

Zadání pro výběrové řízení na nové webové stránky města Opavy

Všeobecné požadavky

Představou zadavatele je vytvoření nových webových stránek města Opavy včetně grafického návrhu, dodání redakčního systému.

Součástí dodání bude i aplikace umožňující umístit na web inteligentního chatbota, jehož funkcí bude odpovídat na dotazy návštěvníků s cílem pomoci jim najít informace, které hledají. Chatbot by měl využívat strojové učení, aby se přizpůsobil specifikům webu a poskytoval relevantní a co nejpřesnější odpovědi. Tato aplikace může být dodána třetí stranou, která bude ve smluvním vztahu s dodavatelem.

Součástí implementace bude zajištění hostingu, migrace stávajícího obsahu, zkušební provoz, uvedení do ostrého provozu, zaškolení administrátorů redakčního systému a dodání uživatelské a administrátorské dokumentace.

Požadavkem je záruční a pozáruční servis, jehož součástí bude i případná technická aktualizace webu (nové verze redakčního systému).

Celkové řešení má zdůrazňovat přehlednost a jednoduchost vyhledávání, včetně asistence pomocí umělé inteligence, a plnění informací při jejich vzájemné provázanosti. Příprava dokumentů do redakčního systému musí být vyřešena velmi snadným způsobem. Dokumenty budou opatřeny informacemi, které ho popisují a umožňují jeho správné zařazení do systému a rychlé nalezení hledané informace koncovým uživatelem. Správa systému musí být založena na principu uživatelských skupin a rolí (administrátor, redaktor, autor ...).

Součástí bude i webová prezentace pro turistické informační centrum tato bude sloužit k zveřejňování připravovaných kulturních akcí, událostí a jejich průběhu ve městě a okolí.

Další součástí bude modulární šablona, která se použije pro webové prezentace městské policie, městských částí, které budou v základu odlišeny rozdílnou barevností a brandingem, a ostatní prezentace s možností nahrání vlastních kaskádových stylů.

Všechny níže popsané funkcionality budou součástí všech webových prezentací.

Obecné technické specifikace

Hosting

Dostupnost

Popis požadavku:
Uchazeč bude garantovat dostupnost služby webových stránek 99,5% / měsíc (vyjma předem hlášených a schválených výpadků).
Způsob zajištění požadavku (doplní uchazeč):

Ochrana proti DDoS (WAF)

Popis požadavku:
Hosting bude mít aktivní službu ochrany (prostřednictvím webového aplikačního firewallu) před

neočekávaným přetížením a kybernetickými útoky, jako jsou DDoS, XSS, SQL Injection a další.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Webový prostor

Popis požadavku:

Pro webové stránky bude poskytnut prostor minimálně 80 GB, s možností navýšení (zálohování se do tohoto limitu nezapočítává).
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Oddělený prostor

Popis požadavku:

Poskytnutí odděleného prostoru, kde bude moci zadavatel nahrát (nejlépe pomocí FTP) a publikovat na redakčním systému nezávislý obsah (např. http://www.op4u.cz/pub/zmo/Z_250407_014/)
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Omezený přístup

Popis požadavku:

K webovým stránkám bude možnost nastavit omezený přístup – takový, aby k nim nebyl veřejný přístup (a nebyl indexován roboty vyhledávačů), ale přístup zadavatele k webovým stránkám byl zachován v plném rozsahu.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Zálohování

Popis požadavku:

Možnost obnovení ke stavu kteréhokoliv dne až 30 dní zpátky.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Technická správa

Popis požadavku:

Pravidelné aktualizace a udržování bezpečnosti nasazováním záplat na OS a SW (webový server, databázi).

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Technická podpora

Popis požadavku:

Poskytování záručního a pozáručního servisu, jehož součástí bude i případná technická aktualizace webu (nové verze redakčního systému), podle servisní smlouvy navržené uchazečem.
--

Požadavky zadavatele na reakční dobu a dobu řešení, které musí uchazeč v návrhu smlouvy zohlednit, jsou:
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Možnost nahlášení problému nepřetržitě v režimu 7 dní v týdnu x 24 hodin denně elektronicky přes helpdesk uchazeče nebo na emailovou adresu. Přijetí problému uchazeč obratem potvrdí.• Zahájení řešení problému do 12 hodin od okamžiku nahlášení.• Čas vyřešení kritického výpadku (závada bránící zadavateli poskytovat hlavní předmět jeho činnosti např. služby veřejnosti, zákonem definované povinnosti apod.) je 24 hodin. |
|--|

- Čas vyřešení částečného výpadku (závada narušuje provoz systému, degraduje nebo omezuje jeho funkčnost) následující pracovní den.
- Čas vyřešení ostatních závad je 5 pracovních dnů.
- Čas změny dle platné legislativy je k datu účinnosti změny.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Obecné požadavky

Zhotovení webových stránek

Popis požadavku:

Dvě vizuálně oddělené responzivní webové prezentace – webová prezentace města a turistického informačního centra (dále jen TIC) – nad jedním redakčním systémem (systémem pro správu obsahu), který umožňuje sdílení vybraného obsahu mezi jednotlivými prezentacemi. Požadavek na možnost rozšíření o další webové prezentace, založené na modulární šabloně, v základu založené na šabloně pro webovou prezentaci města s odlišnou barevností a brandingem (např. městská policie a 8 městských částí), taktéž připravených na sdílení obsahu.

Celkově tedy 11 webů, s možností přidat další, běžících na jedné doméně 2. řádu (např. www.opava-city.cz/zlatniky) nebo na doménách 3. řádu (např. <https://mp.opava-city.cz>). Celkově dva individuální responzivní designy/šablony s tím, že u jedné z nich bude nastavitelná volitelná barevnost a branding.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Legislativní požadavky

Popis požadavku:

Musí být umožněno splnění zákonných požadavků vyplývajících z níže uvedených předpisů v platném znění

- Povinně zveřejňované informace-struktura dle vyhlášky 442/2006 Sb.
- Přístup k informacím, 106/1999 Sb.
- Nový správní řád, zák. 500/2004 Sb.
- Ochrana osobních údajů zák. 101/2000 Sb.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Vzhled a grafické zpracování

Popis požadavku:

Grafické zpracování webových stránek (dále jen „Grafický návrh“) bude respektovat požadavky na vytvoření moderního designu webových stránek – Grafický návrh bude odpovídat obecně zvyklostem a současným trendům a bude akceptovat požadavky zadavatele, a to jak na barevnost, tak na obsah a uspořádání jednotlivých stránek webových prezentací a bude podřízen požadované struktuře webu (Příloha č. Xa struktura webu.docx) s akcentem na titulní stranu.

- Grafický návrh bude spočívat v návrhu kompletního designu, vytvořeného na základě kreativní koncepce vycházející z vymezení zamýšleného charakteru webových prezentací:
 - Webová prezentace statutárního města Opavy jako oficiální webová prezentace statutárního města (obec III. stupně).
 - Webová prezentace turistického informačního centra jako volnočasový a turistický portál.
 - Webové prezentace pro městskou policii a městské částí budou vycházet z designu pro webovou prezentaci statutárního města Opavy a budou odlišeny graficky v rozsahu rozdílné barevnosti a branding.

<ul style="list-style-type: none"> • Grafický návrh předloží vybraný uchazeč v následujícím rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 funkční grafické návrhy (pro každou webovou prezentaci), z nichž minimálně jeden bude vycházet z rozložení prvků jak je na současných webových prezentacích. ○ Pro zpracování Grafického návrhu poskytne zadavatel uchazeči znak i logo Zadavatele v křivkách. ○ Při zpracování Grafického návrhu může Uchazeč vycházet z barevností stanovených v grafickém manuálu, které rovněž Zadavatel poskytne Uchazeči. • Z uchazečem předloženého Grafického návrhu, resp. ze všech grafických návrhů (dle výše uvedeného) musí být zřejmé: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grafické ztvárnění struktury webu (kategorií); ○ Logické návaznosti pro uživatele; ○ Barevné odlišení jednotlivých typů informací; ○ Přehlednost a praktičnost struktury pro uživatele; ○ Použitý font písma; ○ Vzhled a členění běžné stránky; • Zadavatel vybere Grafický návrh, přičemž je oprávněn požadovat jeho dopracování a úpravu dle vlastních požadavků. Uchazeč se zavazuje zpracovat požadavky Zadavatele do vybraného Grafického návrhu tak, aby po případných drobných úpravách mohl být Grafický návrh odsouhlasen Zadavatelem pro finální zpracování pro webové stránky.
Způsob zajištění požadavku (doplní uchazeč):

Responsivita

Popis požadavku:
Grafický návrh bude optimalizován pro všechny druhy nejrůznějších zařízení (mobily, notebooky, netbooky, tablety atd.). Uspořádání obsahu na stránce, stejně jako velikost obrázků bude přizpůsobeno šířce zobrazení.
Způsob zajištění požadavku (doplní uchazeč):

Bezbariérovost

Popis požadavku:
Grafický návrh musí splňovat požadavky na bezbariérovost a to jak podle legislativních požadavků (zák. č. 99/2019 Sb.), tak podle obecných zvyklostí a současných trendů (WCAG).
Způsob zajištění požadavku (doplní uchazeč):

Zohlednění tisku stránek

Popis požadavku:
Optimalizace zobrazení obsahu pro tiskárny ve smyslu odlišného formátování tisku pomocí CSS.
Způsob zajištění požadavku (doplní uchazeč):

Validita

Popis požadavku:
Web musí být validní podle specifikací W3C (HTML šablony a CSS styly). Web musí být validní vůči doporučení WCAG 2.2, ze kterých vychází požadavky na bezbariérovost.
Způsob zajištění požadavku (doplní uchazeč):

Optimalizace pro prohlížeče

Popis požadavku:
Web bude optimalizován pro podporované webové prohlížeče: Chrome, Firefox, Safari, Edge, Opera A v rámci podpory i pro jejich budoucí verze.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Optimalizace pro webové vyhledávače

Popis požadavku:
Optimalizace webu pro internetové vyhledávače (norma SEO).
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Sémantizace

Popis požadavku:
Standardizace webu – datových formátů a protokolů (specifikace RDF).
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Zabezpečení proti spamu

Popis požadavku:
Funkce ochrany proti spamu, kontrolující a blokující spam ve webových formulářích takovým způsobem, který nevyžaduje akce na straně uživatele (captcha, otázky).
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Zabezpečení webových stránek

Popis požadavku:
Zabezpečení webových stránek a také bezpečnost přístupu k obsahu na základě HTTPS protokolu a důvěryhodného certifikátu generovaného automaticky pomocí Let's Encrypt.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Logování

Popis požadavku:
Řešení musí logovat přístupy a akce nad webovým serverem i aplikacemi. Uchazeč se zavazuje poskytnout výpis z těchto logů na základě žádosti zadavatele.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Požadavky na redakční systém

Jazyková lokalizace

Popis požadavku:
Česká jazyková lokalizace uživatelského rozhraní pro uživatele redakčního systému (backendu). Pro editory/redaktory plně v češtině, pro administrátory je přípustná angličtina.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Definice rolí a oprávnění

Popis požadavku:

Možnost vytvářet role jako skupiny oprávnění nad spravovaným obsahem. Tato oprávnění musí umožnit vytvářet, upravovat nebo publikovat obsah, a to jak podle typu obsahu (viz níže), tak podle jeho zařazení v informační architektuře webu – struktury webu.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Struktura webu

Popis požadavku:

Hierarchické rozdělení informací na webu do kategorií s možností tuto strukturu dále rozšiřovat a jinak upravovat.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Automatické navigace a výpisy

Popis požadavku:

Ze struktury webu se musí automaticky vytvářet navigační prvky – menu, drobečková navigace, mapa stránek.

Jednotlivé kategorie struktury webu zobrazují automatické výpisy v nich zařazeného obsahu.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Typizování obsahu

Popis požadavku:

Rozdělení obsahu na několik typů:

- Statická stránka s časově neomezenou platností, např. povinně zveřejňované informace
- Novinky – kratší zprávy vztahující se k nějaké události většinou časově omezené v tom smyslu, že po nějaké době ztrácejí aktuálnost, např. tiskové zprávy
 - Možnost označit pro zveřejnění na titulní stránce
 - Možnost sdílet vybrané novinky mezi webem města a ostatními weby
- Akce – informace o připravovaných/probíhajících akcích ve městě s jasně definovaným termínem od do a typem akce např. divadelní představení, výstavy. Zadávají se na webu TIC
 - Zobrazení všech zadaných akcí v kalendáři na webu TIC, ve kterém může návštěvník vyhledávat podle data, ale i dalších kritérií, např. organizátor, místo konání
 - Možnost zařazovat akce do větších celků, např. kulturní festival
 - Možnost zadávat akce i jako opakované, např. výstupy na městskou věž Hláška každou středu
 - Možnost zadání nepublikované akce třetí stranou bez nutnosti registrace, např. prostřednictvím webového formuláře
 - Možnost akce sdílet, tak aby bylo umožněno jejich zobrazení na ostatních webových prezentacích
- Katalogy – např. katalog kontaktů na úředníky, katalog životních situací, katalogy ubytovacích, stravovacích, kulturních a sportovních zařízení ve městě pro web turistického informačního centra. Obecně obsah s rozšířenou možností v něm vyhledávat.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Editace obsahu

Popis požadavku:

Editori obsahu budou obsah editovat přímo v prostředí webového prohlížeče, a to pomocí nástroje, který nebude vyžadovat znalost HTML a který bude editovaný obsah zobrazovat přibližně tak, jak se následně zobrazí návštěvníkům dané stránky (WYSIWYG). Pro pokročilé uživatele nicméně bude zachována i možnost editovat přímo HTML kód.

Kromě běžných funkcí bude umožněno vkládání medií a iframů a dále funkce pro odmazání formátování.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

In-line editace

Popis požadavku:

Možnost spravovat obsah webu přímo na "frontendu", kde editor vidí obsah při editaci stejně jako návštěvník webu.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Verzování obsahu

Popis požadavku:

Systém si všechny uložené změny v obsahu drží jako verze, s možností se vrátit k některé z předchozích verzí.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Sdílení obsahu

Popis požadavku:

Novinky a akce bude možné sdílet na sociální síť.

Z novinek bude možné generovat výpisy ve formátu RSS.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Export obsahu

Popis požadavku:

Výpisy obsahu bude možné exportovat, například podle kategorií struktury, ve strojově čitelném formátu (např. csv, xml).
--

Veškerý obsah webových stránek bude možné exportovat jako balík v rámci jedné akce.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Štítkování obsahu

Popis požadavku:

Možnost označit obsah štítky mimo jeho třídění podle typu nebo zařazení do struktury webu, podle nichž se pak návštěvníkům nabídne související / příbuzný obsah.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Vkládatelné widgety

Popis požadavku:

Možnost vložit do jednotlivých stránek s automatickými výpisy a statických stránek widgety pro zobrazení banneru/obrázku, galerie, dále výpis novinek, akcí nebo odkazů, vložení bloku s editovatelným textem (WYSIWYG).
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Správa medií

Popis požadavku:

K obsahu existuje možnost přiložit / nahrát soubory nebo obrázky, které se automaticky zařadí do knihovny již použitých médií, z níž je možné je opakovaně použít. S možností přidat / zobrazit obrázky seskupené do galerie, ať už samostatně, nebo jako součást jiného obsahu.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Webové formuláře

Popis požadavku:

Možnost sbírat informace i od nepřihlášených návštěvníků pomocí webových formulářů s možností notifikací pomocí emailu. Jak tomu, kdo formulář vyplnil a odeslal, v případě že uvedl svou emailovou adresu, tak vybraným uživatelům/editorům, kteří s informacemi sesbíranými pomocí formuláře dále pracují.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Hlasování

Popis požadavku:

Možnost tvorby webového formuláře, který bude sloužit ke sběru hlasů návštěvníků k editorem zadanému tématu.

Možnost ověřovat zaslané hlasy pomocí emailu.

Možnost pro editora zadat počet hlasů na jeden email.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Jazykové mutace

Popis požadavku:

Možnost vložit jazykové mutace pro daný obsah, jejichž počet nebude systémem omezen. Editoři obsahu musí mít možnost cizojazyčný obsah vkládat a seskupovat do logických celků. Mezi jednotlivými jazyky je pak potřeba mít možnost pro návštěvníky přepínat. Překlady budou vždy podmnožinou českého obsahu.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Fulltextové vyhledávání

Popis požadavku:

Fulltextové vyhledávání bude indexovat jak obsah, tak soubory (pokud ty budou textového charakteru).

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Rozšířené vyhledávání

Popis požadavku:

Rozšířeným vyhledáváním je myšleno vyhledávání podle kritérií, jako je např. zařazení ve struktuře webu, štítků. U vyhledávacích polí se budou nabízet možné hledané termíny pomocí našeptávače.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Požadavky na AI asistenta pro web

Rozhraní

Popis požadavku:

Rozhraní AI asistenta bude zakomponováno ve formě chatového okna integrovaného do šablony webu (pravý dolní roh, persistentní ikona), tak aby bylo snadno přístupné, ale zároveň nepřiměřeně nezasahovalo do obsahu stránek.

Dalším požadavkem je zohlednění reponsivity webu i pro rozhraní AI asistenta.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Jazyková podpora

Popis požadavku:

AI asistent bude komunikovat primárně v češtině tak aby byl schopný zpracovávat přirozené dotazy (tzn. bude zohledňovat překlady, synonyma i vágní formulace). Bude brát v potaz i historii konverzace.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Obsahové oblasti

Popis požadavku:

Rozsah oblastí bude reflektovat obsahu webu, mezi jinými tedy např.:
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Informace o úředních hodinách, kontaktech, odborech a formulářích.• Lokální doprava (parkování, dopravní uzavírky).• Akce města, kulturní a sportovní program.• Odpady, svozové kalendáře, sběrné dvory.• Krizové a pohotovostní kontakty. |
|--|

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Vyhledávání a odpovídání

Popis požadavku:

AI asistent bude mít přístup k internímu vyhledávači obsahu webu a bude schopný zpracovávat jeho výsledky do svých odpovědí. Bude schopný poskytovat odkazy na konkrétní stránky/formuláře. A uživatel bude mít možnost zobrazit rozšířené vysvětlení odpovědi AI asistenta.
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Dostupnost, bezpečnost a bezbariérovost

Popis požadavku:

AI asistent bude splňovat stejné požadavky na dostupnost, bezpečnost a bezbariérovost jaké jsou kladeny na samotný web.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Neomezený počet dotazů

Popis požadavku:

Součástí roční paušální ceny za systémovou podporu bude neomezený počet dotazů na AI asistenta.

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Správa

Popis požadavku:

Součástí AI asistenta bude administrátorské rozhraní napojené na redakční systém, kde bude možné upravit znalostní bázi, ručně aktualizovat data, a kde bude k dispozici přehled statistik práce s AI asistentem (nejčastější dotazy, doba interakce, vytíženost).
--

Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):
--

Školení

Školení

Popis požadavku:
Součástí nabídky bude zaškolení uživatelů administrátorů pro práci s redakčním systémem a administrátorskými funkcemi. Jednodenní školení v prostorách zadavatele pro 5 osob.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Dokumentace

Dokumentace pro redaktory

Popis požadavku:
Dokumentace k redakčnímu systému pro uživatele redaktory – vkládajících obsah. Plně v češtině.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):

Dokumentace pro administrátory

Popis požadavku:
Dokumentace k redakčnímu systému pro uživatele administrátory, kteří nastavují prostředí redakčního systému. V češtině nebo angličtině.
Způsob zajištění požadavku (doplň uchazeč):