**Příloha**

**Specifikace předmětu veřejné zakázky**

**Výběr dodavatele online komunikačních služeb**

**ZADAVATEL**

**Česká filharmonie, příspěvková organizace**

Sídlo: Alšovo nábřeží 79/12, 110 00 Praha 1

IČ: 00023264

DIČ: CZ00023264

Zastoupen: MgA. Davidem Marečkem, Ph.D., generálním ředitelem

## Specifikace předmětu plnění

Zadavatel od dodavatele požaduje zajištění služeb v následujících oblastech (s tím, že v jednotlivých oblastech jsou zároveň demonstrativně uvedeny hlavní služby, jejichž poskytnutí v rámci dané oblasti zadavatel předpokládá na základě dosavadní zkušenosti):

**Článek I.**

1. **Pravidelná správa www stránek ceskafilharmonie.cz a rudolfinum.cz**
	* Editace obsahu webu – dle potřeby vkládání či úprava článků, fotografií, zvukových stop, videí a jiných digitálních médií, návrh a vytváření nových stránek.
	* Vyhledávání a nákup fotografií ve fotobankách pro prezentaci zájezdů.
	* Základní SEO – dle potřeby úpravy obsahu webu a metainformací pro zlepšení pozic ve fulltextovém vyhledávání.
	* Zajištění hostingové služby pro všechny provozované webové stránky a aplikace zadavatele.
	* Telefonická a e-mailová podpora (podrobnější specifikace vyřizování požadavků jsou uvedené v bodu „Klasifikace a podmínky vyřizování požadavků Zadavatele“.
	* Konzultační činnost – dle potřeby poradenství v oblasti content managementu a online marketingu.
	* Analytická činnost – na vyžádání zpracování analýz návštěvnosti webu (případně efektivity jiných online komunikačních kanálů).
	* Správu je nutné realizovat prostřednictvím systému pro správu obsahu (CMS) s otevřenými zdrojovými kódy a pod takovou licencí, která v budoucnu umožní kterémukoliv jinému subjektu neomezený rozvoj systému. Uchazeč může a nemusí být původním autorem systému; nebude-li autorem, musí přesto zajistit splnění podmínek uvedených v předchozí větě.
	* Správa webových stránek ceskafilharmonie.cz a rudolfinum.cz je realizována prostřednictvím otevřeného redakčního systému Umbraco. Na základě požadavků a potřeb Zadavatele byl tento systém rozšířen o nadstandardní funkce a prvky.
	* Dodavatel bude zodpovědný za zachování funkční integrace stránek ceskafilharmonie.cz a rudolfinum.cz s databází pro správu událostí (podrobněji bod 4) a informačního systému pro správu rezervací (podrobněji bod 5).

***Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 20 hodin****Předpokládaná náročnost vychází z průměrného rozsahu služeb realizovaných pro Zadavatele za poslední rok. Zadavatel očekává, že odchylka od předpokládaného rozsahu nebude vyšší než 20 % objemu. Totožný princip odhadu náročnosti se vztahuje také na všechny následující oblasti služeb.*

1. **Rozvoj www stránek ceskafilharmonie.cz a rudolfinum.cz**
	* Postupný a měřitelný rozvoj www stránek během 4letého cyklu zakázky zejména v těchto oblastech:
		1. Uživatelská přívětivost a přístupnost (UX) – maximalizace uživatelské přívětivosti s ohledem na různé cílové skupiny ČF a jejich různorodou charakteristiku. Postupný rozvoj a optimalizace zejména strategických kapitol a funkčností, jako je sekce Vstupenky, sekce Program, sekce eShop, fulltextové vyhledávání na webu apod.
		2. Obsah – ve spolupráci s ČF práce na rozvoji především vizuálního a textového obsahu webu tak, aby plnil předem definované marketingové cíle. Schopnost uživatelsky i technologicky vhodně zapracovávat aktuální vizuální styl České filharmonie do podoby www stránek bez nutnosti měnit systémy na pozadí (CMS).
		3. Prodejní, resp. marketingový výkon – optimalizace konverzního poměru s ohledem na definované konverzní akce, např. přihlášení k odběru magazínu ČF, nákup vstupenky, nákup zboží, interakce s obsahem jako přehrání videa, stažení dokumentu apod.
		4. Návštěvnosti www stránek z přirozeného vyhledávání (SEO) – spolupráce na analytických, obsahových a linkbuildingových aktivitách, které povedou ke stabilnímu zvyšování návštěvnosti jednotlivých webů z přirozeného vyhledávání.
		5. Emailing – spolupráce při rozvoji mailingových aktivit České filharmonie z obsahově-vizuálního i technologického hlediska.
	* Důležitým požadavkem je pro nás schopnost evoluce stávajících systémů včetně jejich technologického pozadí s ohledem na funkčnost celého ekosystému. Weby a aplikace České filharmonie jsou totiž vzájemně provázány a změna funkčnosti v jedné části může výrazně ovlivnit fungování jiné části (provázanost www stránek ČF, www stránek Rudolfina, databáze událostí, systému pro správu rezervací, ticketingového systému Colosseum, napojení na emailing, obecné rozhraní pro poskytování událostí apod.).
	* V návaznosti na body výše tedy očekáváme dodávky analytických, obsahových, programátorských a grafických prací souvisejících zejména s:
		1. vývojem a rozšířením funkčních prvků administrace – obsahové moduly;
		2. obsahovými a grafickými úpravami úvodní stránky a podstránek;
		3. úpravou struktury webu a menu;
		4. tvorbou nových stránek od návrhu přes copywriting až po grafické zpracování;
		5. údržbou systémů pro správu obsahu (aplikace bezpečnostních či jiných aktualizací, změny vynucené novou legislativou atp.).
		6. rozvoj klientské sekce v návaznosti na integraci se vstupenkovým systémem Colosseum, vyvíjeným společností Perfect System, s.r.o.

***Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 46 hodin***

1. **Správa a rozvoj www stránek magazin.ceskafilharmonie.cz**
	* Postupný a měřitelný rozvoj www stránek během 4letého cyklu zakázky zejména v těchto oblastech:
		1. Návštěvnosti www stránek z přirozeného vyhledávání (SEO) – spolupráce na analytických, obsahových a linkbuildingových aktivitách, které povedou ke stabilnímu zvyšování návštěvnosti magazínu z přirozeného vyhledávání.
		2. Odběratelé – zvyšování počtu angažovaných odběratelů prostřednictvím všech vhodných kanálů České filharmonie, jako jsou vlastní stránky magazin.ceskafilhamronie.cz, mateřský web ceskafilharmonie.cz, sociální sítě apod.
		3. Emailing – spolupráce na rozvoji distribuce jednotlivých čísel magazínu prostřednictvím emailingu. Obsahové, grafické i technologické aktivity vedoucí ke zvyšování míry otevřenosti e-mailů, míry prokliky apod.

***Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 6 hodin***

1. **Technická podpora databázového systému pro správu událostí**
	* Technická podpora a rozvoj informačního databázového systému využívaného pro administraci událostí prezentovaných ve formátu kalendáře událostí na www stránkách ceskafilharmonie.cz a rudolfinum.cz. V případě budoucí potřeby integrace databáze s dalšími webovými a elektronickými platformami (např. dotykové obrazovky aj.).
	* Programátorské práce spojené s požadavky na formu prezentace událostí v kalendáři akcí.
	* Databáze v současné době obsahuje následující informace související s jednotlivými prezentovanými akcemi:
		1. variantní název události (název, podnadpis, název na úvodní stránce, speciální pravidla chování v jednotlivých situacích);
		2. perex;
		3. obrázek / video v záhlaví
		4. odkazy (na stránku, dokument, video);
		5. pořadatel akce;
		6. typ a kategorie události;
		7. koncertní sezona;
		8. příznak „Mimořádný koncert“
		9. místo konání (země, město, místo a scéna);
		10. délka programu
		11. informace ke vstupenkám a kontakty (koncert zrušen, dostupnost na dotaz, možnost zadat nový kontakt či vybrat informace ze šablony, cenový rozsah vstupenek)
		12. volba zobrazení v kalendáři ceskafilharmonie.cz a/nebo rudolfinum.cz apod.;
		13. termíny konání (možnost zadání 1 až x termínů);
		14. termín on-line prodeje (od-do);
		15. fotografie interpretů či skladatelů;
		16. související skladby (včetně textového popisu skladby);
		17. související interpreti (včetně textového popisu a fotografie);
		18. textový blok pro výpis skladeb;
		19. textový blok pro výpis interpretů;
		20. ikona živého vysílání v TV, rádiu nebo kině;
		21. bannery v detailu události;
		22. meta informace (automaticky generované, nebo zadané ručně);
		23. napojení prodeje na vstupenkový systém Colosseum, vyvíjeným společností Perfect System, s.r.o.
	* Dále databáze slouží pro editaci a správu:
		1. Koncertních řad a abonentních cyklů v jednotlivých sezonách (abonentní řady A, B a O, generální zkoušky, mimořádné koncerty, adventní koncerty, koncerty pro rodiče a děti, koncertní řady Českého spolku pro komorní hudbu apod. dle aktuální sezóny).
		2. Zahraničních zájezdů České filharmonie (zájezdy jsou prezentované na samostatné stránce), které se skládají z jednotlivých událostí vytvořených v databázi. Stránky jednotlivých zájezdů zahrnují název zájezdu, titulní fotografii, seznam souvisejících událostí, skladeb a interpretů
	* Systém pro správu událostí je provozovaný na doméně du.ceskafilharmonie.cz a byl vyvinutý společností Perspectivo s.r.o.

***Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 12 hodin***

1. **Technická podpora informačního systému pro správu rezervací**
	* Technická podpora a rozvoj informačního systému pro administrativu rezervací určených pro akce České filharmonie prezentované na www stránkách ceskafilharmonie.cz a rudolfinum.cz. Prostřednictvím tohoto systému si uživatelé rezervují místa na workshopech spojených s edukativními programy, prohlídkách v rámci dne otevřených dveří, celoročních prohlídkách budovy Rudolfina apod.
	* Informační systém je provozovaný na doméně is.ceskafilharmonie.cz a byl vyvinutý společností Perspectivo, s.r.o.

***Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 4 hodiny***

1. **Přenesené požadavky: podpora a součinnost**
	* Předpokládáme zajištění intenzivní součinnosti při identifikaci a nápravě chyb systémů třetích stran, stejně jako při rozvoji těchto systémů tak, aby plnili marketingové cíle www stránek.
	* Jedná se zejména o tyto případy:
		1. Chyby v ticketingovém systému Colosseum.
		2. Chyby rozhraní neumožňujících načíst informace o množství volných vstupenek.
		3. Chyby rozhraní neumožňujících komunikaci mezi e-shopem a systémem Colosseum – načítání nových produktů, aktualizace informací o produktech, aktualizace dostupnosti zboží apod.
		4. Návrhy a doporučení týkající se optimalizace konverzních cest při nákupu vstupenek v systému Colosseum či zboží v e-shopu (nákupní koš apod.).
		5. Nefunkčnost služby zajišťující rozesílku velkého množství emailů.
		6. Nefunkčnost serveru hostingových služeb zajištujících chod webových stránek jako např. nefunkčnost SMTP serveru sloužícího k odeslání systémových emailů, plánovače úloh apod.
		7. Nefunkčnost webových stránek a služeb, na které je z webu odkazováno jako např. odkazy na sociální sítě, jednotlivé weby apod.
		8. Nefunkčnost embedovaných videí např. kanálu Youtube, Vimeo apod.

**Článek II.**

**Klasifikace a podmínky vyřizování požadavků Zadavatele**

1. Klasifikace a důležitost požadavků:
	1. vysoká důležitost (např. úplný výpadek, nedostupnost webové prezentace, kritické chyby neumožňující uskutečnění objednávky, …);
	2. střední důležitost (např. chyby neumožňující zobrazení jednotlivých stránek jako Program, O nás, Kontakty, …);
	3. nízká důležitost (např. chyby v diakritice a zobrazení textu, drobné vizuální chyby apod.);
	4. přenesené požadavky (tj. požadavky, které musí vyřešit třetí strana, poskytovatel ale může pomoci při jejich řešení);
	5. požadavky na změnu, rozšíření systému.
2. Čas přijímaní požadavků:
	1. V pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod.
	2. Požadavek doručený mimo tento čas se pokládá za doručený až ve chvíli, kdy nastane nebližší doba určená pro přijímání požadavků.
3. Časový limit pro zahájení řešení (opravy) dodavatelem:
	1. požadavky s vysokou důležitostí: do 8 hod. od okamžiku nahlášení;
	2. požadavky se střední důležitostí: do 16 hod. od okamžiku nahlášení;
	3. požadavky s nízkou důležitostí: do 48 hod. od okamžiku nahlášení.
4. Časový limit pro řešení požadavků:
	1. požadavky s vysokou důležitostí: do 16 hod. od okamžiku nahlášení;
	2. požadavky se střední důležitostí: do 48 hod. od okamžiku nahlášení;
	3. požadavky s nízkou důležitostí: do 7 dnů od okamžiku nahlášení;
	4. přenesené požadavky budou předány třetí straně ve výše uvedených lhůtách;
	5. požadavky na změnu či rozšíření systému budou řešeny individuálně dle časového harmonogramu a cenové nabídky, kterou dodavatel připraví nejpozději do 14 dnů od doručení takového požadavku.