

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

**Kategori A = minimumskrav**  
**Kategori B = krav det blir evaluert på**

Pkt.	Beskrivelse av kravet	Krav-kategori
<b>1</b>	<b>PRIS</b>	
<b>1.1</b>	<b>Prisbetingelser</b> Alle priser skal oppgis i NOK eks. mva.	<b>A</b>
<b>1.2</b>	<b>Prisskjema</b> Prisene skal oppgis i eget prisskjema, vedlegg 3.	<b>A</b>
<b>1.3</b>	<b>Pris inkluderer</b> Prisene skal omfatte alle kostnader for leveransen, som: <ul style="list-style-type: none"> <li>Forespurt funksjonalitet, implementering, tilpasning, testing av løsning (uu), opplæring, lisenser, skatter og avgifter, etc.</li> </ul> Oppdragsgiver aksepterer <i>ikke</i> noen former for gebyrer.  <i>Presisering:</i> Alle kostnader knyttet til oppstart/ oppsett av løsningen, inkl. installasjon, opplæring, etc., skal inngå i raden «Sum oppstartskostnader» i prisskjemaet.  Alle kostnader knyttet til drift av løsningen skal inngå i raden «Sum drift og vedlikehold (årlig)» i prisskjemaet.	<b>A</b>
<b>2</b>	<b>KVALITET</b>	
<b>2.1</b>	<b>Krav til løsning – overordnede krav</b>	
<b>2.1.1</b>	Løsningen skal ha design og funksjonalitet som tilpasser seg til ulike operativsystemer, enheter og skjermstørrelser brukeren benytter (responsivt design).	<b>A</b>
<b>2.1.2</b>	Innhold som skal bli hentet inn via tredjepartssystemer eller integrerte tjenester skal ha design og funksjonalitet som tilpasser seg til ulike operativsystemer, enheter og skjermstørrelser som brukeren benytter (responsivt design).  Eksempel på integrerte tjenester: <a href="http://Reiseplanlegger.på.framsiden.til.frammr.no">Reiseplanlegger på framsiden til frammr.no</a>  Leverandør skal beskrive muligheten for dette.	<b>A</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Universell utforming</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Løsningen skal til enhver tid oppfylle gjeldende krav til universell utforming. Per dags dato EN 301 549 og WCAG 2.1.</li> <li>Leverandør er til enhver tid ansvarlig for at de tekniske kravene som ligger inn under universell utforming (d.d. EN 301 549 og WCAG 2.1) er oppfylt. Dersom Oppdragsgiver finner feil og mangler, skal dette løses kostnadsfritt av Leverandør så snart som mulig, og senest innen 48 timer.</li> </ul>	<b>A</b>
<b>2.1.4</b>	<b>Tilgjengelighetserklæring</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leverandør skal sammen med Oppdragsgiver fyller ut Tilgjengelighetserklæringen før siden(e) blir publisert.</li> <li>Leverandør skal sammen med Oppdragsgiver gå gjennom Tilgjengelighetserklæringen en gang i året for å sikre at sidene oppfyller alle lovkrav.</li> </ul> Dette skal være en del av den totale leveransen.	<b>A</b>
<b>2.1.5</b>	Løsningen skal være tilrettelagt for søkemotoroptimalisering (SEO) av nettsider og skal inneholde mulighet for Title Tag og metabeskrivelse.  Leverandør skal sørge for at Google-rankingen til nettsidene ikke faller ved bytte av løsning. Nettsidene skal settes opp med nettstedskart som gjør det enkelt for søkemotorer å indeksere innholdet.  Leverandør skal følge Googles Best Practice for søkemotor-optimalisering.	<b>A</b>
<b>2.1.6</b>	<b>Søkefunksjon</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Løsningen skal inneholde en rask og avansert søkemotor som bidrar til at brukerne enkelt finner det de leter etter med mulighet for å avgrense søk. Leverandør skal beskrive hvilken søkefunksjonalitet som tilbys, med typiske responstider for søk og relevans på søkeresultater.</li> <li>Søkefunksjonaliteten skal kunne tilpasses og optimaliseres av Oppdragsgiver, f.eks. ved å unnta deler av nettstedstrukturen fra søk, prioritering av innhold, legge til manuelle søkeord etc.</li> </ul>	<b>A</b>

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.1.7</b>	Løsningen skal ha funksjon for statistikk og rapporter for alle nettsider, enten via innebygget funksjon eller via tredjepartsverktøy. Løsningen skal også inneholde en mulighet for statistikk over internt søk på nettsidene.	<b>A</b>
<b>2.1.8</b>	Det er ønskelig at løsningen skal ha mulighet for automatisk omformatering til HTML, fra for eksempel Microsoft Word eller PDF, slik at overskriftstiler, kulepunkt o.l. overføres når man kopierer tekst.  Leverandør bes beskrive muligheten for dette.	<b>B</b>
<b>2.1.9</b>	Løsningen skal ha funksjon/tjeneste som kombinerer kartfunksjonalitet med virksomhetsoversikt, f.eks. oversikt over skoler og tannklinikker.  I løsningen skal bruker kunne finne virksomheten nærmest seg ut fra adresse eller posisjon, samt sortere/trunkere kartet/virksomhetsoversikten basert på ulike metadata som for eksempel studietilbud. Se f.eks. <a href="https://viken.no/tjenester/tannhelse/tannklinikker/">https://viken.no/tjenester/tannhelse/tannklinikker/</a> og <a href="https://viken.no/tjenester/skole-og-opplaring/opplaring-i-skole/skoler/videregaende-skoler/">https://viken.no/tjenester/skole-og-opplaring/opplaring-i-skole/skoler/videregaende-skoler/</a>	<b>A</b>
<b>2.1.10</b>	Oppdragsgiver ønsker interaktive funksjoner/tjenester som bidrar til å løse målet om økt grad av selvbetjening. Dette kan f.eks. være bruk av veivisere (se f.eks. Skatteetatens pendlerveiviser), trinn-for-trinn-prosesser, tester, timebestilling og skjema for utfylling.  Leverandør skal beskrive hvilke digitale funksjoner/tjenester de tilbyr basert på behovet beskrevet over. Gjerne vise til eksempler og legge ved lenker.  Se eksempler: <a href="https://www.skatteetaten.no/person/skatt/hjelp-til-riktig-skatt/arbeid-trygd-og-pensjon/reise-tilfra-jobb/pendler/pendler/">https://www.skatteetaten.no/person/skatt/hjelp-til-riktig-skatt/arbeid-trygd-og-pensjon/reise-tilfra-jobb/pendler/pendler/</a> <a href="https://viken.no/booking/timebestilling-karriereveiledning/">https://viken.no/booking/timebestilling-karriereveiledning/</a> <a href="https://skjema.innlandetfylke.no/">https://skjema.innlandetfylke.no/</a> <a href="https://kontakt.ruter.no/no/transportmiddel-og-stoppested">https://kontakt.ruter.no/no/transportmiddel-og-stoppested</a>	<b>A</b>
<b>2.1.11</b>	Leverandør bes beskrive hvilke muligheter løsningen har for dialog og selvbetjening mellom Oppdragsgiver og innbyggere/brukere. For eksempel <a href="https://www.molde.kommune.no/meld-ifra/#/reportCase">https://www.molde.kommune.no/meld-ifra/#/reportCase</a>	<b>B</b>
<b>2.1.12</b>	Leverandør bes beskrive hvilke muligheter løsningen har for chattefunksjon.	<b>B</b>
<b>2.1.13</b>	Leverandør bes beskrive hvilke muligheter løsningen har for chatrobot.	<b>B</b>
<b>2.1.14</b>	Det er ønskelig at løsningen skal ha mulighet til å oversette tekst til andre språk enn norsk.  Leverandør bes beskrive muligheten og funksjonalitet for dette.	<b>B</b>
<b>2.1.15</b>	Det er ønskelig at løsningen støtter mulighet for at redaktører kan lage illustrasjoner i form av grafikk og grafer.  Leverandør bes beskrive muligheten for dette.	<b>B</b>
<b>2.2</b>	<b>Krav til CMS</b>	
<b>2.2.1</b>	Brukergrensesnittet skal være på norsk.	<b>A</b>
<b>2.2.2</b>	Løsningen bør ha et brukervennlig og enkelt grensesnitt å bruke for redaktører.  Leverandør bes beskrive/visualisere arbeidsflaten for en redaktør.	<b>B</b>
<b>2.2.3</b>	Løsningen skal være web-basert, med mulighet til å publisere/redigere innhold fra nettbrett og mobil i tillegg til desktop (PC og Mac). Løsningen skal fungere i de mest brukte nettleserne (som Google Chrome, Apple Safari og Microsoft Edge).  Leverandør skal oppgi om det er noen nettlesere som løsningen ikke vil fungere i.	<b>A</b>
<b>2.2.4</b>	Det skal være mulig å kunne bygge inn innhold fra andre kilder/tredjepart, som f.eks. reiseplanlegger, meldinger/varslinger, video, skjema, kart og bilder.  Se f.eks. reiseplanlegger på <a href="https://frammr.no/">https://frammr.no/</a> og <a href="https://entur.no">https://entur.no</a>	<b>A</b>
<b>2.2.5</b>	Det skal være mulig å redigere i HTML-koden i innholdselementene.	<b>A</b>

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.2.6</b>	Løsningen skal ha funksjon for forhåndsvisning før publisering, med visning for ulike skjermstørrelser som desktop, nettbrett og mobil.	<b>A</b>
<b>2.2.7</b>	Løsningen skal ha funksjon for tidsstyrt publisering/avpublisering av sider og artikler.	<b>A</b>
<b>2.2.8</b>	Løsningen skal ha støtte for datostyrt varsling om at en side bør sjekkes for å sikre at innholdet er relevant og oppdatert.	<b>A</b>
<b>2.2.9</b>	Løsningen må være tilrettelagt for at Oppdragsgiver skal kunne opprette forskjellige delportaler eller nettsider med eget domene.  For eksempel vil skoler eller andre virksomheter ha egne nettsider med mulighet for eget domenenavn og eget design. Delportalene må kunne ha selvstendig struktur og design, løsrevet fra hovedportalen, men bruk av funksjoner og publisering av innhold skal likevel kunne skje på tvers av disse. De skal også ha egne nettstedskart.  Delportaler og nettsider ønsker Oppdragsgiver selv å ha muligheten til å opprette. Eventuelle kostnader knyttet til konsultasjonsbistand håndteres iht. tilbudt timespris i prisskjema.	<b>A</b>
<b>2.2.10</b>	Det skal være mulig å kunne gjøre enkel tilpasning av design og designelementer ved opprettelse av nye nettsider.  Leverandør skal beskrive hvordan dette utføres og i hvilken grad dette ligger klart i løsningen for administrator, eller krever involvering av Leverandør.	<b>A</b>
<b>2.2.11</b>	Løsningen skal inneholde et sett predefinerte sidetyper/-maler for ulike innholdstyper. I sidetyper/-malene skal noen elementer være faste, mens andre elementer skal kunne legges til.  Hvilke maler som trengs på de forskjellige domeneene, avtales som del av prosjektet.	<b>A</b>
<b>2.2.12</b>	Administratorer (superbrukere) skal kunne opprette, endre og slette innhold i sidetyper/-maler uten utviklingsbistand fra leverandøren.	<b>A</b>
<b>2.2.13</b>	Nye nettsider skal kunne bygges opp ved gjenbruk av tilgjengelige maler/moduler.	<b>A</b>
<b>2.2.14</b>	Det skal være funksjonalitet som sikrer utskriftsvennlige sider.	<b>A</b>
<b>2.2.15</b>	Løsningen skal ha funksjon for at Oppdragsgiver skal kunne opprette innhold på flere språk og målformer.  Med det menes f.eks. at Oppdragsgiver skal kunne legge ut samme artikkel på både nynorsk, bokmål og engelsk med rett språkkode.	<b>A</b>
<b>2.2.16</b>	Løsningen skal varsle dersom flere redaktører er inne og redigerer på en nettside samtidig.	<b>A</b>
<b>2.2.17</b>	Det er ønskelig at løsningen skal gjøre det enkelt for Oppdragsgiver å holde nettsidene brukervennlige, oppdaterte og universelt utformet.  F.eks. ved sjekk av brutte lenker, stavekontroll, varsel når man prøver å publisere elementer som bryter med UU-krav m.v.  Leverandør bes beskrive funksjonaliteten i tilbudt løsning.	<b>B</b>
<b>2.2.18</b>	URL-er som genereres av løsningen skal være logiske/beskrivende.	<b>A</b>
<b>2.2.19</b>	Det skal være mulig å opprette korte URL-er (brukervennlig URL/enkel adresse), f.eks. mrfylke.no/eksamen. Løsningen bør ha oversikt over benyttede kortadresser.	<b>A</b>
<b>2.2.20</b>	Løsningen skal inneholde kalendervisning som viser kurs, møter, konferanser/seminar o.l. Visningen skal enkelt kunne filtreres etter minimum kategorier, tema, dato og periode.	<b>A</b>
<b>2.2.21</b>	Løsningen må håndtere minimum 200 administratorer/redaktører.	<b>A</b>
<b>2.2.22</b>	Løsningen skal ha mulighet for å generere RSS-feeder ut fra ulike deler av løsningen.  Det skal også være funksjonalitet for å kunne hente inn RSS-feed fra eksterne kilder og vise dem som del av nettsiden som f.eks. Facebook-feed, Instagram-feed, driftsmeldinger og lignende.	<b>A</b>

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.2.23</b>	<b>Mediebibliotek</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Løsningen bør ha mulighet for å laste opp filer og bilder til et mediebibliotek. Det er ønskelig at man skal kunne dra-og-slippe filer til biblioteket.</li> <li>Bilder som er lastet opp i mediebibliotek bør kunne hentes inn i ferdig definerte sidefelt/bildemaler, f.eks. bildegalleri/karusell, hel- og halvbredde, med og uten tekstflyt.</li> <li>Dokumenter/filer i biblioteket bør kunne underlegges versjonshåndtering.</li> </ul> <p>Leverandør bes beskrive mulighetene som ligger i mediebibliotekfunksjonen, hvilke filformater som støttes og eventuelle begrensninger i filstørrelse.</p>	<b>B</b>
<b>2.2.24</b>	Bilder på nettsidene skal være best mulig, og filstørrelsen skal automatisk skaleres ned for å ivareta rask lastetid.	<b>A</b>
<b>2.2.25</b>	Det skal være mulig å tilpasse bilder og sette et fokuspunkt, slik at man kan velge utsnitt rett i løsningen uten å påvirke originalbildet.	<b>A</b>
<b>2.2.26</b>	<p>Det er ønskelig at løsningen kan integreres med ekstern billedatabase, slik at Oppdragsgiver har mulighet til å innhente bilder med metadata direkte fra den eksterne billedatabasen. Oppdragsgiver bruker per i dag Fotoweb.</p> <p>Leverandør bes beskrive muligheten for dette.</p>	<b>B</b>
<b>2.2.27</b>	Oppdragsgiver skal kunne opprette nettsider i løsningen som krever innlogging, f.eks. for ansatte.	<b>A</b>
<b>2.2.28</b>	<p>Det skal finnes en funksjon for å lage innbyggede skjema i løsningen, f.eks. bestillinger, påmeldinger o.l.</p> <p>Løsningen må støtte sending av skjema utfylling til e-post slik at det kan integreres med nåværende og fremtidige supportsystem.</p> <p>Det er ønskelig at skjema i løsningen følger prinsippene fra ELMER 3.0 standarden. <a href="https://www.digdir.no/standarder/elmer-enklare-og-meir-effektiv-rapportering/1679">https://www.digdir.no/standarder/elmer-enklare-og-meir-effektiv-rapportering/1679</a></p> <p>Leverandør skal beskrive funksjonalitet i foreslått løsning.</p>	<b>A</b>
<b>2.2.29</b>	Løsningen skal gi brukerne mulighet til å gi tilbakemelding på nettsideinnholdet via "fant du det du lette etter"-funksjon e.l. Det må minimum være mulighet for å svare ja/nei og legge inn kommentar. Tilbakemeldingene må være enkle å håndtere, gå gjennom og svare ut i løsningen.	<b>A</b>
<b>2.2.30</b>	Det skal være mulig å krysspublisere innhold, både innad i samme nettsted og ev. til andre nettsider Oppdragsgiver har tilgang til, uten at innholdet blir duplisert.	<b>A</b>
<b>2.2.31</b>	Det skal finnes funksjonalitet for enkelt å kunne gjenopprette slettet innhold (søppelbøtte), uten at det påvirker/skriver over innhold som har blitt produsert i mellomtiden.	<b>A</b>
<b>2.2.32</b>	Løsningen skal ha versjonskontroll ved oppdatering av nettsideinnhold. Det skal være mulig å se hvem som har redigert, når og hvilke endringer som er utført.	<b>A</b>
<b>2.2.33</b>	Det skal være mulig å gå tilbake til en tidligere publisert versjon av en nettside.	<b>A</b>
<b>2.2.34</b>	<p>Innhold skal kunne tagges med ulike metadata, som kan fremvises og/eller benyttes til ulike uttrekk, sorteringsfunksjoner, forbedre søk i nettside e.l.</p> <p>Leverandør skal beskrive hva slags funksjonalitet for metadata som finnes i tilbudt løsning, og gi eksempler på hvordan dette kan benyttes.</p>	<b>A</b>
<b>2.2.35</b>	Løsningen skal ha feilmeldingssider for de mest vanlige feil (HTTP-responskoder), som for eksempel avpubliserte/flyttede sider, ved teknisk nedetid o.l.	<b>A</b>
<b>2.2.36</b>	Løsningen skal ha en enkel funksjon for raskt å kunne bytte til alternativ forside, som kan benyttes ved ekstraordinære situasjoner som kriser e.l.	<b>A</b>
<b>2.2.37</b>	Løsningen må ha mulighet til å slette flere sider og filer samtidig.	<b>A</b>

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.3 Tekniske krav og integrasjoner</b>		
<b>2.3.1</b>	Løsningen skal leveres som skytjeneste. Tjenesten skal leveres slik at Oppdragsgiver slipper å installere, oppdatere og vedlikeholde programvare lokalt.	<b>A</b>
<b>2.3.2</b>	Løsningen skal benytte SAML SSO mot Oppdragsgivers Azure AD tenant for innlogging, og benytte Azure Active Directory SCIM for brukerprovisjonering. Det må være mulig å begrense hvilke brukere i tenanten som overføres.	<b>A</b>
<b>2.3.3</b>	Oppdragsgiver ønsker at løsningen skal støtte et tilgangshierarki der ulike roller har differensierte tilganger, for eksempel administrator, hovedredaktør, lokal redaktør etc. som skal styre hva de ulike brukergruppene skal kunne se og gjøre i løsningen.  Tilgangene skal enkelt kunne endres for en brukergruppe og man skal enkelt kunne opprette nye brukergrupper.  Leverandør skal beskrive mulighetene for rolle- og tilgangsstyring i løsningen.	<b>A</b>
<b>2.3.4</b>	Inaktiv redigeringssesjon skal automatisk avsluttes ved at brukeren logges ut etter et gitt tidsrom. Det er ønskelig at dette tidsrommet kan spesifiseres av Oppdragsgiver.  Løsningen skal i tillegg kunne videresende, støtte SingleSignOut/SingleLogout.	<b>A</b>
<b>2.3.5</b>	Løsningen skal kunne generere ansattoversikt/kontaktliste med eller uten bilde.  Det skal være mulig å sortere og søke på for- og etternavn, virksomhet/avdeling, ev. fritekstfelt.  Det skal også være mulig å generere kontaktkort/kontaktinformasjon tilknyttet en side på basis av denne informasjonen.  Løsningen skal ha funksjon for å skjule enkeltansatte ved behov.	<b>A</b>
<b>2.3.6</b>	Fylkeskommunen benytter en sentral felleskomponent, FINT ( <a href="https://www.fintlabs.no/">https://www.fintlabs.no/</a> ) for integrasjoner. FINT tilbyr grensesnitt der systemleverandører utvikler egne adaptere for å kommunisere mot andre fylkeskommunale systemer.  Leverandøren skal, senest innen 01.01.2025, levere adapter for integrasjon med FINT for å kunne bruke data i FINT-informasjonsmodellen inn i systemet som tilbys.  Fylkeskommunen ønsker primært å bruke FINT for å overføre data om brukere (brukerkontoer i CMS-et) og organisasjonsstruktur (hvor disse brukerkontoene / brukerne er plassert i organisasjonen).	<b>A</b>
<b>2.3.7</b>	Ansatt- og organisasjonsinformasjon bør primært hentes fra FINT, subsidiært via integrasjon mot Oppdragsgivers Azure-tenant.  Leverandør bes beskrive hvilke løsninger som finnes for slik integrasjon i løsningen, ev. når en slik løsning vil kunne være på plass. Endelig løsning avklares i innføringsprosjekt.	<b>B</b>
<b>2.3.8</b>	Løsningen skal ha integrasjonsmuligheter via åpne, definerte og dokumenterte grensesnitt/webservices. Beskriv hvilke grensesnitt som finnes og hvilke standarder som benyttes.  Gi gjerne eksempler på integrasjoner som er i bruk.	<b>A</b>
<b>2.3.9</b>	For å få avviksmeldinger som er lagt inn i sanntidssystemet direkte ut på nettsiden, skal løsningen for frammr.no støtte integrasjon med Oppdragsgivers kilde for sanntidsinformasjon, som i dag er Hogia.  Se teknisk dokumentasjon i Hogia PubTrans Reference Manual (RM-PWS_2_revAB), Vedlegg 2 til konkurransegrunnlaget.	<b>A</b>
<b>2.3.10</b>	All flyt av data til og fra løsningen med integrasjoner skal være kryptert.	<b>A</b>
<b>2.3.11</b>	Leverandør bør ha et kvalitetsrammeverk tilsvarende ITIL for å sikre kvalitet i leveransen.  Leverandør bes beskrive rammeverket som benyttes og hvordan dette er implementert.	<b>B</b>
<b>2.3.12</b>	Løsningen skal beskytte e-postadresser og telefonnummer mot robotisert innhenting av data.	<b>A</b>
<b>2.3.13</b>	Det skal være mulig å gjøre uttrekk/overføre innhold til en eventuell ny løsning ved opphør av avtalen.  Leverandør bes beskrive muligheter for å gjøre uttrekk fra løsningen.	<b>B</b>

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.4</b>	<b>Krav til tjenesteleveranse</b>	
2.4.1	Løsningen skal sikre minst mulig nedetid, og sende varsel til både Oppdragsgiver og Leverandør i sanntid slik at strakstiltak kan settes inn for å få Oppdragsgivers nettside(r) opp igjen så raskt som mulig.  SLA skal beskriv hvordan kravet ivaretas, og hvordan tilgjengelighet beregnes.	<b>A</b>
2.4.2	Det kan periodevis være behov for ekstra kapasitet på grunn av økt trafikk, for eksempel før og under søknads- eller eksamensperiode til videregående skole eller i krisesituasjoner. Leverandør må derfor raskt kunne skalere kapasiteten.  Leverandør skal i vedlagt SLA beskrive hvordan løsningen ivaretar kravet. Valgt leverandør sin SLA vil inngå i avtalens Bilag 4.	<b>A</b>
2.4.3	Leverandør skal ha løsning for å sikre Oppdragsgivers websider mot påvirkning av angrep over nett, for eksempel Distributed Denial of Service (DDoS)-angrep.  Beskriv hvordan løsningen er sikret.	<b>A</b>
2.4.4	Alle nettsider i løsningen skal benytte kryptering med https.	<b>A</b>
2.4.5	Nødvendige oppgraderinger, feilrettinger og vedlikehold av løsningen, skal foretas uten ekstra kostnad for Oppdragsgiver.	<b>A</b>
2.4.6	Leverandør skal sørge for at løsningen blir oppdatert til nyeste versjon så snart denne er tilgjengelig. Leverandør skal varsle Oppdragsgiver om oppgraderinger og systemvedlikehold som kan påvirke daglig drift og funksjoner i god tid før gjennomføring.  Leverandør skal legge ved beskrivelse av sine rutiner for dette.	<b>A</b>
2.4.7	Leverandør bes beskrive hvor ofte løsningen oppdateres/vedlikeholdes, hvordan dette gjennomføres og hvordan dette påvirker administratorer/redaktører og brukerne.	<b>B</b>
2.4.8	Leverandør skal uten ekstra kostnad påta seg ansvar for å rette alle følgefeil ved oppgradering uten ugrunnet opphold.	<b>A</b>
2.4.9	Leverandør skal sikre at omliggende tjenester/integrasjoner fungerer i etterkant av oppgraderinger/patching av løsningen.	<b>A</b>
2.4.10	Leverandør skal vedlegge sin tilbudte tjenesteavtale (SLA).  Tjenesteavtalen skal som minimum omfatte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppetidsgaranti</li> <li>• Rutiner for innmelding og oppfølging av feilmeldinger og brukerstøttespørsmål</li> <li>• Informasjon om reaksjonstid herunder garantier for påbegynt håndtering, retting av feil og løsningstid ved innmelding av feil av ulik alvorlighetsgrad.</li> <li>• Standardiserte prisavslag/kompensasjoner ved overtredelse av garantert oppetid og frister.</li> </ul>	<b>A</b>
2.4.11	Det skal være mulig å melde saker til og få svar fra brukerstøtte på norsk.	<b>A</b>
2.4.12	Før nye sider blir satt i produksjon, samt når ny funksjonalitet blir implementert, er Leverandør ansvarlig for å gjennomføre testing av nettsidene for å sørge for at sidene følger de gjeldende kravene til universell utforming (d.d. WCAG 2.1).  Dette inkluderer testing av at nettsidene kan brukes kun ved bruk av tabulator, med skjermleserverktøy eller andre ofte brukte hjelpemidler.  Leverandør skal beskrive rutinene for brukertesting.	<b>A</b>
2.4.13	Før nye nettsider blir satt i produksjon, samt når ny funksjonalitet blir implementert, er Leverandør ansvarlig for at alle de tekniske kravene i tilgjengelighetserklæringen for offentlig sektor blir møtt.  <a href="http://uutilsynet.no">For informasjon om tilgjengelighetserklæring, se uutilsynet.no.</a>	<b>A</b>
<b>2.5</b>	<b>Informasjonssikkerhet og personvern</b>	
	Oppdragsgiver viser innledningsvis til punkt 6.1 og 6.2 i <i>Avtale om løpende tjenestekjøp over internett (SSA-L)</i> .  Leverandør skal besvare Avtalens punkt 6.2 - <i>Personopplysninger</i> i Bilag 2 til konkurransegrunnlaget.	

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.5.1</b>	Leverandør skal følge et styringssystem for informasjonssikkerhet i forbindelse med utvikling og drift av Tjenesten. Styringssystemet skal følge de krav som stilles til ISO 27001 eller tilsvarende, NSM sine grunnprinsipper for IKT-sikkerhet ( <a href="https://nsm.no/gp">https://nsm.no/gp</a> ).	<b>A</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Databehandleravtale</b> Det skal inngås databehandleravtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver. Databehandleravtalen inngår som del av kontrakten om leveransen til Oppdragsgiver og skal signeres samtidig som øvrige kontraktsdokument. Digitaliseringsdirektoratets mal for databehandleravtale skal benyttes. Avtalen skal ferdigstilles i samarbeid mellom leverandør og Oppdragsgiver.  Dersom Leverandør har egen standard databehandleravtale kan denne legges ved.  Malen ligger som "Bilag 11a - Databehandleravtale" med vedlegg.	<b>A</b>
<b>2.5.3</b>	Leverandør bekrefter at personopplysninger ikke behandles utenfor EU/EØS.  Leverandør skal legge ved en oversikt over underdatabehandlere de har pr. dags dato, og om det er planlagt endringer, ref. krav 2.5.2. Oversikten skal inkludere lokasjon for underbehandlere.	<b>A</b>
<b>2.6</b>	<b>Kompetanse</b>	
<b>2.6.1</b>	Tilbudt personell skal ha kompetanse og erfaring med prosjektgjennomføring, implementering og oppbygging av webløsning for prosjekter av tilsvarende størrelse og kompleksitet.	<b>A</b>
<b>2.6.2</b>	Leverandør bes dokumentere tilbudt prosjektleder(e) sin kompetanse og erfaring med tilsvarende prosjekt/oppdrag.  Leverandør bes dokumentere kompetanse for tilbudt prosjektleder(e): - CV med 2-3 relevante referanser fra prosjekt de siste 3 årene. o Referanseskjemaet, konkurransegrunnlagets vedlegg 3, skal fylles ut.  Referanser vil bli sjekket ut ved behov.	<b>B</b>
<b>2.6.3</b>	Oppdragsgiver ser for seg kompetanse på områdene: Brukerkartlegging/analyse, tjenestedesign, web- og grafisk design, interaksjonsdesign, strategisk innholdsrådgiving, informasjonsarkitektur samt integrasjoner.  Leverandør bes dokumentere tilbudt team sin kompetanse og erfaring med tilsvarende prosjekt/oppdrag.  Leverandør bes dokumentere kompetanse for tilbudte ressurspersoner: - CV med 2-3 relevante referanser fra prosjekt de siste 3 årene. o Referanseskjemaet, konkurransegrunnlagets vedlegg 3, skal fylles ut.  Referanser vil bli sjekket ut ved behov.	<b>B</b>
<b>2.6.4</b>	Tilbudt kjerneteam skal kunne kommunisere med Oppdragsgiver på norsk gjennom hele prosjekt- og implementeringsfasen.	<b>A</b>
<b>2.7</b>	<b>Prosjektgjennomføring</b>	
<b>2.7.1</b>	<b>Mrfylke.no</b> Leverandør skal utarbeide og implementere konsept, struktur og malverk for hovednettsiden mrfylke.no. Dette skal i hovedsak være basert på eksisterende nettsideinnhold, i tillegg til ny kartlegging utført av Leverandør. Kartleggingen skal baseres på målgruppene til fylkeskommunen, statistikk, behovene til besøkende og Oppdragsgiver sine ønsker.  Konsept, struktur og malverk gjøres i samråd med Oppdragsgiver.	<b>A</b>
<b>2.7.2</b>	<b>Frammr.no</b> Leverandør skal utarbeide og implementere konsept, struktur og malverk for kollektivsiden frammr.no. Dette skal være basert på eksisterende nettsideinnhold og ny kartlegging utført av Leverandør. Kartleggingen skal baseres på målgruppene til Fram, statistikk, behovene til besøkende og Oppdragsgiver sine ønsker.  Konsept, struktur og malverk gjøres i samråd med Oppdragsgiver.	<b>A</b>
<b>2.7.3</b>	<b>Skolesider</b> Leverandør skal utarbeide og implementere konsept, struktur og malverk for Oppdragsgiver sine videregående skoler (alle de 20 videregående skolene skal følge samme mal), samt fagskolen. Dette skal i hovedsak være basert på eksisterende nettsideinnhold, i tillegg til nye kartlegginger utført av Leverandør. Det	<b>A</b>

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

	skal være en kartlegging for de videregående skolene, og en kartlegging for fagskolen. Kartleggingene skal baseres på skolenes målgrupper, statistikk, behovene til de besøkende og Oppdragsgiver sine ønsker. Konsept, struktur og malverk gjøres i samråd med Oppdragsgiver.	
2.7.4	Leverandør skal levere et tilpasset grafisk design for nettsidene som utvikles, med utgangspunkt i de grafiske designprofilene til fylkeskommunen og FRAM.	A
2.7.5	Leverandør skal være ansvarlig for å utarbeide en fremdriftsplan for de ulike leveransene i samarbeid med Oppdragsgiver. Det skal benyttes prosjektmetodikk/prosjektverktøy som sikrer prosjektets leveranse.	A
2.7.6	Leverandør skal beskrive hvordan arbeidet i prosjektet best mulig kan organiseres, inkludert en tentativ prosjektplan (leveranseplan) som beskriver foreslått gjennomførings-/leveranseprosjekt.  Oppdragsgiver skal ha følgende delleveranser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementering av publiseringsverktøy og moduler</li> <li>• Kartleggingsarbeid og konseptutvikling</li> <li>• Lansering av fylkeskommunens hovednettside mrfylke.no</li> <li>• Lansering av fylkeskommunens kollektivnettside frammr.no</li> <li>• Lansering av nettsidene til fylkeskommunens videregående skoler</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Første versjon av frammr.no og mrfylke.no skal være oppe til 1. november 2023.</li> <li>• Både mrfylke.no og frammr.no må senest være lansert 18. desember 2023.</li> <li>• Skolenes nettsider innføres etter frammr.no og mrfylke.no er lansert.</li> </ul> Endelig plan, som skal ferdigstilles etter oppstartsmøte, skal inneholde en fullstendig oversikt over både Leverandør og Oppdragsgiver sitt ansvar, oppgaver og ressursbehov i alle faser for gjennomføring av prosjektet/leveransen. Ressursbehov skal minimum omfatte estimert antall arbeidstimer.  Leverandør skal beskrive behov for samarbeid med Oppdragsgiver og eventuelle andre samarbeidspartnere i de ulike fasene av prosjektet. Prosjekt- og fremdriftsplan vil danne grunnlag for <i>Bilag 3</i> .	A
2.7.7	Leverandør skal benytte en testmetodikk som sikrer leveransens kvalitet. Leverandør skal ha en testplan som sikrer høy kvalitet på løsningen.  Plan for testing og godkjenning legges ved i <i>Bilag 3</i> .	A
2.7.8	Leverandør skal teste løsningen (de ulike nettsidene) på reelle brukere, med særlig vekt på brukervennlighet og universell utforming.  Leverandør skal beskrive metodikk og foreslått prosess for brukertesting.	A
<b>2.8</b>	<b>Implementering</b>	
2.8.1	All kommunikasjon skal være på norsk.	A
2.8.2	Leverandør skal legge ved et utkast til implementeringsplan for de forskjellige nettsidene.	A
<b>2.9</b>	<b>Opplæring</b>	
2.9.1	Leverandør skal ha en plan for opplæring av administratorer og redaktører i løsningen (nettsidene) som utvikles. Avtalt opplæring skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard innenfor den tidsplanen som følger av <i>Bilag 3</i> .  Det vil være behov for individuell opplæring i hver enkelt løsning (mrfylke.no, frammr.no og «skole».vgs.no).  Opplæring av administratorer for mrfylke.no og frammr.no skal foregå fysisk som klasseromsopplæring i lokalene til Oppdragsgiver og på løsningene med tilpasninger som er utviklet for Oppdragsgiver. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæringen starter, levere Oppdragsgiver nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene. Opplæring av redaktører for alle tre løsningene gjennomføres som digitale kurs.	A
2.9.2	Leverandør skal tilby jevnlig kurs/kompetanseheving for redaktører/administratorer, i form av e-læring, webinar eller annen digital kursing, uten ekstra kostnader i avtaleperioden.	A
2.9.3	Leverandør skal kunne tilby opplæring for nye brukere på forespørsel fra Oppdragsgiver.  Pris for løpende opplæring skal fremkomme av <i>Bilag 6b - Prisskjema</i> , jf. tabellen «Kursing av redaktører og superbrukere».	A

<b>Vedlegg 2</b>	<b>Kravspesifikasjon</b>	<i>Svar på kategori B gis i kommentarfeltet eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Kommentarene på kategori B vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.</i>
------------------	--------------------------	---

<b>2.10</b>	<b>Krav til dokumentasjon</b>	
<b>2.10.1</b>	Leverandøren skal sørge for komplett dokumentasjon av løsningen, inkludert kursdokumentasjon og driftsdokumentasjon. Leverandør skal beskrive hvilken dokumentasjon som følger leveransen. Dokumentasjonen skal leveres på norsk.  Leverandør skal i tillegg levere oppdatert dokumentasjon samtidig med nye oppdateringer/ tilpasninger av løsningen.	<b>A</b>
<b>2.10.2</b>	Kunden skal vederlagsfritt kunne tilpasse brukerdokumentasjon og kursdokumentasjon etter behov, kopiere den og benytte den til internbruk.	<b>A</b>
<b>2.11</b>	<b>Service, oppfølging og brukerstøtte</b>	
<b>2.11.1</b>	Leverandør skal tilby Oppdragsgiver <u>en</u> fast norskspråklig kontaktperson som skal ha det overordnede ansvaret for en eventuell avtale.	<b>A</b>
<b>2.11.2</b>	Leverandør skal tilby Oppdragsgiver <u>ett</u> fast kontaktpunkt for innmelding av feil og mangler.	<b>A</b>
<b>2.11.3</b>	Leverandør skal aktivt hjelpe til med praktisk problemløsning.  Klage/innmeldt avvik fra Oppdragsgiver skal straks medføre aktiv innsats og problemløsning fra kontaktpersonen.	<b>A</b>
<b>2.11.4</b>	Leverandør skal minimum tilby support og brukerstøtte på norsk i ordinær arbeidstid (08.00-16.00, mandag til fredag).  Dette gjelder spørsmål og mindre feil/endringer. Kritiske feil og mangler inngår ikke i dette punktet, se punkt 2.4.10 (SLA)	<b>A</b>
<b>2.11.5</b>	Leverandør må minimum tilby brukerstøtte via supportportal, e-post og telefon.	<b>A</b>
<b>2.11.6</b>	Det er ønskelig at Leverandør tilbyr brukerstøtte via chat eller lignende.  Leverandør bes beskrive hvilke kanaler de tilbyr brukerstøtte i, samt responstid.	<b>B</b>