



GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

**SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG BUITEN DE
GEMEENTERAADSZITTING**

2019/24

Indiener: Marc Hendrickx

Datum indiening: 12 juni 2019

Vraag: Juridische stappen stad ticketverkoop Cultuurcentrum.

Coördinator: Directie Vrije Tijd – Cultuurcentrum /AGB MAC

Andere : Juridische zaken

Antwoord college

Weergave feiten van zondag 9 juni:

- Om 8u werd er bij de laatste controle door medewerkers van cultuurcentrum vastgesteld dat er geen connectie was met de ticketing-software.
- Een medewerker van onze ticketprovider SRO-ESB was aanwezig in Mechelen. Er werd onmiddellijk actie ondernomen om de connectie te herstellen.
- Om 8.45u kon er door de ticketprovider geen uitsluitel gegeven worden wanneer er terug connectie zou zijn met de servers.
- Om 8.55u was de connectie nog niet hersteld en werd er beslist om verkoop te annuleren en te verschuiven naar zondag 16 juni.
De reden om te verschuiven met een week waren de volgende:
 - Geen zekerheid wanneer de connectie kon hersteld worden
 - Indien de connectie zou kunnen hersteld worden, was er geen zekerheid van een stabiele omgeving
 - Er was geen zekerheid dat de connectie met de betaalomgeving door het uitvallen van de servers zou werken.
 - Om klanten niet verschillende uren in het ongewisse te laten.
- Bij het heropstarten werden de klanten naar de wachtrij toegeleid zodat er geen (verstoorde) verkopen in de webshop konden plaatsvinden. De wachtrij-pagina had de melding van het stopzetten van de verkoop.

Communicatie:

- Bericht via facebook
- Bericht op website cultuurcentrum

- Persoonlijke mail naar de klanten met een vriendenpas dat de verkoop was geannuleerd en met week verschoven.
- Bericht na heropstarten via de wachtrij.
- Na overleg met schepen Siffer werd er beslist om een persbericht uit te sturen.
Er werd in overleg met schepen Siffer beslist om op deze manier naar de pers te communiceren en dit via de algemeen coördinator.
- Persoonlijke mail naar de klanten met een vriendenpas dat de verkoop op 16 juni zal doorgaan.

Stand van zaken en reeds genomen stappen:

- Naast de technische meldingen, zowel van eigen medewerkers als medewerker SRO, werd er op zondag 9 juni reeds contact opgenomen met het management van SRO-ESB in Amsterdam.
- SRO-ESB is sinds 2018 onderdeel van SeetGeak Entertainment Ltd, een internationale ticketprovider uit New-York met een Europees hoofdkantoor in Londen.
Met dhr. Fleming, Operations Director Europe van SeetGeak werd er afgesproken om onmiddellijk een onderzoek in te stellen naar de oorzaak van dit voorval.
Ceo James McClure, SeatGeek Hoofdkantoor, New York werd ook op de hoogte gesteld.
- Op maandagavond is er een duidelijk rapport doorgestuurd ivm het falen van de connectie.
Uit het rapport blijkt dat foute instellingen van server aan de basis lag van connectie-verlies. (rapport in bijlage)
- Er werd gevraagd om onderzoek in te stellen of deze fout identiek is als vorig jaar, de verkopen van collega's cultuurcentra te screenen (in Leuven was de verkoop op zaterdag 8 juni, is kunnen doorgaan maar er waren duidelijk sterke vertragingen op de server) en een voorstel tot oplossing te bieden.
Uit het onderzoek blijkt dat de fouten van vorig jaar verschillend zijn aan die van dit jaar.
 - Vorig jaar betrof het verkeerde instellingen van sro-pakket op de servers.
 - Zonder overleg is toen in volle verkoop een reboot gebeurd waardoor connectie tussen betaling en boeking was verbroken. Daardoor zijn veel bestellingen mislukt.
 - Er was ook een verkeerd vertaalde landingspagina waardoor het leek alsof er een fout was in systeem maar dit was er niet. Zo zijn er veel dubbele en meer boekingen ontstaan.
- De servers zijn aangepast en er zijn dubbele back-ups geïnstalleerd. Op woensdag 12 juni werd dit bevestigd door dhr. Fleming.
- Er werd opnieuw geëist dat er op zondag 16 juni een medewerker van SRO aanwezig dient te zijn. Dhr. Harold van der Meer, hoofd ondersteuning zal effectief aanwezig zijn.
- Er werd aan dhr. Fleming en aan het kantoor in Amsterdam gemeld dat er na de verkoop van zondag 16 juni een procesverbaal van

ingebrekestelling zal opgesteld worden ivm gebeuren en de geleden schade.

Er werd eveneens een overleg aangevraagd om dit te bespreken.

Keuze voor deze leverancier:

Het Cultuurcentrum Mechelen en UiT in Mechelen werkten sinds 2004 met Provenue Max, een ticketingsysteem dat geleverd wordt door Tickets.com. Het falen van dit systeem tijdens de opstart van het nieuwe CCM-seizoen 2013-2014 en de reeds lang gemaakte maar onvervulde belofte om met dit systeem web based te kunnen werken, deed beslissen om over te gaan naar een nieuwe leverancier.

Na vergelijkende studie en op basis van de opgebouwde expertise en de degelijk uitgevoerde aanbesteding (opdrachtcentrale) door Brugge Plus, kon er geconcludeerd worden dat SRO4 (ESB-TSB) de geschikte partner is om onze wensen verder vorm te geven.

Toetreding tot groepsaankoop bij ESB-TSB voor webbased ticketsysteem SRO op 31 januari 2014.

Juridisch kader:

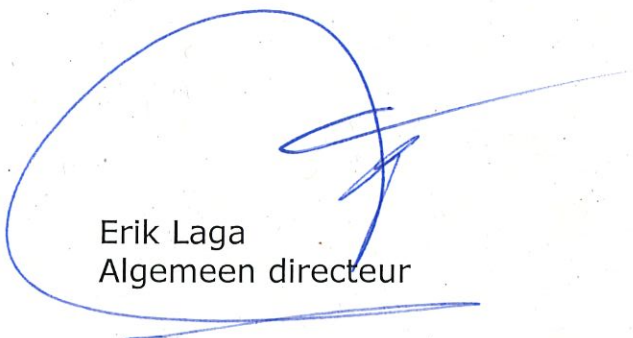
- Artikel 2, 4° Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten:

"Aankoopcentrale of opdrachtcentrale: een aanbestedende overheid die leveringen of diensten verwerft die bestemd zijn voor aanbestedende overheden."

- Artikel 15 Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten: "Een aanbestedende overheid die een beroep doet op een aankoop- of opdrachtcentrale, is vrijgesteld van de verplichting om zelf een gunningsprocedure te organiseren".

Mechelen, 17 juni 2019

Opricht burgemeester
van 2.01.2019, in toepassing
van artikel 280 decreet lokaal bestuur



Erik Laga
Algemeen directeur



Björn Siffer
Schepen