Příloha č. 3
Specifikace předmětu plnění

1. Základní popis předmětu zakázky

1.1 Předmětem veřejné zakázky je zajištění časově a územně neomezené licence pro účastníkem vytvořené webové stránky zadavatele a zajištění jejich implementace (dále také jen „dílo“ či „web“), dále zajištění jejich správy, podpory a údržby včetně hostingu, a zajištění jejich rozvoje.
Implementací se rozumí činnosti, které povedou k funkčnímu zprovoznění webu (díla) – instalace, konfigurace, customizace, školení uživatelů, testovací provoz.
Správou, podporou a údržbou webu včetně hostingu se rozumí činnosti, které vedou k udržení webu (díla) v plně provozuschopném stavu včetně hostingu v souladu s platnou legislativou, a s požadavky vývoje technologických a technických komponent.
Účastník jednoznačně prokáže, že jím předložená nabídka řeší v dostatečném rozsahu a kvalitě požadavky na předmět veřejné zakázky. Nedílnou součástí nabídky bude popis technik, metodik a přístupů použitých v analytické fázi přípravy a ve fázi tvorby webu (včetně technik, metodik a postupů programování), popis použitých technologií a technických prostředků, komunikačních protokolů a webových služeb, postupu v implementační fázi (zprovoznění) a výhledy rozvoje webu.

1.2 Základní zdroje informací pro účastníky ke zpracování nabídky:
- **a)** stávající běžící webové stránky na www.narodni-divadlo.cz, jejichž základní prvky korporátní identity (zvláště logotyp), principiální rozsah a typ informací se nebudou měnit;
- **b)** zadávací dokumentace (ZD) a její přílohy;
- **c)** veřejně přístupné informační zdroje, na které odkazuje zadávací dokumentace včetně příloh.

1.3 Základní charakteristiky webu (díla):
- **a)** Web se bude uživatelsky skládat ze systému pro správu obsahu, který je redakčním a publikačním systémem (dále jen „CMS“), využívaného zadavatelem (v českém jazyce), a z prostředí pro zákazníky/návštěvníky (frontend), které bude mít veškerý obsah v českém a anglickém jazyce.
- **b)** Web bude plně schopen provozu prostřednictvím standardních prostředků internetu, zejména HTTPS komunikace a použití v běžných webových prohlížečích.
- **c)** Web bude navržen a předán zadavateli včetně zdrojového kódu vytvořeného účastníkem, veškerých dat (databáze) a testovacího webu (prostředí) tak, aby zadavatel mohl sám web testovat, udržovat, spravovat, podporovat, archivovat a monitorovat. Zadavatel bude mít přístup k výše uvedeným zdrojům v rámci automatických pravidelných záloh a kopií, a také buď automatizovaným nástrojem pro export, anebo na vyžádání do 10 pracovních dnů ve standardním snadno importovatelném strukturovaném formátu.
- **d)** Součástí nabídky účastníka bude správa, podpora a údržba webu včetně hostingu (web- a serverhosting).
- **e)** Veškerá data webu (a databáze) vzniklá při jeho provozování zadavatelem, budou ve výlučném vlastnictví zadavatele.
- **f)** Součástí předání a zprovoznění webu bude dokumentace potřebná k provozování webu, která bude také zahrnovat uživatelský manuál pro CMS.
- **g)** Nákup vstupenek, vstupenkových balíčků, předplatného, dárkových poukázek, divadelních programů, elektronického obsahu a dalšího zboží, registrace/přihlášení na webu, budou realizovány pomocí vhodných technologií (např. API, webové služby) napojujících web na komunikaci s rezervačním a prodejním systémem Colosseum (dále také „systém Colosseum“). Ze systému Colosseum budou přebírány základní informace o akcích (zvláště název, budova, datum, čas začátku/konce), o zboží (nomenklatura, název, cena, sleva, množství na skladě) a informace pro zobrazení prodejních stavů (např. koupit, prodej pozastaven, prodej nezahájen, prodej na předplatné, zadáno, zrušeno, změna).
- **h)** Řešení závislá na součinnosti se zadavatelem či s třetí stranou určenou zadavatelem, popíše účastník ve své nabídce modelově. Jde zejména o napojení na stránky vstupenky.narodni-divadlo.cz a

predplatne.narodni-divadlo.cz a na systém Colosseum, napojení na stránky archiv.narodni-divadlo.cz, a o součinnost při grafickém přizpůsobení těchto stránek.

i) V této ZD neuvedené stránky (domény) spravované zadavatelem jsou předmětem veřejné zakázky jen v rozsahu jejich přesměrování a případně poskytnutí drobné součinnosti při grafickém přizpůsobení, které realizuje třetí strana určená zadavatelem.

j) Účastník bez časového, místního nebo jiného omezení poskytne zadavateli licenci k jím vytvořenému webu pro všechny způsoby užití, respektive k těm složkám webu, ke kterým je licence potřeba. Zadavatel připouští omezení licence na určitou část webu, ale jen za podmínky, že bude takové omezení v nabídce uchazeče popsáno.

k) Nabídka účastníka popíše architekturu a metodiku vývoje webu, kontroly kvality kódu, testování (vč. automatizovaného) a techniky průběžné integrace při vývoji webu.

l) Web bude zabezpečen proti neoprávněnému přístupu na úrovni doporučení Open Web Application Security Project (OWASP) v intencích Application Security Verification Standard s důrazem na seznam Top Ten.

m) Web bude respektovat standardní praktiky v oblasti výkonnosti a odezvy.

n) Přenos veškerých dat systému v rámci internetu (veřejné sítě) bude probíhat po šifrovaném kanálu (HTTPS/TLS/VPN apod.). Web a jeho správa, podpora a údržba včetně hostingu budou v souladu se standardy ISO/IEC 27001 pro řízení bezpečnosti informací.

o) Web bude vždy bez funkčního a grafického omezení fungovat na běžně používaných webových prohlížečích (stávající a novější verze Internet Explorer/Edge, Firefox, Chrome, Safari, Opera).

p) Všechny požadavky pro webové rozhraní (UI) platí i při využití chytrých telefonů, tabletů a dalších srovnatelných mobilních zařízení (minimálně pro platformy Android a iOS), a to s responzivním UI (ergonomicky a funkčně dle velikosti zařízení a orientace obrazovky).

q) Pokud bude CMS nativní (tj. nikoli webovou) aplikací, bude tato spustitelná na všech běžně používaných desktopových OS (macOS poslední 2 verze; Windows 8 a novější; Linux: Ubuntu, Mint, openSUSE). Zadavatel preferuje webovou aplikaci.

r) Účastník může nabídnout takové součásti a funkcionality webu (díla), o nichž je přesvědčen, že mohou být pro zadavatele užitečné, byť nejsou popsány v této zadávací dokumentaci (ZD) a jejich přílohách.

1.4 Rozsah a kvalita webu bude posuzována zadavatelem v následujících oblastech:

a) shoda s obchodními, marketingovými a ekonomickými cíli webu;

b) metodiky a přístupy v analytické fázi tvorby webu, rozsah analýzy;

c) rozhraní pro zákazníky/návštěvníky webu (frontend);

d) systém pro správu obsahu (administrační rozhraní);

e) integrace s rezervačním a prodejním systémem Colosseum;

f) správa, podpora a údržba webu včetně hostingu (backend, SLA);

g) implementace (zprovoznění) webu;

h) výhledy na následný rozvoj webu;

i) reálně spuštěný referenční web vytvořený účastníkem;

j) flexibilita webu.

1.5 Účastník ve své nabídce popíše pro každou z posuzovaných oblastí zvlášť, jak konkrétně zajistí realizaci všech požadavků zadavatele specifikovaných v ZD a jejích přílohách.

2. Obchodní, marketingové a ekonomické cíle webu zadavatele

2.1 Web je v první řadě nástrojem pro plnohodnotný online prodej a rezervaci produktů a služeb zadavatele (e-shop), současně nástrojem pro budování značky a šíření dobrého jména, akviziční komunikaci s potenciálními zákazníky a retenční komunikaci se stávajícími zákazníky (B2C i B2B, tour operátoři, hotely, municipality, školy), komunikaci s širokou veřejností, novináři, odbornou veřejností, mecenáši a dalšími podporovateli.

2.2 Zásadní službou zadavatele je prodej vstupenek a vstupenkových balíčků, předplatného a dárkových poukázek. Rovněž prodává divadelní programy a další zboží, nabízí občerstvení, catering, prohlídky a pronájmy prostor. Zadavatel chce posilovat křížový a následný prodej a sjednocenou nabídku a prodej zboží a služeb.

2.3 Strukturu zákazníků/návštěvníků webu zjistí účastník z přílohy č. 11 zadávací dokumentace Statistika návštěvnosti stávajícího webu Národního divadla. Zadavatel chce věnovat péči jak tuzemským tak zahraničním zákazníkům, v rámci ČR přitahovat i zákazníky z regionů mimo Prahy a Středočeského kraje, pečovat také o mladé diváky (26-) a seniory (65+).

2.4 Rozdílné uživatelské scénáře musejí podpořit získávání jak nových zákazníků, tak zvyšování loajality a navracení se stávajících zákazníků.

2.5 Za hlavní kvantitativní metriku úspěšnosti webu považuje zadavatel přechod zákazníka od zaujetí, zájmu a přání k akci, tj. nárůst konverzí, zvláště rezervací a nákupů, vyplnění formuláře (objednávky), přihlášení k odběru newsletteru a registrace. Podpůrnou metrikou je především zvyšování počtu návštěv a unikátních návštěvníků.

2.6 Zadavatel klade klíčový důraz pro vystavení programu Národního divadla a na zaujetí zákazníka multimediálním obsahem a přehledným a stručným textováním.

2.7 Zadavatel chce na webu promovat služby své informační linky (e-mail, telefon, sociální sítě, chat), současně mají informační služby a obsahy webu racionalizovat agendu informační linky.

2.8 Zadavatel pokládá web za klíčový kontakt zákazníka a dalších zainteresovaných osob se značkou zadavatele. Obsahy, funkcionality a působení webu budují značku zadavatele a posilují jeho dobré jméno, kterým propojuje respekt k tradici i ke svobodné umělecké tvorbě světové úrovně (popisné a emoční identifikátory značky).

3. Analytická fáze tvorby webu

3.1 Účastník v nabídce popíše metodiky a přístupy k tvorbě webu v počáteční analytické fázi, kdy bude se zadavatelem vyjasňovat detaily obsahu a funkcí, designu a grafiky (UX, UI), technologií a způsobu provedení webu.

3.2 Účastník uvede v nabídce cíle, rozsah a postup analytické fáze tvorby webu, navrhne přístupy k nalézání kreativních řešení a efektivní komunikaci se zadavatelem, včetně využití nástrojů osobní (individuální i skupinové) a technologiemi podpořené komunikace.

3.3 Součástí analytické fáze bude také testování UX a technologií včetně případných výzkumů a AB testů, jejichž rozsah, podobu a cíle účastník navrhne v nabídce.

3.4 Zadavatel připouští, že na základě analýzy mohou být v ZD specifikované obsahy, funkce, metody, postupy a technologie webu nejen upřesněny, ale i modifikovány podle potřeb vzešlých z analýzy.

3.5 Účastník ve své nabídce definuje předpokládaný rozsah a podobu materiálu, který bude výstupem z analýzy a podkladem pro tvorbu webu po jeho odsouhlasení zadavatelem.

3.6 Účastník předloží zadavateli výstup z analýzy ke schválení do 23. 6. 2019.

4. Rozhraní pro zákazníky/návštěvníky webu (frontend)

4.1 Web bude plně responzivní na všech běžných typech výstupních zařízení (stolní počítače, notebooky, chytré telefony, tablety, obdobná zařízení), zejména se bude design webu dynamicky přizpůsobovat vlastnostem a rozměrům výstupního zařízení (velikost písma, řádkování, rozměry aktivních prvků, šířka textových/grafických prvků, ergonomie dotykových prvků).

4.2 Účastník popíše v nabídce vhodnou strukturu objektů, principy a ukázky řazení a fázování obsahu, navigační a/nebo upoutávací prvky.

4.3 Účastník v nabídce uvede, jak bude integrovat technologie použité pro frontend webu (např. HTML, JS, CSS, knihovny, framework, přístupy jako PWA) s webovými službami, XML, JSON, API, a dalšími technologiemi a infrastrukturou pro splnění podmínek ZD.

4.4 Pro zákazníky/návštěvníky bude web použitelný bez jakýchkoli ICT znalostí, tj. bude intuitivní, logicky uspořádaný, vystavěný tak, aby jakožto plně responzivní podporoval obchodní, marketingové a ekonomické cíle zadavatele.

4.5 Použité technologie, webové služby, míra a způsob přesměrovávání, infrastruktura, cachování, nutné zabezpečení a šifrování, komunikace mezi servery budou navrženy tak, aby byl web maximálně výkonný (tj. nebyl pomalý). Účastník doloží, jak bude garantovat rychlost zejména ve špičce.

4.6 Fulltextové vyhledávání na celém obsahu webu s korektivním našeptáváním a použitím priorit a účelné indexace zajistí podporu zákazníka při snaze rychle najít hledaný obsah. Zadavatel připouští použití

Google Custom Search Engine s tím, že objednatel zajistí výjimku provozu bez reklam pro neziskový sektor.

4.7 Design a grafika webu budou v souladu s vizuální identitou, popisnými a emočními identifikátory značky zadavatele, a s moderními trendy budování značky. Účastník v nabídce předloží barevný wireframe úvodní stránky, barevný wireframe stránky programu (nevylučuje variantu integrace či dílčí integrace programu na úvodní stránce), a barevný wireframe stránky prodeje zboží a dárkových poukázek, a to vždy včetně obsahových a interaktivních prvků a pro různé typy běžně používaných zařízení. Návrhy budou v souladu s požadavky přílohy č. 9 zadávací dokumentace Doplnění funkčních nároků na CMS a na obsah webu a přílohy č. 10 zadávací dokumentace Zjednodušený grafický manuál Národního divadla.

4.8 Minimální rozsah a principiální povaha dat pro web je dána stávajícím webem, který je v provozu na stránce www.narodni-divadlo.cz. Účastník navrhne způsob vystavení programu s filtrováním podle data a času, žánrů (uměleckých souborů), budov a dalších parametrů a zobrazení aktualit s ohledem na vstup zákazníků/návštěvníků na web z vyhledávačů i na jiné stránky než na úvodní stránku.

4.9 Web bude podporovat zobrazení všech běžně používaných multimediálních formátů, stahování i streamování obsahu, včetně elektronických knih a audio a video obsahu. Účastník navrhne integraci s otevřenými platformami, které do obsahu (zejména u videa) nevkládají reklamy.

4.10 Web bude mít implementovaný chat s podporou pro komunikaci se zákazníky na informační lince Národního divadla.

4.11 Design a grafika budou konzistentní pro celý web, budou tvořit jednotný celek, podporovat přehlednost a pochopitelnost (intuitivnost).

4.12 Všechny aktivní prvky budou responzivně dostatečně velké, zřetelné a zjevné, že jsou aktivní, tj. že slouží k výběru něčeho, filtraci, posunu dále apod.

4.13 Účastník navrhne web jako přístupný. Přístupností se rozumí jednak přístupnost pro osoby se specifickými potřebami ve smyslu příslušné legislativy pro weby státní správy a samosprávy (Pravidla tvorby přístupných stránek, která vznikla jako prováděcí předpis k novele zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, provedenou zákonem č. 81/2006 Sb.), jednak schopnost zobrazit a používat obsah webu na všech kompatibilních zařízeních.

4.14 Účastník navrhne technologické řešení ochrany soukromí a zásad pro zpracování osobních dat ve vazbě na nasazování sledovacích pixelů, cookies a obdobných technologií, ať již funkčních, personalizačních, analytických či reklamních, a to v souladu s příslušnou právní úpravou.

4.15 Výchozí jazyk webu bude nastaven dle nastavení jazyka v prohlížeči zákazníka. Změněné nastavení uloží do prohlížeče a použije při dalších návštěvách.

4.16 Web bude obsahovat smysluplné styly uzpůsobené pro tisk stránek velikosti A4.

4.17 Web bude podporovat funkčně a graficky snadné sdílení obsahu na sociální sítě.

5. Systém pro správu obsahu (administrační rozhraní)

5.1 CMS umožní správu obsahu, struktury a funkcí webu pro prakticky neomezený počet uživatelů s plným administračním přístupem a distribuovanými právy, jednoduchým a intuitivním ovládáním. Zadavatel připouští proprietární i open-source CMS, pokud se úpravou dosáhne splnění nároků kladených na CMS v této ZD včetně příloh.

5.2 CMS umožní uživateli vkládat a editovat obsah i bez znalosti HTML, JS, CSS, a to za použití HTML a WYSIWYG editoru s předdefinovanými styly.

5.3 CMS bude intuitivní (pochopitelné, přehledné) a bude poskytovat online náhled před publikací vloženého obsahu a/nebo snadný prostup do testovacího prostředí pro takový náhled.

5.4 CMS umožní editaci ručně zadaných dat, umožní povolit/zakázat editaci dat získaných automatizovaným importem.

5.5 CMS umožní tvorbu příspěvků (aktuality, články, novinky, upoutávky), uchovávání, zálohování a archivaci historie změn včetně uživatelských údajů, tvorbu kontaktních formulářů, tabulek, stránek, plánování publikování a stahování obsahu (od a do) i okamžité propsání změn na web, ukládání bez publikování, vkládání textů, tabulek, obrázků a dalších médií, popisy a poznámky k obrázkům, slideshow, vložení videí a dokumentů.

5.6 CMS umožní na podporu SEO editovat URL adresy a titulky, řadit odkazy do kategorií, jejich zobrazování na webu, editovat klíčová slova. Pokud nebudou vyplněna všechna klíčová metadata, doplní je CMS automaticky. CMS umožní vstřícné nastavení k internetovým vyhledávačům s možným zákazem určitého obsahu a objektů pro ně.

5.7 CMS zamezí vkládání obrázků a dalších médií s nekorektními parametry nebo názvy (např. zákaz používání vybraných znaků, kontrola duplicit).

5.8 CMS umožní uživatelům bezpečné přihlašování včetně možnosti změny vlastního hesla.

5.9 CMS umožní zadavateli bez součinnosti s účastníkem vytvářet prakticky neomezené množství uživatelů CMS, organizovat uživatele do rolí a distribuovat jim práva, a to dle obecných práv (pouze ke čtení, pro úpravu textů, vkládání obrázků a dalšího mediálního obsahu, přejmenování, mazání, úprava URL, úprava metadat, administrace uživatelů, plná práva, atp.), dle jednotlivých sekcí webu (systémové texty, program, sekce uměleckých souborů / uměleckých žánrů, detaily titulů, sekce divadelních budov, prodej zboží a dárkových poukázek, o divadle, atp.) a další víceúrovňovou distribuci práv.

5.10 CMS bude aktualizováno v návaznosti na vývoj bezpečnostních rizik, účastník poskytne návrh řešení zabezpečení.

5.11 CMS bude podporovat vkládání všech běžně používaných multimediálních formátů, streamování i stahování obsahu, včetně elektronických knih a audio a video obsahu.

5.12 Účastník v nabídce popíše, jak CMS podporuje unikátnost URL adres a jejich korektní strukturu, například při zařazování jedné URL adresy do různých úrovní stromu webu.

5.13 CMS bude uživatele upozorňovat na nevyplnění anglické mutace stránky nebo jiného objektu s možností publikování stránky nebo jiného objektu i při nevyplnění anglické mutace.

5.14 CMS umožní uživateli vytvářet a editovat kategorie zboží, zařazovat zboží do jedné a více kategorií, přiřazovat zboží k titulům/představením, žánrům/souborům, scénám/budovám a dalším objektům na webu, přiřazovat tituly/představení ke zboží, vytvářet speciální nabídky skupin zboží, zobrazovat různé obchodní stavy (např. novinka, doporučujeme, pouze online, výprodej).

5.15 Účastník uvede v nabídce, které z výše uvedených funkcí CMS podporuje, a které nikoli, případně uvede další funkce, kterými disponuje jím dodaný či zprostředkovaný CMS. U požadovaných funkcí, kterými CMS nedisponuje, uvede účastník, jakou konkrétní součinnost nabízí zadavateli v ceně za správu, provoz a údržbu webu včetně hostingu jako kompenzaci nepodporovaných funkcí nebo funkcí, jejichž přizpůsobení by bylo nákladově neefektivní.

5.16 CMS bude podporovat snadné sdílení obsahu na sociální sítě.

5.17 Zadavatel nevyžaduje povinné poskytnutí (předložení nebo zpřístupnění) funkčního prototypu CMS účastníkem. Poskytne-li jej účastník jako součást své nabídky, použije jej zadavatel pro verifikaci dílčího hodnocení nabídky.

6. Integrace s rezervačním a prodejním systémem Colosseum

6.1 Web bude načítat a zobrazovat data o skladových zásobách a základních parametrech zboží (zvláště ID nomenklatur, název, ceny, slevy). CMS umožní vytvářet varianty produktu, ve kterých sjednotí více položek produktu majících vlastní ID pod jednu společnou položku s určením variant (např. gender, barva, velikost).

6.2 Web bude načítat a zobrazovat základní parametry představení a doprovodných programů (zvláště název, budova, datum, čas začátku/konce).

6.3 Web bude načítat informace pro zobrazení prodejních stavů představení a doprovodných programů (prodej nezahájen, koupit, prodej na předplatné, prodej pozastaven, zadáno, zrušeno, změna apod.).

6.4 Zadavatel požaduje propojit formuláře pro registraci/přihlášení zákazníků a pro přihlášení se k odběru newsletterů.

6.5 Zadavatel požaduje kontrolovat změny načítaných položek a ukládat nově načtená data nejméně každých 5 minut, aby web reagoval operativně na změny vyvolané nákupem, obchodním rozhodnutím, provozní změnou, případně výpadkem či technologickou odstávkou systému Colosseum.

6.6 Příklady implementace datových exportů a tzv. websale (části systému Colosseum pro online prodej) pro specifikaci vhodných prostředků, protokolů a formátu výměny dat (XML, JSON, API apod.) nalezne účastník na http://developers.colosseum.eu/.

7. Implementace (zprovoznění) webu

7.1 Účastník zprovozní web podle požadavků zadavatele v souladu se ZD.

7.2 Účastník proškolí ICT pracovníky a analytiky zadavatele, obsluhu zadavatele a další uživatele a spolupracující osoby.

7.3 Účastník zprovozní ve spolupráci s dodavatelem systému Colosseum online nákup produktů a služeb iniciovaný z webu zadavatele, integrace registrace/přihlašování, zajištění veškerého potřebného datového toku mezi systémem Colosseum a webem.

7.4 Účastník popíše v nabídce časový a věcný rámec testování, včetně způsobů, metod a metrik testování před spuštěním webu. Zadavatel požaduje, aby testování webu, který bude spuštěn k datu 5. 1. 2020, započalo nejpozději 1. 11. 2019.

7.5 Účastník zajistí migraci všech dat ze stávajícího webu do nového, která zadavatel exportuje ve standardním snadno importovatelném strukturovaném formátu. Účastník zajistí efektivnost SEO a komfort návštěvníků stávajícího webu při přechodu na účastníkem vytvořený web párováním URL adres ze stávajícího webu, vyplněním metadat apod.

7.6 Jako součást povinné dokumentace webu účastník popíše logiku, kroky a náročnost jeho zprovoznění včetně časových a kvalifikačních nároků na pracovníky zadavatele.

7.7 Účastník nastaví monitoring chování návštěvníků webu, ochranu soukromí a zásad pro zpracování osobních údajů a ochranu soukromí, podle požadavků zadavatele a své odborné expertízy implementuje Google Analytics, Google Tag Manager, cookies a obdobné technologie.

7.8 Účastník dodá HTML šablony pro nejzákladnější sjednocení grafické podoby (záhlaví, zápatí) webů vstupenky.narodni-divadlo.cz, predplatne.narodni-divadlo.cz a archiv.narodni-divadlo.cz, respektive pro další stránky (domény) spravované zadavatelem, které jsou předmětem této veřejné zakázky jen v rovině součinnosti účastníka na grafickém sjednocení a na přesměrování.

7.9 Backend webu zpřístupní API (via application/json) pro další oprávněné klientské aplikace.

8. Správa, podpora a údržba webu včetně hostingu (backend, SLA)

8.1 Správu, údržbu a podporu webu včetně hostingu zajistí účastník. Navrhne-li účastník umístění některých infrastrukturních komponentů (např. serverů) do sítě zadavatele, nepřipouští zadavatel navýšení nabídkové ceny.

8.2 Backend/hosting webu musí splňovat tyto nebo srovnatelné podmínky:

- **a.** infrastruktura je dostatečně výkonná a dostupná pro potřeby provozování webu;
- **b.** jeho veřejná část je umístěna přímo na páteřní síti českého internetu, resp. v místě se srovnatelnou dostupností;
- **c.** bude zajištěn nepřetržitý provoz serverů, přístup k datům a aplikacím serverů prostřednictvím sítě internet 24/7, ideální je bezvýpadkový systém naprosto omezující nedostupnost v případě aktualizací systému na nezbytné minimum;
- **d.** servery jsou zabezpečeny proti neoprávněnému přístupu;
- **e.** servery jsou napojeny na nepřetržitý monitoring dostupnosti a běhu klíčových služeb, chybové stavy budou bez prodlení reportovány i zadavateli;
- **f.** servery jsou napájeny ze zálohovaného zdroje napájení;
- **g.** v případě výpadku naběhne záložní systém do 30 minut od výpadku;
- **h.** na operační systémy serverů jsou nejpozději do 48 hodin instalovány opravné aktualizace vydané výrobcem operačních systémů;
- **i.** centrální zálohování dat serverů probíhá minimálně jednou za 24 hodin, udržuje se ve fyzicky odlišné lokalitě, než jaké je umístění produkčních dat;
- **j.** účastník popíše ve své nabídce zálohovací plán (např. denní inkrementální zálohy až do vzniku dvoutýdenní zálohy, dvoutýdenní zálohy 60 týdnů nazpět);
- **k.** data zadavatele jsou oddělena od prostoru dat jiných uživatelů tak, aby bylo minimalizováno riziko kompromitace dat v ní uložených.

8.3 Podpora, údržba a správa webu bude zahrnovat minimálně:

- **a.** Školení na vyžádání v prostorách zadavatele (max. 1 x za 2 měsíce v rozsahu 2 hodin).
- **b.** Udržování provozuschopnosti a funkčnosti webu v plném rozsahu.
- **c.** Parametrické aktualizace webu při změně legislativy (nejde-li o vlivy vyvolávající potřeby zásadní koncepční změny).
- **d.** Aktualizace a záplatování bezpečnostních chyb a rizik všech složek webu.
- **e.** Zajištění bezpečnostních certifikátů a jejich aktualizace.

f. Zajištění a uhrazení licencí pro vlastní vyhledávání v obsahu webu, pro CMS a pro jakékoli další složky webu, jsou-li takové licence potřeba a je-li k jejich zajištění pro zadavatele nutná pravidelná úhrada ze strany účastníka třetí straně.

g. Pravidelná kontrola a ladění optimálního SEO nastavení. Účastník popíše v nabídce, co a jak bude z hlediska SEO kontrolovat a ladit.

h. Účastník popíše v nabídce použité programovací, serverové a databázové technologie backendu (např. PHP, XML, webový server Apache, SQL databáze) ve vazbě na přiměřenost nároků na výkon serverů a na přiměřenost nákladů na implementaci (zprovoznění).

8.4 Řešení dostupnosti webu a reakčních dob souvisejících se závadami:

a. Účastník zajistí okamžitý servisní zásah v případě velmi závažných (kritických) závad webu, jako jsou takové závady na straně zhotovitele, které zásadně poškozují dobré jméno zadavatele, znemožňují rezervaci a prodej produktů a služeb, znemožňují aktualizaci programu a klíčových obchodních informaci. Odstranění závady proběhne nejpozději do 8 hodin po nahlášení (nebo po vzniku závady, pokud na ní měl a mohl přijít sám účastník).

b. Telefonická hotlinka v režimu 24/7 pro hlášení velmi závažných (kritických) závad webu, telefonická hotlinka pro hlášení středně závažných a nezávažných závad po-pá 9-18 hodin.

c. E-mail helpdesk s evidencí řešených závad (nebo sdílený systém pro správu úkolů) pro středně závažné a nezávažné závady a dodatečný zápis velmi závažných (kritických) závad.

d. Středně závažné závady ztěžující práci zadavatele, zvláště závady omezující možnost editace obsahu, nebo chyby v datových souborech neohrožující funkci celého webu, odstraní účastník do 4 pracovních dnů po nahlášení závady.

e. Nezávažné závady, které neznemožňují používání webu, odstraní účastník do 8 pracovních dnů po nahlášení závady.

f. Zadavatel vyžaduje garanci dostupnosti webu účastníkem 99.5% měsíčně, přičemž technologické odstávky za účelem údržby a aktualizace webu se započítávají do doby nedostupnosti webu, vyvolají-li ji.

9. Výhledy následného rozvoje webu

9.1 Za rozvoj webu se považuje vývoj funkcionalit a zdokonalení webu nebo na něj přímo navazujících služeb a funkcí po předání a spuštění webu (díla).

9.2 Účastník navrhne s ohledem na ZD a svojí expertízu vhodný rozvoj webu po jeho předání zadavateli. Tento návrh není v žádném ohledu pro zadavatele závazný, slouží především k vyhodnocení nabídky.

9.3 Dospěje-li účastník k závěru, že rozvoj webu by měl být časově zařazen již do dřívější etapy než fáze po spuštění webu, může zařadit tyto funkcionality do základní tvorby webu, což promítne i do ceny licence. V takovém případě popíše tyto funkcionality ve stejné úrovni detailu jako funkcionality poptávané zadavatelem, aby bylo možno posoudit jejich soulad s požadavky zadavatele na srovnatelné poptávané funkcionality ve všech oblastech hodnocení.

9.4 Jednotlivé dílo rozvíjející web vznikne na základě dílčí objednávky zadavatele, vzájemného odsouhlasení zadavatele (objednatele) a dodavatele (účastníka) termínu dodání a počtu hodin potřebného ke zhotovení díla dodavatelem a v souladu s touto ZD tedy vzájemného potvrzení ceny díla. Počet hodin, termín dodání a cena díla mohou být v průběhu zhotovení díla měněny pouze dohodou objednatele a dodavatele, nikoli jednostranně.

9.5 Součástí předmětu veřejné zakázky není přímá tvorba obsahu webu při tvorbě webu (díla), pouze tvorba vodítek pro tvorbu obsahu zadavatelem v podobě řešení hierarchie obsahu, grafiky, navigace, definice rozsahu objektů, a řešení dalších relevantních prvků a responzivních technologií webu ovlivňujících tvorbu obsahu. Zadavatel si nicméně vyhrazuje právo součinnost při tvorbě obsahu a kreativních obsahových řešení objednávat v rámci rozvoje webu.

9.6 Zadavatel (objednatel) není povinen rozvoj webu dílčími objednávkami objednávat, nebude stanoven žádný minimální objem objednávek na rozvoj webu. Maximálně možný objem po dobu platnosti smlouvy podepsané podle této ZD se bude řídit zákonem o veřejných zakázkách. Pro účely stanovení hodnoty této veřejné zakázky se určuje rozsah prací na rozvoj webu 800 člověkohodin.

10. Referenční web vytvořený účastníkem

10.1 Účastník uvede jeden referenční web, který podle jeho expertízy nejlépe vyhovuje požadavkům zadavatele kladeným na web v této ZD a jejich přílohách. Uvede-li účastník v obsahu nabídky více webů, které vytvořil, je povinen označit ten, který pokládá za referenční web pro hodnocení zadavatelem.

10.2 Referenční web musí obsahovat e-shop, tj. webovou aplikaci sloužící pro přímý online prodej (včetně platby kartou online) služeb v oblasti kulturních či jiných volnočasových aktivit s konkrétním časem jejich čerpání, nebo webovou aplikaci sloužící pro přímý online prodej (včetně platby kartou online) skladovatelných produktů (zboží).

10.3 Účastník poskytne v nabídce k referenčnímu webu případovou studii o analýze a tvorbě referenčního webu, aby bylo možno při hodnocení přihlédnout k případně odlišným nákladům na vytvoření, správu, podporu a údržbu webu včetně hostingu, odlišným obchodním, marketingovým a ekonomickým cílům, odlišným cílovým skupinám zákazníků/návštěvníků, odlišnému charakteru značky a potřebě přizpůsobit se požadavkům zadavatele referenčního webu na způsob spolupráce a komunikace.

11. Flexibilita webu

11.1 Flexibilitou webu se v této ZD rozumí možné převzetí jeho rozvoje, správy, podpory a údržby včetně hostingu, testování a monitoringu webu zadavatelem nebo třetí stranou určenou zadavatelem bez součinnosti s účastníkem (dodavatelem).

11.2 Za hlavní metriky flexibility webu považuje zadavatel přenositelnost a/nebo reálnou využitelnost či nahraditelnost licencí při změně dodavatele části webu, modifikovatelnost webu na základě kvality zdrojového kódu a přístupu zadavatele k němu, a snadnou nahraditelnost dílčí části webu částí s obdobnou funkčností od jiného dodavatele.

11.3 Zadavatel bude hodnotit míru flexibility webu také na základě porovnání odlišných finančních a provozních nároků z nabídek účastníků na nezávislý (nevyžadující součinnost s účastníkem) rozvoj, správu, podporu a údržbu webu včetně hostingu.