Datenschutzvereinbarungen in den Anmeldeprozess ist zu berücksichtigen. Diese werden nach Auftragsvergabe vom AG zur Integration in das System an den AN zur Verfügung gestellt.
- Der AN hat sicherzustellen, dass alle Vorgaben der europäischen DSGVO zu jedem Zeitpunkt eingehalten werden.
- Die Serverstandorte müssen sich nachweislich in Deutschland befinden.
- Im Falle einer Beauftragung der Leistung, ist der AN verpflichtet, einen Vertrag zur Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 Abs. 3 DS-GVO mit dem AG zu schließen.
- Für die Kontrolle der Tickets sind entsprechende Endgeräte zu definieren bzw. eine entsprechende Scanning-APP / Scan Software vorzuhalten. Die System- / Hardware-Anforderungen sind durch den Bieter gesondert darzustellen. Falls der Bieter hier mit Partnern zusammenarbeitet oder eigene Geräte zur Miete zur Verfügung stellt, sind diese im Angebot gesondert anzubieten.

- Bei technischen Problemen ist ein „Rund um die Uhr“ erreichbarer Support zu gewährleisten. Bei Notfällen am POS-System zu Vorstellungs-Zeiten ist ein Vor-Ort Support innerhalb kürzester Zeit (< 1 Stunde) gewünscht.

## **2. Anforderungen an Bieter und Angebote, Wertungskriterien**

### 2.1 Liste der vorzulegenden Unterlagen

Nachfolgend werden die mit dem Angebot vorzulegenden Erklärungen und Nachweise aufgeführt. Die Erklärungen und Nachweise werden wie folgt gekennzeichnet:

E = Eignungsbezogene Unterlagen

L = Leistungsbezogene Unterlagen

E 1 - Eigenerklärung zur Eignung

E 2 - Referenzen zu bisher durchgeführten Leistungen ähnlicher Art und ähnlichen Umfangs der letzten drei Jahre. Diese können für öffentliche sowie für nicht öffentliche bzw. privatwirtschaftliche Auftraggeber durchgeführt worden sein.

E 3 - Falls zutreffend: Erklärung der Bietergemeinschaft sowie Angabe, welche Teilleistungen

durch welche Unternehmen erbracht werden sollen und wie die Zusammenführung der Teilergebnisse erfolgen soll.

E 4 - Falls zutreffend: Angabe, welche Teile des Auftrags als Unterauftrag vergeben werden sollen. Der vorgesehene Unterauftragnehmer ist bei der Angebotsabgabe zu benennen.

(formlose Eigenerklärung im PDF-, Word-, Excel- oder einem gängigen vergleichbaren Format).

L 1 - Preisangaben

L 2 - Beschreibung des angebotenen Ticketsystems, inkl. Beschreibung der Anforderungen an die Hardware (vgl. Ziff. 2.7). Darin sind die notwendigen Angaben zu machen, anhand derer der AG die Erfüllung der Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung sowie die Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit des Systems beurteilen kann. U.a. ist zu definieren, ob der Besucher ausschließlich einer Weiterleitung folgt oder entsprechende Banner, Pop-ups, Iframe und ähnliches in die vorhandene Seite eingebunden werden können. Zur technischen Prüfung sind im Angebot technische Details (Programmiersprache, etc.) zu erläutern. Zur Verfügung stehende Serverkapazitäten sind zu definieren

### 2.2 Formale Anforderungen an die Angebote und Wertungskriterien

Das Angebot ist zusammen mit den unter Ziff. 3.1 genannten Unterlagen elektronisch an die Auftraggeberin zu senden (siehe hierzu auch die Hinweise in der Aufforderung zur Angebotsabgabe).

Die Angebote werden im Einzelnen nach folgenden Kriterien gewertet (in Klammern die Gewichtung der Kriterien):

- Höhe des Festpreises, ggf. inkl. Skonto und Preisnachlass (60 %)
- Qualität des angebotenen Systems, insbesondere im Hinblick auf Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit (40 %)



### **3. Sonstige Hinweise**

#### 3.1 Auftraggeberin

Auftraggeberin ist die Westfälische Freilichtspiele e.V. Waldbühne Heessen.

#### 3.2 Nebenangebote

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

#### 3.3 Bietergemeinschaften

Bietergemeinschaften sind zugelassen. Zu den vorzulegenden Unterlagen siehe Ziff. 3.1 dieser Leistungsbeschreibung.

#### 3.4 Nachunternehmereinsatz

Der Auftragnehmer darf die Ausführung der Leistung oder wesentlicher Teile davon jeweils nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Auftraggeberin an andere übertragen. Die Verantwortung für die Auswahl der Nachunternehmer und die Gestaltung der Unteraufträge liegt beim Auftragnehmer. Der Bieter muss im Angebot benennen, welche Leistungen an Nachunternehmer abgegeben werden sollen. Der vorgesehene Unterauftragnehmer ist zu benennen.

#### 3.5 Verhandlungen und Zuschlagserteilung

Die Auftraggeberin behält sich vor, mit den Bietern, die die besten Angebote abgeben, Verhandlungen zu führen.

Die Auftraggeberin behält sich weiterhin vor, den Zuschlag auf ein Angebot zu erteilen, ohne zuvor verhandelt zu haben.

#### 3.6 Haftung

Der Auftragnehmer haftet in vollem Umfang nach den einschlägigen vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen. Bei der Einschaltung von Nachunternehmern, Erfüllungsgehilfen und sonstigen Beauftragten haftet der Auftragnehmer für sämtliche Pflichtverletzungen so, als wenn er selbst tätig geworden wäre. Außerdem hat der Auftragnehmer den Auftraggeber von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter freizuhalten, die im Zusammenhang mit einer Verletzung der vom Auftragnehmer nach dieser Leistungsbeschreibung übernommenen Pflichten gegen die Auftraggeberin geltend gemacht werden sollten.