

Anexa 1 la Contract nr .....din .....2014

**Manual de utilizare**  
**Sistem de rezervare, imprimare si vanzare bilete de intrare: BILETE.RO**

**1. DEFINITII GENERALE:**

- 1.1 Sistemul BILETE.RO: Sistem de rezervare, imprimare si vanzare bilete de intrare BILETE.RO = Software-ul pe si in care se desfasoara intreaga activitate de rezervare, imprimare si vanzare bilete de intrare la evenimente. Sistemul se acceseaza prin Internet, folosind un browser web conform cu specificatiile software din contract.
- 1.2 Casier = persoana sau persoanele autorizate sa utilizeze Sistemul BILETE.RO in Casieria Prestatorului 1 Bucuresti, care face parte din contract
- 1.3 PRESTATOR – societatea care detine si are drepturi de a presta servicii in Casieria Prestatorului Bucuresti
- 1.4 Parola si user name: accesul in Sistemul BILETE.RO se va face pe baza de autentificare.
- 1.5 Comanda de Bilete: Orice comanda de bilete plasata in Sistemul BILETE.RO de catre Clientii site-ului [www.bilete.ro](http://www.bilete.ro)
- 1.6 Hartie speciala de bilete: hartia securizata cu elemente specifice, pe care se imprima fiecare bilet care se vinde din sistemul BILETE.RO

**2. HARTIA SPECIALA DE BILETE**

- 2.1 Hartia speciala de bilete este hartia pe care se imprima fiecare bilet care se vinde de catre subunitatile postale. Aceasta hartie este securizata cu elemente de siguranta si este inseriata consecutiv.
- 2.2 Hartia speciala de bilete este de format A4 si contine cate 4 bilete pe fiecare coala, cu perforatie in dreptul fiecarui bilet.
- 2.3 Hartia speciala de bilete (cu serii consecutive) va fi predada de catre BILETE.RO PRESTATORULUI, pe baza de proces verbal de predare –primire. PRESTATORUL va trimite catre Casieria Prestatorului Bucuresti stoc de hartie speciala (cu serii consecutive) tot pe baza de proces verbal de predare primire.
- 2.4 La fiecare primire a Stocului de hartie speciala Casieria Prestatorului Bucuresti va trebui sa introduca in sistemul BILETE.RO in campul de stoc indicat, seriile hartiei speciale primite.
- 2.5 Hartia speciala de bilete trebuie sa fie pastrata la loc sigur si neaccesibil altor persoane decat personalului autorizat al PRESTATORULUI.
- 2.6 Hartia speciala de bilete trebuie inventariata fizic, periodic conform contract.
- 2.7 Hartia speciala de bilete va fi introdusa – in vederea imprimarii - numai in imprimante care vor respecta specificatiile tehnice ale BILETE.RO prezente in Anexa 3.
- 2.8 Hartia speciala de bilete trebuie introdusa corect in imprimanta inainte de a initia actiunea de “prunteaza si incaseaza” .
- 2.9 Pe hartia speciala de bilete se pot imprima 4 bilete, in cazul in care o comanda de bilete de imprimat este mai mica de patru, biletul/ biletele care nu vor fi imprimate se vor hasura automat din sistemul BILETE.RO. Aceste bilete hasurate se vor rupe de la perfor si se vor pastra in vederea returului catre PRESTATOR, care le va centraliza si le va trimite periodic (conform contract) catre BILETE.RO pe baza de proces verbal de predare – primire.
- 2.10 In cazul in care din diverse motive ( defectiune sistem BILETE.RO, terminare tonner imprimanta, pozitionare incorecta in imprimanta) un bilet a fost imprimat gresit pe hartia speciala coala A4, intreaga coala A4 se anuleaza in sistemul BILETE.RO, se va hasura, scrie cu pixul si stampila pe intreaga coala ANULAT si se va trimite periodic (conform contract) catre PRESTATOR, iar PRESTATORUL le va centraliza si le va trimite periodic (conform contract) catre BILETE.RO pe baza de proces verbal de predare – primire.
- 2.11 Inventarele hartiei speciale intotdeauna vor trebui sa contina: Nr coli hartie (inseriate) inmanate catre PRESTATOR , minus nr hartie hasurata returnata catre Bilete.ro , minus nr hartie anulata si returnata care Bilete.ro de catre PRESTATOR, rest hartie valida la PRESTATOR.
- 2.12 Toate Hartiile speciale de bilete returnate pe baza de proces verbal de catre PRESTATOR, se vor distruge la sediul BILETE.RO.
- 2.13 Orice lipsa(nejustificare fizica) a Hartiei speciale de bilete va fi sanctionata corespunzator si va fi supusa unei anchete interne.

**3. AUTENTIFICARE IN SISTEMUL BILETE.RO**

- 4.1 Accesul in Sistemul Bilete.ro se va face prin browser-ul de Internet accesand o adresa web comunicata de Bilete.ro. Browser-ul trebuie sa fie conform cu cerintele software specificate in contract.
- 4.2 Fiecare casier si PRESTATORUL va putea accesa Sistemul BILETE.RO numai pe baza de autentificare user name si parola.



4.3 Parolele si username-urile vor fi generate de BILETE.RO si transmise in forma scrisa catre PRESTATOR in vederea retransmiterii in conditii de securitate catre personalul Prestatorului autorizat sa acceseze sistemul.

4.4 In vederea eliberarii acestor parole si user name-uri, PRESTATORUL trebuie sa transmita catre BILETE.RO, in scris si format digital, o lista pentru personalul desemnat in vederea intocmirii rapoartelor de catre PRESTATOR.

#### 4. MODALITATI/PROCEDURI DE VANZARE DE BILETE DIN SISTEMUL BILETE.RO, DE CATRE OFICIILE POSTALE PARTE DIN CONTRACT

5.1 Fiecare casier din Casieria Prestatorului Bucuresti se autentifica in Sistemul BILETE.RO pe baza de User Name si Parola

5.2. In momentul in care Clientul se prezinta la Casieria Prestatorului Bucuresti in vederea achizitionarii de bilete casierul acceseaza butonul / link-ul "Comanda noua", alege evenimentul la care Clientul doreste bilete, alege categoria de pret, alege rand, loc / locuri. Unele evenimente nu permit alegerea de rand si loc, ci doar categorie de pret. Pentru informarea Clientului asupra pozitionarii categoriei de pret alese, casierul ii poate arata o harta a salii evenimentului, daca acesta doreste. Harta se acceseaza apasand butonul "Harta salii" si poate fi printata. Inainte de a plasa comanda se reverifica verbal informatiile cu Clientul. Se apasa butonul "Plaseaza comanda". casierul trebuie sa astepte pana cand este afisat mesajul de confirmare a plasarii cu succes a comenzii si se continua cu printarea si incasarea (vezi Art 6 din Prezentul Manual ) In caz de esec, mesaje rezultate vor indica motivele si instructiuni pentru corectarea problemei.

5.7 Clientul are dreptul sa solicite **modificarea comenzii**. In acest caz, avand comanda identificata in sistem (inainte de a se printa biletele) se acceseaza butonul / link-ul "Modifica comanda" din dreptul comenzii. Se efectueaza modificarile asupra numarului de bilete sau se aleg bilete la alta categorie de pret. Se comunica Clientului datele alese si totalul comenzii. Daca Clientul confirma verbal noile rezervari atunci se apasa butonul "Accepta modificarile". Se continua cu printarea.

#### 6 PRINTAREA BILETELOR SI INCASAREA BANILOR

6.1 Avand o comanda identificata in sistem, dupa ce Clientul confirma verbal detaliile comenzii, casierul poate printa biletele.

6.2 Se apasa butonul de "Printeaza si Incaseaza". Sistemul va solicita operatorului sa introduca in imprimanta un anumit numar de coli de hartie speciala de bilete. Pe o coala se pot printa maxim 4 bilete. Daca numarul de bilete este mai mare de 4 sistemul, va solicita 2 coli. Daca numarul de bilete este mai mare de 8, sistemul va solicita 3 coli, etc. Biletele ne-printate de pe o coala vor fi hasurate automat de catre sistem. Acestea trebuie stampilate pe intreaga coala hasurata si se vor pastra in vederea returului catre PRESTATOR, care le va centraliza si le va trimite periodic (conform contract) catre BILETE.RO pe baza de proces verbal de predare – primire.

6.2 Casierul trebuie sa verifice ca in imprimanta sunt introduse corect numarul de coli solicitate, apoi sa apese pe OK.

6.3 Din acest moment, procedura normala de printare a unui Bilet este declansata. Inainte de a printa efectiv, casierul trebuie sa se asigure ca optiunile de print sunt urmatoarele:

6.4 Se va tipari pe dimensiunea A4

6.5 Vor fi printate toate paginile (Page range: All)

6.6 Va fi printat un singur exemplar (Number of copies: 1)

6.7 Se apasa butonul Print sau OK pentru a printa efectiv.

6.8 In urma printarii se verifica urmatoarele:

6.9 Numarul de coli printate este cel care a fost solicitat.

6.10 Numarul de bilete este cel trecut in comanda

6.11 Pe fiecare bilet este vizibil si clar tiparit codul de bare

6.12 In cazul in care a aparut o **problema cu printarea** se acceseaza butonul "Printare Esuata". Casierul trebuie sa completeze un formular online cu motivele pentru care a esuat printarea, apoi ii va fi permisa **re-printarea integrala a biletelor** comenzii. Casierul trebuie sa pastreze orice proba care dovedeste motivul esuarii printarii. Acestea vor fi transferate apoi catre PRESTATOR. Pentru a re-printa, se repeta operatiunea incepand cu punctul a).

6.13 Se incaseaza banii.

6.14 Se desprind (de pe fiecare perfor) biletele si se inmaneaza clientului cu rugamintea de a le verifica si acesta.

#### 7 MANAGEMENT VANZARI, SI STOC AL PRESTATORULUI

7.1 Sistemul BILETE.RO pune la dispozitia fiecarei subunitati postale si a PRESTATORULUI "centralizatorul" de bilete care contine campuri de bilete vandute zilnic, bilete anulate zilnic, stoc/inventar hartie.



**S.C. DEPARTAMENTUL LOGISTIC EVENT SRL**

Bucuresti, Str. Dumitru Florescu, nr 32, etaj 1  
J40/21007/2005 CUI 18215878 ,  
Tel 021/311.93.23, Fax: 0318163239 , office@bilete.ro



**7.2** Zilnic, la incheierea actiunii de vanzare atat casierul cat si PRESTATORUL trebuie sa verifice vanzarile din sistemul Bilete.ro cu incasarile aferente, sa verifice stocul de hartie speciala valida si/sau anulata.

**7.3** Totalul vanzarilor zilnice prezente in Sistemul Bilete.ro al Casei de bilete a Prestatorului se va deconta conform contract.

**8 TROUBLESHOOTING / PROBLEME DE NEFUNTIONARE**

**8.1** Pentru orice probleme tehnice aparute care nu permit accesul sau printarea de catre un casier a biletelor din Sistemul BILETE.RO, primul pas care trebuie facut este contactarea Departamentului IT al PRESTATORULUI. Dupa verificarea si rezolvarea tuturor aspectelor care tin de functionalitatea tehnica si constatarea bunei functionari a intregului echipament si a conexiunii de internet, doar atunci se va apela la Departamentul Tehnic al BILETE.RO, in scris la [office@bilete.ro](mailto:office@bilete.ro) semnaland problema aparuta.

**8.2** Orice hartie speciala printata gresit, sau blocata in imprimanta datorita unor probleme tehnice trebuie trimisa conform Art 2 al Manualului de utilizare.

**Beneficiar**  
**OPERA COMICĂ PENTRU COPII**

**Prestator**  
**SC DEPARTAMENTUL LOGISTIC  
EVENT SRL**

**Manager (Director)**  
**Felicia Filip**



**Managing Director**  
**Andreea Pop**



**Contabil Șef,**  
**Dumitru Bălășoiu**

OPERA COMICĂ pentru COPII  
VIZAT PENTRU CONTROL FINANCIAR  
PREVENTIV PROPRIU  
NR. 1  
ZI... LUNA ..... AN .....  
SEMNATURA

Aviz juridic,

**S.C. DEPARTAMENTUL LOGISTIC EVENT SRL**

Bucuresti, Str. Dumitru Florescu, nr 32, etaj 1  
J40/21007/2005 CUI 18215878 ,  
Tel 021/311.93.23, Fax: 0318163239 , office@bilete.ro



Anexa 2 la Contract nr .....din .....2014

Lista echipamente si specificatii tehnice necesare Casei de bilete a Teatrului In culise Bucuresti , parte din Contract, pentru buna functionare cu SISTEMUL BILETE.RO .

**Calculator:**

Procesor: minim pentium III

Memorie: minim 256 MB

Browser de internet: IE6+ sau Mozilla Firefox 1.5+ sau Chrome.

Browser-ul de internet va trebui sa aiba activat suportul de JavaScript si Cookies.

**Imprimanta:**

Laser, minim alb-negru, care sa accepte neaparat print pe carton. Aceasta imprimanta nu este neaparat necesar sa fie dedicata 100% vanzarii de bilete, ea poate printa orice alte documente necesare Casei de bilete Prestatorului , iar in momentul in care se vinde un bilet se schimba hartia normala cu cea de bilete.

**Conexiune internet:**

Conexiunea trebuie asigurata 99,9% din timp (uptime)

Minim 256 Kb/s

**Acces aplicatie**

Aplicatia se va accesa si va rula pe adresa in Browser <http://www.bilete.ro/>.

**Beneficiar**  
**OPERA COMICĂ PENTRU COPII**



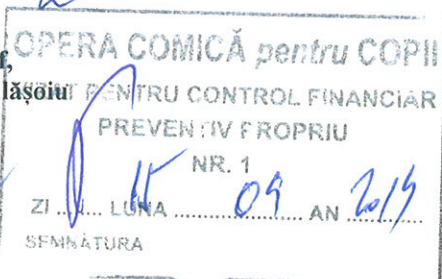
**Prestator**  
**SC DEPARTAMENTUL LOGISTIC**  
**EVENT SRL**

**Manager (Director)**  
**Felicia Filip**

**Managing Director**  
**Andreea Pop**



**Contabil Șef,**  
**Dumitru Bălăsoiu**



**Aviz juridic,**

ZI ..... LUNA ..... AN 2014  
SEMĂNĂTURA