**Specifikace předmětu veřejné zakázky**

**Zajištění služeb správce webu**

**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 a rozvoj www stránek ceskafilharmonie.cz**
2. Správa
   * Správa webových stránek je a bude realizována prostřednictvím otevřeného redakčního systému Umbraco. Na základě požadavků a potřeb Zadavatele byl tento systém rozšířen o nadstandardní funkce a prvky.
   * Správu je nutné realizovat prostřednictvím otevřeného 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.
   * Dodavatel bude zodpovědný za zachování funkční integraci stránek ceskafilharmonie.cz s databází pro správu událostí (podrobněji bod 4) a ticketingového systému Colloseum společnosti Perfect System s.r.o.
   * Editace obsahu webu – dle potřeby vkládání či úprava článků, fotografií, zvukových stop, videí a jiných digitálních médií, návrh a vytváření nových stránek.
   * Optimalizace pro fulltextové vyhledávání (SEO) – dle potřeby úpravy obsahu webu a metainformací pro zlepšení pozic ve fulltextovém vyhledávání.
   * Zajištění hostingové služby pro běh www stránek.
   * 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, online marketingu, v oblasti přístupnosti a bezpečnosti webu apod.
   * Analytická činnost – pravidelné vyhodnocování dat z analytických nástrojů, předkládání návrhů na zlepšení webových stránek, jejich účinnosti apod. Na vyžádání zpracování podrobnějších analýz jako např. obsahová analýza, analýza návštěvnosti webu, technický SEO audit, bezpečnostních audit, audit přístupnosti webu apod.
3. Rozvoj
   * Postupný a měřitelný rozvoj www stránek během 4letého cyklu zakázky zejména v těchto oblastech:
     + Uživatelská přívětivost, přístupnost (UX) a tonalita značky – maximalizace uživatelské přívětivosti s ohledem na různé cílové skupiny ČF a jejich různorodou charakteristiku. Postupný rozvoj a optimalizace zejména strategických kapitol a funkčností, jako jsou sekce Koncerty a vstupenky, Orchestr, Vzdělávání, Média, Podpořte nás, fulltextové vyhledávání na webu apod.
     + 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).
     + Prodejní, resp. marketingový výkon – optimalizace konverzního poměru s ohledem na definované konverzní akce, např. nákup vstupenek, nákup abonentek, nákup zboží, přihlášení k odběru magazínu ČF, interakce s obsahem jako přehrání videa, stažení dokumentu apod.
     + Návštěvnosti www stránek z přirozeného vyhledávání (SEO) – spolupráce na analytických, obsahových a linkbuildingových aktivitách, které povedou ke stabilnímu zvyšování návštěvnosti z přirozeného vyhledávání.
     + 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, ticketingového systému Colosseum, napojení na emailing, obecné rozhraní pro poskytování událostí apod.).
   * V návaznosti na body výše tedy očekáváme dodávky analytických, obsahových, programátorských a designérských prací souvisejících zejména s:
     + vývojem a rozšířením funkčních prvků administrace – obsahové moduly,
     + obsahovými a grafickými úpravami stránek webu,
     + úpravou struktury webu a menu,
     + tvorbou nových stránek od analytických aktivit, návrhu UX/UI, přes copywriting až po grafické zpracování,
     + návrhem a tvorbou sekce Muzikopedie s ohledem na zvýšení návštěvnosti z fulltextového vyhledávání a možné využití sesbíraných materiálů pro další marketingové aktivity České filharmonie na sociálních sítích, nebo platformách typu Youtube, Spotify apod.,
     + aktualizací systémů pro správu obsahu (aktualizace CMS systému Umbraco, aplikace bezpečnostních či jiných aktualizací, změny vynucené novou legislativou atp.),
     + údržbou a rozvojem tonality značky, design systému České filharmonie a rozvojem Storybooku,
     + rozvojem klientské sekce a prodeje vstupenek, abonentek v návaznosti na integraci se vstupenkovým systémem Colosseum, vyvíjeným společností Perfect System, s.r.o.

**Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 82 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. **Pravidelná správa a rozvoj www stránek rudolfinum.cz**
2. Správa
   * Správa webových stránek je a bude realizována prostřednictvím otevřeného redakčního systému Umbraco. Na základě požadavků a potřeb Zadavatele byl tento systém rozšířen o nadstandardní funkce a prvky.
   * Správu je nutné realizovat prostřednictvím otevřeného 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.
   * Dodavatel bude zodpovědný za zachování funkční integraci stránek rudolfinum.cz s databází pro správu událostí (podrobněji bod 4) a ticketingového systému Colloseum společnosti Perfect System s.r.o.
   * Editace obsahu webu – dle potřeby vkládání či úprava článků, fotografií, zvukových stop, videí a jiných digitálních médií, návrh a vytváření nových stránek.
   * Optimalizace pro fulltextové vyhledávání (SEO) – dle potřeby úpravy obsahu webu a metainformací pro zlepšení pozic ve fulltextovém vyhledávání.
   * Zajištění hostingové služby pro běh www stránek.
   * 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, online marketingu, v oblasti přístupnosti a bezpečnosti webu apod.
   * Analytická činnost – pravidelné vyhodnocování dat z analytických nástrojů, předkládání návrhů na zlepšení webových stránek, jejich účinnosti apod. Na vyžádání zpracování podrobnějších analýz jako např. obsahová analýza, analýza návštěvnosti webu, technický SEO audit, bezpečnostních audit, audit přístupnosti webu apod.
3. Rozvoj
   * Postupný a měřitelný rozvoj www stránek během 4letého cyklu zakázky zejména v těchto oblastech:
     + Uživatelská přívětivost, přístupnost (UX) a tonalita značky – maximalizace uživatelské přívětivosti zaprvé s ohledem na různé cílové skupiny posluchačů České filharmonie a dalších, zejména pražských komorních či symfonických orchestrů a zadruhé s ohledem na návštěvníky Galerie Rudolfinum a jejich různorodé charakteristiky. Postupný rozvoj a optimalizace zejména strategických kapitol a funkčností, jako jsou sekce Program, Pro návštěvníky, Pronájmy, Architektura a…, fulltextové vyhledávání na webu apod.
     + Obsah – ve spolupráci s Českou filharmonií a Galerií Rudolfinum práce na rozvoji především vizuálního a textového obsahu webu tak, aby plnil předem definované marketingové cíle.
     + Prodejní, resp. marketingový výkon – optimalizace konverzního poměru s ohledem na definované konverzní akce, např. nákup vstupenek, registrace na prohlídky, poptávky pronájmů, poptávka nahrávacího studia, napište nám apod.
     + Návštěvnosti www stránek z přirozeného vyhledávání (SEO) – spolupráce na analytických, obsahových a linkbuildingových aktivitách, které povedou ke stabilnímu zvyšování návštěvnosti z přirozeného vyhledávání.
   * 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, ticketingového systému Colosseum, napojení na emailing, obecné rozhraní pro poskytování událostí apod.).
   * V návaznosti na body výše tedy očekáváme dodávky analytických, obsahových, programátorských a designérských prací souvisejících zejména s:
     + vývojem a rozšířením funkčních prvků administrace – obsahové moduly,
     + obsahovými a grafickými úpravami stránek webu,
     + úpravou struktury webu a menu,
     + tvorbou nových stránek od analytických aktivit, návrhu UX/UI, přes copywriting až po grafické zpracování,
     + návrhem a tvorbou článků v sekci Architektura a … s ohledem na zvýšení návštěvnosti z fulltextového vyhledávání a možné využití sesbíraných materiálů pro další marketingové aktivity České filharmonie na sociálních sítích, nebo platformách typu Youtube, Spotify apod.,
     + aktualizací systémů pro správu obsahu (aktualizace CMS systému Umbraco, aplikace bezpečnostních či jiných aktualizací, změny vynucené novou legislativou atp.),
     + údržbou a rozvojem tonality značky, tvorbou design systému a Storybooku Rudolfina.

**Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 16 hodin**

1. **Pravidelná správa a rozvoj www magazin.ceskafilharmonie.cz**
2. Správa
   * Správa webových stránek bude realizována prostřednictvím otevřeného redakčního systému Umbraco. Na základě požadavků a potřeb Zadavatele bude tento systém rozšířen o nadstandardní funkce a prvky.
   * Správu je nutné realizovat prostřednictvím otevřeného 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.
   * Editace obsahu webu – dle potřeby vkládání či úprava článků, fotografií, zvukových stop, videí a jiných digitálních médií, návrh a vytváření nových stránek.
   * Optimalizace pro fulltextové vyhledávání (SEO) – dle potřeby úpravy obsahu webu a metainformací pro zlepšení pozic ve fulltextovém vyhledávání.
   * Zajištění hostingové služby pro běh www stránek.
   * 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, online marketingu, v oblasti přístupnosti a bezpečnosti webu apod.
   * Analytická činnost – pravidelné vyhodnocování dat z analytických nástrojů, předkládání návrhů na zlepšení webových stránek, jejich účinnosti apod. Na vyžádání zpracování podrobnějších analýz jako např. obsahová analýza, analýza návštěvnosti webu, technický SEO audit, bezpečnostních audit, audit přístupnosti webu apod.
3. Rozvoj
   * Postupný a měřitelný rozvoj www stránek během 4letého cyklu zakázky zejména v těchto oblastech:
     + Uživatelská přívětivost, přístupnost (UX) a tonalita značky – maximalizace uživatelské přívětivosti zaprvé s ohledem na různé cílové skupiny čtenářů magazínu. Postupný rozvoj a optimalizace zejména strategických kapitol a funkčností, jako jsou sekce Magazín, Blog a Podcasty, fulltextové vyhledávání na webu apod.
     + Obsah – ve spolupráci s Českou filharmonií práce na rozvoji především textového obsahu webu tak, aby plnil předem definované marketingové cíle.
     + Prodejní, resp. marketingový výkon – optimalizace konverzního poměru s ohledem na definované konverzní akce, např. přihlášení k odběru magazínu ČF, interakce s obsahem jako přečtení obsahu, přehrání videa apod.
     + Návštěvnosti www stránek z přirozeného vyhledávání (SEO) – spolupráce na analytických, obsahových a linkbuildingových aktivitách, které povedou ke stabilnímu zvyšování návštěvnosti z přirozeného vyhledávání.
     + 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.
     + 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.
   * Důležitým požadavkem je pro nás schopnost evoluce stávajícího systému včetně jeho technologického pozadí.
   * V návaznosti na body výše tedy očekáváme dodávky analytických, obsahových, programátorských a designérských prací souvisejících zejména s:
     + vývojem a rozšířením funkčních prvků administrace – obsahové moduly,
     + obsahovými a grafickými úpravami článků,
     + návrhem a tvorbou článků v sekci Magazín a Blog s ohledem na zvýšení návštěvnosti z fulltextového vyhledávání a možné využití sesbíraných materiálů pro další marketingové aktivity České filharmonie na sociálních sítích, nebo platformách typu Youtube, Spotify apod.,
     + aktualizací systémů pro správu obsahu (aktualizace CMS systému Umbraco, aplikace bezpečnostních či jiných aktualizací, změny vynucené novou legislativou atp.),
     + údržbou a rozvojem tonality značky, tvorbou design systému a Storybooku Magazínu.

**Předpokládaný rozsah služeb za kalendářní měsíc: 20 hodin**

1. **Pravidelná správa a rozvoj databáze událostí du.ceskafilharmonie.cz**

* Správa webových stránek je, a bude realizována prostřednictvím otevřeného redakčního systému Umbraco. Na základě požadavků a potřeb Zadavatele byl tento systém rozšířen o nadstandardní funkce a prvky.
* Správu je nutné realizovat prostřednictvím otevřeného 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.
* Dodavatel bude zodpovědný za zachování funkční integraci stránek ceskafilharmonie.cz, rudolfinum.cz s databází pro správu událostí a ticketingového systému Colloseum společnosti Perfect systém s.r.o.
* Editace obsahu – dle potřeby vkládání či úprava událostí, koncertních řad, výstav, interpretů, skladeb, fotografií, zvukových stop, videí a jiných digitálních médií apod.
* Do systému se vkládají události nejenom pro Českou filharmonii, ale i pro Český spolek pro komorní hudbu, Galerii Rudolfinum i pro ostatní pořadatele – FOK, SOČR, Pražská filharmonie apod.
* Optimalizace pro fulltextové vyhledávání (SEO) – dle potřeby úpravy obsahu webu a metainformací pro zlepšení pozic ve fulltextovém vyhledávání na webech ČF a Rudolfinum.
* Zajištění hostingové služby pro běh www stránek.
* 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 správy událostí, v oblasti přístupnosti a bezpečnosti webu apod.
* Analytická činnost – pravidelné vyhodnocování dat z analytických nástrojů, předkládání návrhů zejména na zlepšení webových stránek (událostí, koncertních řad apod.), jejich účinnosti apod. Na vyžádání zpracování podrobnějších analýz jako např. technický SEO audit, analýza rychlosti načítání, bezpečnostních audit apod.
* 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, ticketingového systému Colosseum, napojení na emailing, obecné rozhraní pro poskytování událostí apod.).
* Vývoj a rozšířování funkčních prvků administrace – obsahové moduly,
* Aktualizace systému pro správu obsahu (aktualizace CMS systému Umbraco, aplikace bezpečnostních či jiných aktualizací, změny vynucené novou legislativou atp.),
* Rozvoj klientské sekce a prodeje vstupenek, abonentek v návaznosti na integraci se vstupenkovým systémem Colosseum, vyvíjeným společností Perfect System, s.r.o.
* Databáze slouží pro editaci:
  + - Bannerů
    - Informací o dostupnosti vstupenek
    - Interpretů
    - Koncertních řad (abonentní řady A, B C, mimořádné koncerty, generální zkoušky, vánoční předplatné, koncertní řady děti, dospívající i dospělé, školy a školky, koncertní řady Českého spolku pro komorní hudbu apod. dle aktuální sezóny)
    - Pořadatelů
    - Skladeb
    - Událostí
    - Výstav (Galerie Rudolfinum)
    - Zemí
    - Zájezdů

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

**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.
5. Přenesené požadavky: podpora a součinnost
   1. 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.
   2. 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.