

BILAG 1
KUNDENS KRAVSPESIFIKASJON
FOR
NYE NETTSIDER PROSJEKTET

Innhold

Bilag 1	1
Kundens Kravspesifikasjon	1
for	1
Nye nettsider prosjektet	1
Veiledning til dokumentet	5
1 Bakgrunn for anskaffelsen	5
1.1 Om Norges forskningsråd.....	5
1.2 Formål.....	5
1.3 Strategiske føringer	6
1.4 Ønsket situasjon og målbilde.....	7
1.5 Overordnede mål	9
1.5.1 Effektmål/gevinster	9
1.6 Målgrupper og interessenter	10
1.6.1 Målgrupper for nettsidene	10
1.6.2 Målgrupper for CMS-løsning	11
1.6.3 Interessenter.....	11
1.7 Dagens situasjon.....	11
1.7.1 Forskningsrådets nettsider	11
1.7.2 Dagens arbeidsprosesser i CMS	13
1.7.3 Andre relevante prosesser.....	14
1.8 Ordliste, definisjoner og forkortelser.....	15

1.9	Appendix	15
2	Omfang	16
2.1	Overordnet beskrivelse av leveransene/produktene i Nye nettsider prosjektet	16
2.2	Opsjoner til leveransene/produktene i Nye nettsider prosjektet	16
2.3	Forutsetninger	17
2.4	Avgrensinger	17
3	Hvordan besvare behovs- og kravspesifikasjonen	17
3.1	Utfylling av Bilag 2	17
3.2	Utfylling av Bilag 4,5,6,7 og eventuelt 8.....	18
3.3	Utfylling av Appendix 0 Kravtabeller	18
3.3.1	Krav	18
3.3.2	Leverandørens kapasitet	19
3.3.3	Relevante referanseprosjekter fra de siste fem år	19
4	Behovs- og kravspesifikasjon	20
4.1	L01 Nye nettsider for forskningsradet.no	20
4.1.1	Informasjonsarkitektur, interaksjonsdesign og grafisk design	21
4.1.2	Funksjonelle krav – Nettsidene	22
4.2	L02 Ny publiseringsløsning (CMS)	30
4.2.1	Forespørsler til leverandøren	31
4.2.2	Funksjonelle krav – CMS	31
4.3	L03 Ivareta behovet for nettsider under andre domener som bruker Forskningsrådets publiseringsløsning 40	
4.4	L04 Integrasjoner mellom ny CMS og eksisterende systemer i Forskningsrådet	41
4.5	L05 Opplæring og dokumentasjon	42
4.5.1	Dokumentasjon	42
4.5.2	Opplæring	43

4.6	Ikke-funksjonelle krav	45
5	Opsjoner.....	45
5.1	L06 Rådgivning til ny styringsmodell for Forskningsrådets nettsider	45
5.2	L07 Drift og vedlikehold av teknisk løsning	46
5.3	L08 Migrering Opsjon	47
6	Øvrige leveranseelementer	48
6.1	Utviklingsmetode	48
6.2	Etablering av Utviklingsmiljø og testmiljø.....	48
6.3	Installasjon i produksjonsmiljøet.....	48
6.4	Support	48
6.5	Ytelsesnivå i garantiperioden	49
6.6	Eksterne rettslige krav	50
6.7	Samvirke med utstyr og annen programvare	50
6.8	Gjennomføringsmetode	50
6.9	Migrering.....	50
6.9.1	L08 Migrering Opsjon	51
6.9.2	L09 Migrering.....	51
6.10	Informasjonssikkerhet	51
6.11	Personopplysninger	51
6.12	Sikkerhet for tilgang til kildekode med videre	51
6.13	Leverandørens verktøy og metodegrunnlag	52

VEILEDNING TIL DOKUMENTET

- **Kapittel 1** inneholder overordnet informasjon om anskaffelsen.
- **Kapittel 2** gir praktisk og konkret informasjon om Leverandørens besvarelse og Forskningsrådets forventninger vedrørende denne.

Kapittel 1 og 2 er ment å danne grunnlaget for å forstå behov og krav som fremgår fra og med kapittel 4, og inneholder ikke formuleringer av spesifikke krav eller behov som forutsettes kommentert eksplisitt av Leverandøren.

- **Kapittel 3** inneholder anvisninger for hvordan Leverandøren skal svare på de krav og behov som fremgår fra forespørselens forskjellige dokumenter.
- **Kapittel 4** inneholder behov og krav til leveransen.
- **Kapittel 5** inneholder behov og krav for opsjoner til leveransen.
- **Kapittel 6** inneholder behov og krav for andre leveranselementer.

1 BAKGRUNN FOR ANSKAFFELSEN

Dette dokumentet som inneholder Kundens behovs- og kravspesifikasjon med appendixer (vedlegg) skal inngå som bilag 1 til den endelige avtalen. Leverandøren skal på bakgrunn av denne utarbeide sin løsningsspesifikasjon, som vil inngå som bilag 2 til den endelige avtalen.

1.1 Om Norges forskningsråd

Norges forskningsråd (Forskningsrådet) er et nasjonalt forskningsstrategisk og forskningsfinansierende organ. Forskningsrådet er den viktigste forskningspolitiske rådgiveren for regjeringen, departementene og andre sentrale institusjoner og miljøer med tilknytning til forskning og utvikling (FoU).

Forskningsrådet arbeider for et økonomisk og kvalitetsmessig løft i norsk FoU og for å fremme innovasjon i samspill mellom forskningsmiljøene, næringslivet og den offentlige forvaltningen. Forskningsrådet skal identifisere behov for forskning og foreslå prioriteringer. Gjennom målrettede finansieringsordninger skal Forskningsrådet bidra til å sette i verk nasjonale forskningspolitiske vedtak. Rådet skal fungere som en møteplass mellom forskere, brukere av forskning og de som finansierer forskning, og skal bidra til internasjonalisering av norsk forskning.

Forskningsrådets tre overordnede funksjoner er Finansiering, Rådgivning og Møteplasser. Funksjonaliteten i forskningsrådets nettsider skal støtte oppunder disse ved å gi brukerne mulighet til å løse mange av oppgavene de har behov for å løse på nett.

1.2 Formål

Formålet med prosjektet er å modernisere, forenkle og øke kvaliteten i nettsidene, og gjøre dem mer brukerrettet, oppgaveorientert og tidsriktige med hensyn til design, brukeropplevelse og innhold. Se også avsnitt om målhierarkiet.

Med en brukerrettet og samordnet digital brukerfront vil vi imøtekomme en stadig mer teknologivant befolkning med innovative tjenester og bruke teknologien på smarte måter. Vi vil på sikt kunne tilby moderne, selvbetjente og automatiserte digitale tjenester, gjennom en ny fremtidsrettet plattform. Etter at prosjektet er ferdig, vil resultatene fra prosjektet betydelig forbedre brukeropplevelse og brukertilfredshet.

1.3 Strategiske føringer

Det brukerrettede perspektivet og digitalisering løftes frem på ulike måter i Forskningsrådets strategier og gir føringer for den digitale brukerfronten og behovet for å endre den digitale kommunikasjonen gjennom Forskningsrådets nettsider:

- **Hovedstrategien** (2015-2020) nevner spesielt økt brukerorientering, et lettere tilgjengelig virkemiddelapparat og fornyet møteplassfunksjon, samt videreutvikling av en effektiv, brukerorientert administrasjon og forvaltning med et tydelig kundeperspektiv.
- **Kommunikasjonsstrategien** (2015-2020) nevner spesielt at vi skal bruke kommunikasjon strategisk og effektivt, og har som mål at vår kommunikasjon skal være relevant (kommunikasjonen skal være brukertilpasset og relevant slik at vi når ut og engasjerer brukerne våre på de måtene og i de kanaler de foretrekker), samordnet (vi skal fremstå som ett Forskningsråd gjennom helhetlig og samordnet kommunikasjon og tjenesteutvikling) og forenklet (vi skal profesjonalisere og forenkle kommunikasjonen mellom Forskningsrådet og målgruppene våre, øke servicegraden og sikre effektiv bruk av interne ressurser).
- **Digitaliseringsstrategien** (2015-2019) har "Brukerfront og eksterne tjenester" som ett av fem satsingsområder. Målet er å utvikle nettsider som raskt kan tilpasses brukerens behov, hvor det er enkelt å finne relevant informasjon for sentrale målgrupper, samt økt selvbetjening og digitale møteplasser, benytte teknologi på en innovativ måte for å muliggjøre bedre tjenestekvalitet, bedre dialog med brukere og sikre effektiv ressursbruk, og utvikle et brukerrettet Forskningsråd gjennom digitale og innovative tjenester.
- **Kanalstrategien** (2017-2020) inneholder prinsipper for innhold og brukskvalitet og slår fast hvordan Forskningsrådet skal jobbe for å sikre en brukerorientert, samordnet og framtidsrettet tilnærming til hvordan vi bruker de digitale kanalene våre. Kanalstrategien slår også fast hvilken rolle de digitale kanalene, inkludert nettsiden, skal ha i kanalporteføljen.

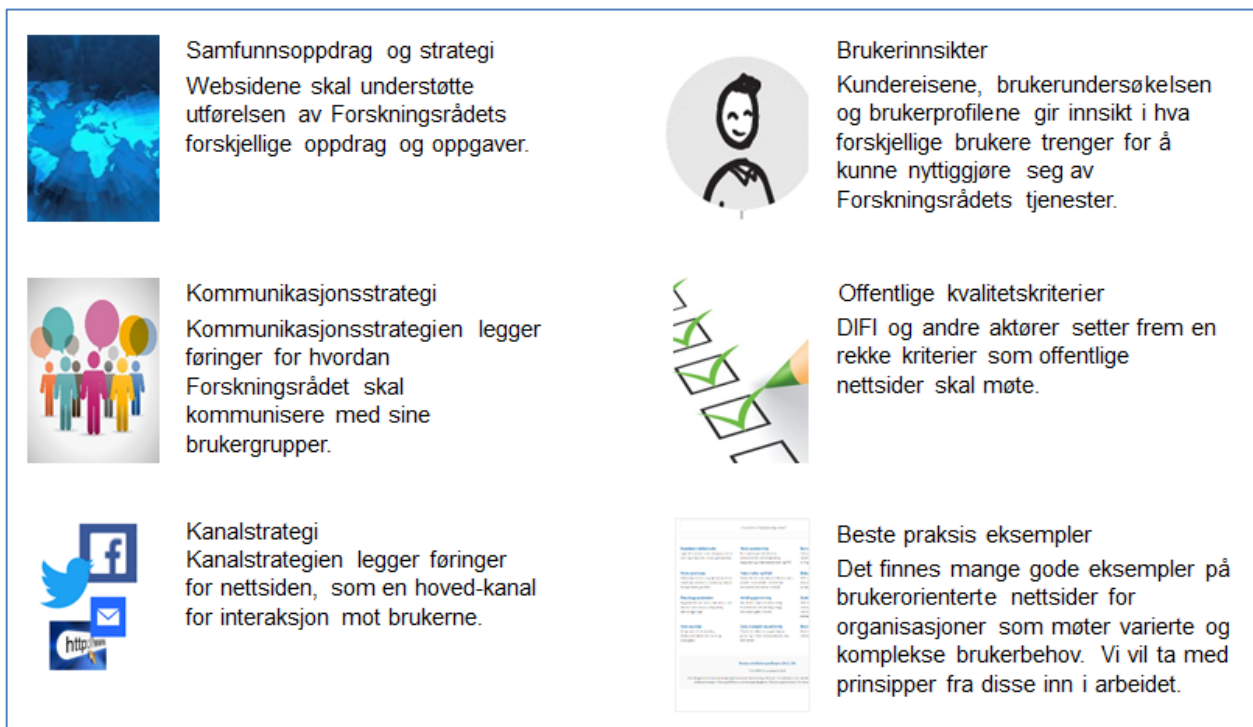
I tillegg er det lagt eksterne føringer gjennom regjeringens digitaliseringsmål:

- Den statlige forvaltningen så langt det er mulig, skal være tilgjengelig på nett.
- Nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv.
- En digital forvaltning skal gi bedre tjenester.
- Digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort.
- Benytte nasjonale felleskomponenter i tjenesteutviklingen.

Regjeringens hovedmål for digitalisering i brukerfronten skal føre til et bedre og raskere møte med offentlig sektor for innbyggere og næringsliv, og sikre bedre ressursbruk i offentlig sektor.

Andre interne føringer som prosjektet skal rette seg etter.

- Sourcingstrategien (i beslutningsprosess og ikke vedtatt pr. mai 2017)

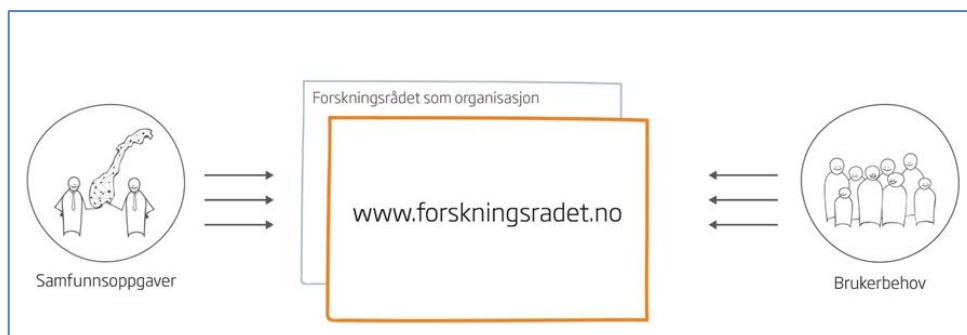


Overordnet oversikt over strategiske føringer.

1.4 Ønsket situasjon og mål bilde

Forskningsrådets nettsider er hovedkanal for tilgang til Forskningsrådets hovedtjenester, informasjon og funksjoner som støtter kjerneoppgavene, for å kommunisere lovpålagt informasjon og rekruttere ansatte. Nettsiden

- Gir brukerne korrekt, oppdatert og helhetlig informasjon om hvilke tjenester og finansieringsmuligheter de kan få fra Forskningsrådet
- Veileder brukerne i hvordan de går frem for å søke finansiering eller utføre andre kjerneoppgaver, med mål om å løse flest mulige oppgaver på nettsiden.
- Er en kilde til informasjon om Forskningsrådets kunnskapsgrunnlag, forskningspolitiske budskap og føringer



Overordnet oversikt over føringer.

Nettsidene oppleves av brukerne som moderne, med oppdatert visuell profil, forenklet og oppgaveorientert innhold som setter brukeren i stand til å løse oppgavene sine på nettsiden på en enkel og effektiv måte. En kombinasjon av

målgruppeinnganger, filtreringer, søk og tematisering skal hjelpe brukerne til å finne relevant informasjon raskt. Informasjonen på nettsidene er strukturert og presentert slik at brukerne får informasjonen de trenger der de er og når de trenger den.

Vi har etablert en ny måte å jobbe med web. Det inkluderer både en metodikk for å fange opp behov fra organisasjonen og omforme det til tjenester og innhold på nettsidene, og at vi jobber med brukerinnsikt og webstatistikk på en systematisk måte for å kontinuerlig forbedre nettsidene. Vi har en teknisk plattform som støtter den brukerorienterte tilnærmingen. Forskningsrådet har også organisert web-arbeidet på en måte som gjør det lettere å drive god webutvikling og godt innholdsarbeid.

For nye nettsider betyr det at:

Vi beveger oss fra:	Vi beveger oss mot:
Informasjonsorientering	Brukerorientering
Enveis kommunikasjon	Oppgaveorientering
Nettsider	Brukerbasert tjenesteutvikling og innovasjon
Passiv	Brukerservice
Push-basert	Proaktiv
Programmer og initiativer	Pull-basert
Digitalisering av eksisterende tjenester	Samordnet og helhetlig
Subjektive vurderinger	Innsikt og databasert

Vi har en driftssikker og teknisk robust løsning, som er fleksibel og skalerbar, og der det er mulig å gjøre webutvikling uten å være avhengig av eksterne ressurser. Forskningsrådet beveger seg mot hyllevare, sky-tjenester og enda mer standard integrasjoner for IT-systemer og tekniske løsninger. Prosjektet skal der det er mulig gå i retning av dette.

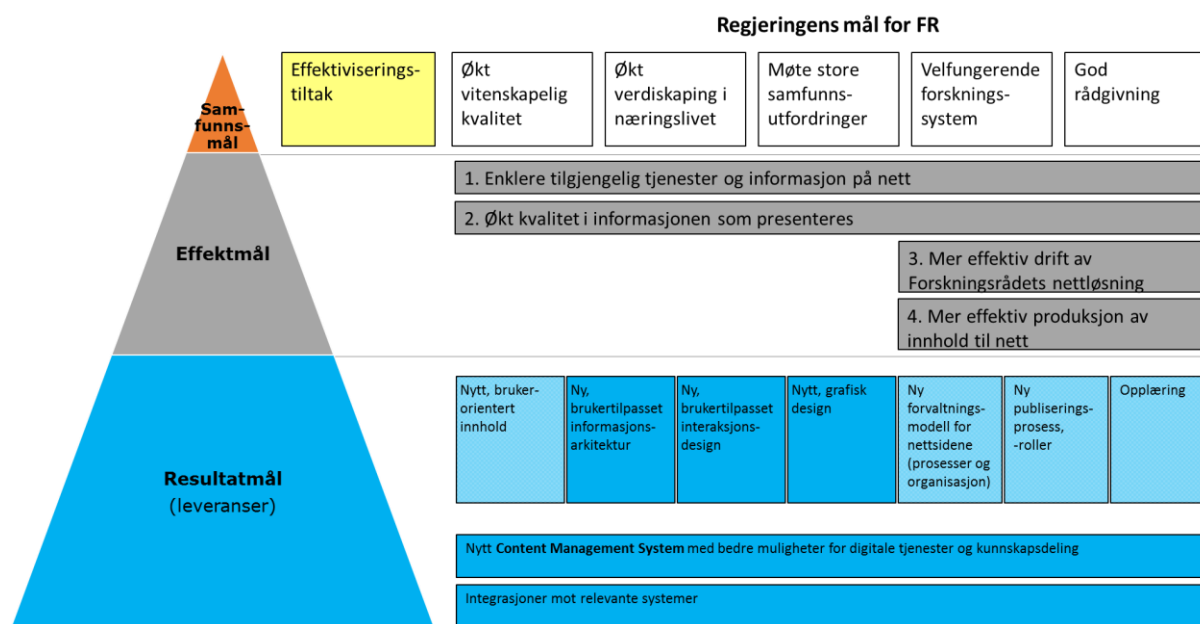
Dette fremtidsbildet er i tråd med regjeringens ambisjoner og forventninger¹ til en digital brukerfront. Regjeringen ser digitalisering av brukerfronten som et viktig virkemiddel for å bygge en sterk og effektiv forvaltning og sikre en god samfunnsutvikling i Norge.

¹ «På nett med innbyggerne» (2012) – målet er at offentlig forvaltning i størst mulig grad skal være tilgjengelig på nett, og at nettbaserte tjenester skal være førstevalg for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv. Stortingsmeldingen «Digital agenda for Norge» (2012-2013) har satt blant annet følgende ambisjoner: Kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal som hovedregel være digital, og offentlige data og digitalt innhold skal i økt grad gjøres tilgjengelig for videre bruk.

1.5 Overordnede mål

Prosjektet vil bidra til Forskningsrådets overordnede mål gitt av regjeringen. Sammenhengen og koblingen mellom prosjektets leveranser, prosjektets effektmål og hvordan disse sammen understøtter forskningsrådets overordnede mål, er illustrert i et målhierarki.

Resultatmålene er prosjektets leveranser. Effektmålene tydeliggjør hvilken effekt leveransene vil gi for interne og eksterne brukere. Effektmålene kan måles gjennom konkrete gevinstmålinger som er gjengitt i gevinstrealiseringsplanen. Effektmålene støtter opp under Forskningsrådets overordnede mål og samfunnsoppdrag.



Målhierarki.

1.5.1 Effektmål/gevinster

Prosjektet og ny løsning vil bidra til følgende effekter:

- Enklere tilgjengelig tjenester og informasjon på nett
- Økt kvalitet i informasjonen som presenteres
- Mer effektiv drift av Forskningsrådets nettløsning
- Mer effektiv produksjon og publisering av innhold til nett



EFFEKT MÅL	GEVINSTER	MÅL & INDIKATORER
1. Enklere tilgjengelig tjenester og informasjon på nett	<ul style="list-style-type: none"> Mer effektive og fornøyde brukere av forskningsrådets sider Økt tilgjengelighet på ulike plattformer 	<ul style="list-style-type: none"> - 90% av brukerne får løst oppgavene sine på nett - Løsningen har responsivt design - Løsningen har støtte for mest brukte nettsesere og mobile enheter
2. Økt kvalitet i informasjonen som presenteres	<ul style="list-style-type: none"> Redusert kompleksitet i informasjonen på nett. Økt konsistens i informasjon på nett 	<ul style="list-style-type: none"> - 30% færre doble elementer - mulig å vise lik informasjon flere steder - mindre tid brukt på oppklaring av inkonsistent informasjon
3. Mer effektiv drift av Forskningsrådets nettløsning	<ul style="list-style-type: none"> Redusert omfang av informasjon på nett Redusert ressursbehov til tilpasninger og frittstående nettløsninger Redusert ressursbehov til teknisk drift Redusert ressursbehov til videre utvikling 	<ul style="list-style-type: none"> - 70% færre innholdselementer - 50% redusert ressursbehov teknisk forvaltning - Færre nettssteder og mer standardiserte nettssteder - Færre nettssteder med egen teknisk løsning - Mindre andel av utvikling skjer via eksterne ressurser
4. Mer effektiv produksjon av innhold til nett	<ul style="list-style-type: none"> Redusert ressursbehov til publisering Redusert ressursbehov til å rette feil i innhold 	<ul style="list-style-type: none"> - 15 min publiseringstid (ned fra 60 min) - 50 færre feilrettinger i publisert informasjon

Målhierarki knyttet mot gevinster, mål og indikatorer.

1.6 Målgrupper og interessenter

I oversikten nedenfor er det gjort et skille mellom målgrupper og interessenter. *Målgrupper* er hovedbrukere av løsningene, *interessenter* er grupper som direkte eller indirekte vil påvirkes av prosjektet og/eller endringer i løsning.

1.6.1 Målgrupper for nettsidene

Hovedmålgruppe for nettsidene er søkere og potensielle søkere innenfor tre overordnede grupperinger:

- Næringsliv
- Offentlig sektor
- Forskningsmiljøer

Sekundærmålgrupper er

- Brukere av forskning
- Brukere av forskningsstatistikk og analyse
- Jobbsøkere

Interne brukere av nettsidene skal kunne benytte samme funksjonalitet som eksterne. Eksempel på slike brukere er:

- Veiledere
- Support
- Fagekspert
- (programkoordinatorer, saksbehandlere, rådgivere, redaktører, div. direktører, jurister)

1.6.2 Målgrupper for CMS-løsning

Ansatte hos forskningsrådet som har ansvar for innhold på nett innen ulike kategorier.

- Innholdsprodusent (publisering av eget eller andres innhold)
- Redaktører
- Administrator
- Eksterne brukere (eks: Regionale forskningsfond (RFF))

1.6.3 Interessenter

- Eiere (departement), lobbyister, media
- Andre i virkemiddelapparatet
- IT - Drift og vedlikehold

1.7 Dagens situasjon

1.7.1 Forskningsrådets nettsider

Nettsidene er Forskningsrådets hovedkanal for informasjon og den viktigste inngangen til Forskningsrådets tjenester. Sidene inneholder informasjon om hvilke tjenester og finansieringsmuligheter Forskningsrådet tilbyr, hvordan man går frem for å søke finansiering, frister, kriterier og krav. Nettsidene inneholder også nyheter og statisk informasjon om Forskningsrådets virksomhet og forskningspolitiske budskap, strategier, policyer og analyser. Den er også viktigste kanal for arrangementer, ledige stillinger og kontaktinformasjon.

Forskningsrådets nettsider bærer preg av å være informasjonssider som er utviklet og tilpasset over tid for å dekke ulike avdelingers og divisjoners behov. Derfor reflekterer nettsidene i stor grad Forskningsrådets interne organisering, prosesser og eget informasjonsbehov. Nettsidene er innholdsrike og det er vanskelig for brukerne å navigere seg frem til relevant informasjon. Nettsidene består av over 100 undernetsteder, 51.000 innholdselementer bare på det norske hoveddomenet og om lag 1000 skjemabaserte filer. Det er en god del utdatert innhold på nettsidene. En brukerundersøkelse fra 2016 viser at bare 13 % er helt enige i at våre nettsider er brukervennlige, 10 % at det er lett å få oversikt over innholdet. Nettstedet har en fluktfrekvens på over 50 %.

Nettsidene er ikke utviklet med tanke på at brukerne skal løse en oppgave når de besøker nettsiden, og har bare løse koplinger til kjernetjenester som Mitt nettsted og Prosjektbanken. Nettsidene er i liten grad integrert med andre systemer og tjenester for å tilby helhetlige og samordnede tjenester og opplevelser. Bare 12 % mener at nettsidene er tilpasset deres behov, i følge brukerundersøkelsen.

Årlig besøk er 1.790.000. Ca 10 % av trafikken er fra mobil. Av dagens nettsider er det om lag 1500 sider som har mer enn ett årlig besøk. Det er bare rundt 300 sider som har godt besøk. De mest besøkte sidene på nettstedet er knyttet til Forskningsrådets utlysninger av økonomisk støtte og informasjon om når og hvordan man søker midler fra Forskningsrådet.

1.790.000 besøk	10 % av trafikken på mobil	200+ satellitter og nettsted	49.000 elementer på hoveddomenet 30 nye hver dag
62 nyhetsbrev pr. måned	117 aktive programnettsider	129 avsluttede programnettsider	70+ domener vi eier

Noen funn fra innsiktarbeidet.

Figuren under viser hvordan behovene til brukerne avviker fra det som Forskningsrådet fremhever på dagens nettsider. Figuren er hentet fra kanalstrategien.

De digitale kanalene preges av nyhetsfokus mens brukerne er mer oppgaveorienterte



Vi: nyhets- og informasjonsfokuset



Brukerne: oppgavefokuset

Avvik mellom brukernes behov og det dagens nettsider fokuserer på.

Brukerundersøkelsen som ble gjennomført i 2016, utarbeidet også en oversikt over hvilke informasjonselementer på våre nettsider som er mest besøkt/lest. Dette er gjengitt i tabellen under og viser hva flertallet av brukerne av våre nettsider ønsker å jobbe med eller få mer informasjon om.

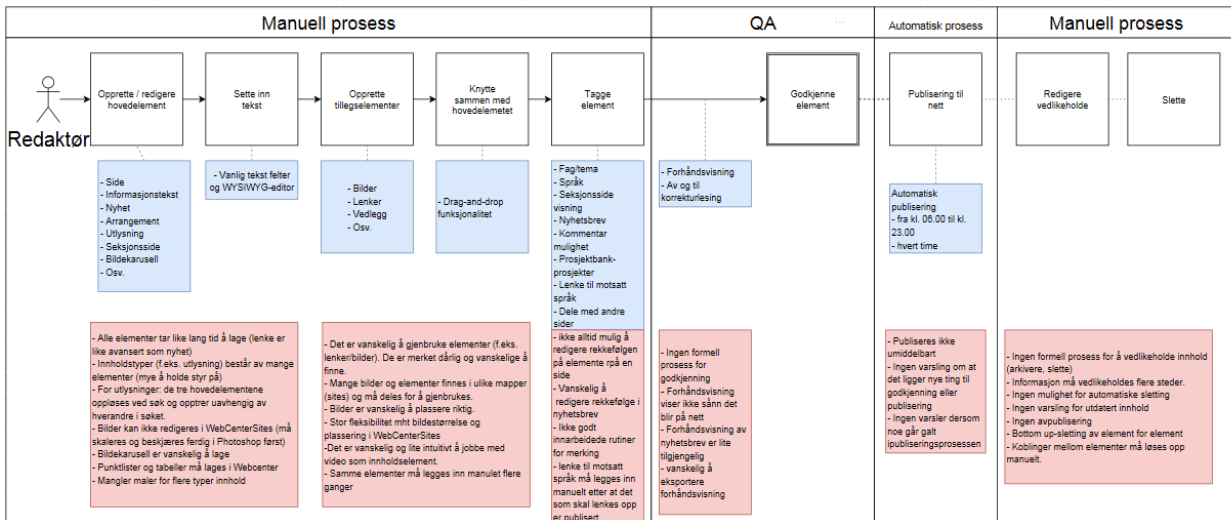
Hva brukerne ser etter på nettsidene		
	Antall	Prosent
Utlysninger av økonomisk støtte	2367	59 %
Informasjon om søknadsfrister	1957	48 %
Hvordan søker om midler	1590	39 %
Informasjon om et forskningsprogram	1196	30 %
Hvilket program som er relevant for prosjektet mitt	1163	29 %
Informasjon om innvilgede prosjektsøknader	1129	28 %
Hva som må besvares i en søknad	1061	26 %
Om mitt prosjekt kan få støtte	982	24 %
Kommende arrangementer	912	23 %
Satsningsområder og strategier for forskning	875	22 %
Nyheter innen forskning og innovasjon	814	20 %
Kontaktinformasjon om en person i Forskningsrådet	730	18 %
Informasjon om eksisterende prosjekter	717	18 %
Hvordan skrive søknad	665	16 %
Informasjon om SkatteFUNN	607	15 %
Satsningsområder og strategier for innovasjon	430	11 %
Informasjon om regelverk for offentlig støtte	296	7 %
Statistikk om forskning	290	7 %
Tidligere arrangement	266	7 %
Annet, vennligst beskriv	245	6 %
Rådgivning knyttet til mitt prosjekt	197	5 %
Informasjon om Forskningsrådets samfunnsrolle og oppgaver	186	5 %
Statistikk om innovasjon	119	3 %
Informasjon om ledige stillinger i Forskningsrådet	112	3 %
Vet ikke/husker ikke	74	2 %
	4038	

Tall innhentet gjennom brukerundersøkelsen 2016.

Bruker- og oppgaveorienteringen blir også understøttet av Difi, som hvert år måler brukernes tilfredshet med offentlige tjenester. Forskningsrådet er ikke med i denne undersøkelsen, men Difi mener på generelt grunnlag at digitaliseringen innen offentlig forvaltning på flere områder ikke går raskt nok. Dette gjelder spesielt brukerorientering og digitale tjenester. Offentlige virksomheter klarer ikke å innfri brukernes økte forventninger, og brukernes tilfredshet synker. Brukerundersøkelsen fra 2016, eSak-undersøkelsen, innspill fra andre lytteposter, og en digital modenhetsvurdering av Forskningsrådet, viser at dette også gjelder for Forskningsrådets tjenestetilbud.

1.7.2 Dagens arbeidsprosesser i CMS

Dagens arbeidsprosess i CMS oppleves som lite brukervennlig, unødvendig tungvint og tidkrevende. Særlig det at alle elementer i en innholdstype (bilder, lenker, vedlegg mm) må tilpasses på forhånd, opprettes som egne elementer i CMS og deretter knyttes sammen til et hovedelement, oppleves som unødvendig arbeidskrevende og tar mye tid. Det er også lite støtte fra systemet til å vedlikeholde og oppdatere innholdet og slette utdatert innhold. Nedenfor er en skisse av dagens publiseringsprosess. De røde boksene viser hvilke områder brukerne av dagens CMS-løsning opplever som særlig problematisk. Se også Appendix 3 Dagens publiseringsprosess.



Det er behov for systemstøtte for en ny og forbedret publiseringsprosess.

Andre relevante arbeidsprosesser for CMS:

- **Innholdsproduksjon.** Det er mange innholdsprodusenter, og innholdet produseres og kvalitetssikres i dag utenfor publiseringsløsningen. Dagens CMS gir relativt stor fleksibilitet, f.eks for størrelse og plassering av bilder, tekstlengde, bruk av grafikk mm, noe som har ført til et lite helhetlig visuelt uttrykk på nettsidene. Samtidig oppleves malene som mangelfulle og ikke tilpasset behovet. Forskningsrådet har som mål å jobbe med innholdstyper, der ulike innholdstyper skal svare på konkrete brukeroppaver.
- **Vedlikehold av innhold.** Oppdatering og vedlikehold av innhold gjøres i dag manuelt, det er ingen systemstøtte for innholdsforvaltning.

1.7.3 Andre relevante prosesser

Arkivering skjer i dag manuelt. Det er kun utlysninger som arkiveres til webSak fra nettsiden, annet arkivverdig innhold lagres på ulike måter. Det er behov for enhetlig og automatisert arkiveringsprosess.

Brukerinnsiktsprosessen

- Web-statistikk måles i web trends, men brukes ikke på en systematisert måte i dag.
- Henvendelser til support logges og behandles systematisk, og benyttes til statistikk som legger føringer for endringer og ressursplanlegging

FOU-prosesser

Prosjektet har avhengigheter til andre interne prosesser:

- Programplanleggingsprosessen
- Utlysningprosessen (delvis)
- Søknadsprosessen (det meste ligger i mitt nettsted. Behandlingsprosessen kan gjenspeiles i nettsidene)
- Prosjektoppfølgingsprosessen (primært veiledninger)

1.8 Ordliste, definisjoner og forkortelser

Ord, uttrykk	Forklaring
Ekspert	En person som har ekspertise på et eller annet fagfelt (ikke en formell rolle)
Fagekspert	En fagperson som brukes til å vurdere søknader i en formell søknadsbehandlingsprosess
Publikasjoner	I dette dokumentet bruker vi ordet publikasjoner som samlebegrep for rapporter, evalueringer, strategier, policy-dokumenter og eventuelle andre forskningspolitiske dokumenter.
Vedlegg	Dokumenter i ulike formater som er lagt som vedlegg til en nettside.
Program (inkl. programsider)	Virkemidler i forskningsrådet med et bestemt formål og innretning er i hovedsak organisert i det som blir betegnet som program. Programmene benytter Forskningsrådets ressurser for å utlyse midlene, evaluere og behandle søknader, følge opp prosjekter som har fått bevilgning, samt drive veiledning til søkere og rådgivning til eiere. Hvert program har et programstyre og ledes av en programkoordinator. Informasjon om det enkelte program samles på en programside, som er en underside til forskningsrådet.no.
Søker	Ekstern bruker av forskningsradet.no. Inkluderer målgruppene «Næringsliv», «Forskningsinstitusjoner» og «Offentlig sektor»
HR Manager	Forskningsrådets system for rekruttering og HR management.

1.9 Appendix

Oversikt over vedlagte dokumenter som også er en del av Kundens kravspesifikasjon.

Appendix 0	Kravtabell [Redigerbar, skal besvares]
Appendix 1	Prinsipper og kjerneoppgaver [Bakgrunnsinformasjon]
Appendix 2	Utlysningsprosess [Bakgrunnsinformasjon]
Appendix 3	Dagens publiseringsprosess [Bakgrunnsinformasjon]
Appendix 4	Visuell fremstilling av innholdstyper [Bakgrunnsinformasjon]
Appendix 5	Innhold_skattefunn_kunnskapscenteret [Bakgrunnsinformasjon]
Appendix 6	IKT arkitektur [Bakgrunnsinformasjon]

2 OMFANG

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 1.1.

2.1 Overordnet beskrivelse av leveransene/produktene i Nye nettsider prosjektet

Leveransenummer	Leveranse
L01	Nye nettsider for forskningsradet.no, herunder <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasjonsarkitektur 2. Interaksjonsdesign 3. Grafisk design (tilpasning av eksisterende designprofil) 4. Publiseringsprosess (inkl. roller og rettigheter)
L02	Ny publiseringsløsning (CMS) som dekker Forskningsrådets behov, herunder <ol style="list-style-type: none"> 1. Ny domenemodell for informasjonselementene 2. Analyseverktøy
L03	Ivareta behovet til nettsider under andre domener som bruker Forskningsrådets publiseringsløsning
L04	Integrasjoner mellom ny CMS og eksisterende systemer i Forskningsrådet
L05	Opplæring og dokumentasjon
L09	Migrering av domener/sites som skal flyttes over til ny løsning

2.2 Opsjoner til leveransene/produktene i Nye nettsider prosjektet

Leveransenummer	Leveranse
L06	Rådgivning til ny styringsmodell for Forskningsrådets nettsider: Råd, god praksis og kvalitetssikring ifm. Prosjektets og Forskningsrådets utvikling av styrende dokumenter, prosesser, roller og ansvar for forvaltning av nettsider og teknisk løsning.
L07	Drift og vedlikehold av teknisk løsning
L08	Migrering av innhold fra gammel til ny CMS løsning. Dette utføres primært i linjen gjennom styring av prosjektet. Opsjonen består av automatisk migrering av innhold/innholdselementer der det vil være det mest kostnadseffektive.

2.3 Forutsetninger

- Forskningsrådet forholder seg til én hovedleverandør for totalleveransen. Det overlates til hovedleverandøren å beskrive og være ansvarlig for eventuelle underleverandører og deres bidrag i totalleveransen. Eventuelle underleverandører beskrives i bilag 6.
- Forskningsrådet forutsetter at leverandøren svarer på kravspesifikasjonen som helhet, uavhengig av om det benyttes underleverandører på hele eller deler av leveransen.

2.4 Avgrensinger

Prosjektet omfatter ikke:

1. Oppdatering av grafisk profil for Forskningsrådet.
2. Utvikling eller endring av separate nettsteder (eid og forvaltet av Forskningsrådet) som i dag ligger på andre publiseringsløsninger, eksempelvis Forskningsdagene og Nysgjerrigper.
3. Utvikling eller endring av Prosjektbanken (verktøy for statistikk og løpende prosjekt)
4. Utvikling eller endring av Mitt nettsted (søknads- og meldingsportal)
5. Redesign av nettsider under andre domener som bruker Forskningsrådets publiseringsløsning, eksempelvis skattefunn.no.

3 HVORDAN BESVARE BEHOVS- OG KRAVSPESIFIKASJONEN

Nedenfor følger instruksjoner om hvordan leverandøren skal svare på Bilagene og de tilhørende kravtabellene i Appendix 0 Kravtabeller.

Leverandørens løsningsspesifikasjon/besvarelse skal disponeres i tråd med innholdet i bilagenes kapitler og i Appendix 0 Kravtabeller. Besvarelsen danner utgangspunkt for evalueringen av Leverandørens tilbud.

Forhold som ikke naturlig hører hjemme under noen av punktene nevnt over, kan kommenteres i eget vedlegg i den grad Leverandøren finner dette relevant. Detaljinformasjon knyttet til besvarelse av enkeltpunkter kan også skilles ut som egne vedlegg der dette er hensiktsmessig for eksempel særskilt spesifikasjon av teknologi eller metoder som tilbys anvendt. Dersom det er enkelte krav eller behov som Leverandøren ikke kan imøtekomme, skal dette fremgå tydelig av besvarelsen.

Forskningsrådet ber om at Leverandøren setter seg godt inn i Forskningsrådets behov og tilpasser besvarelsen i henhold til disse. Appendix 0 Kravtabeller og bilagene med appendixer, spesielt Bilag 2 bør leses og besvares i sammenheng, da de utfyller hverandre.

En komplett liste over bilag, appendixer og vedlegg finnes i kapittel 8 i konkurransegrunnlaget.

3.1 Utfylling av Bilag 2

Bilag 2 har samme innhold som Bilag 1, men i redigerbart format, slik at Leverandøren kan fylle ut sin besvarelse direkte i dokumentet. Der det er forventet at leverandøren skal svare er det angitt med følgende tekst:

" Leverandørens beskrivelse skal følge under: "

3.2 Utfylling av Bilag 4,5,6,7 og eventuelt 8

Bilagene 4,5,6,7 og 8 er i redigerbart format, slik at Leverandøren kan fylle ut sin besvarelse direkte i dokumentet. Der det er forventet at leverandøren skal svare er det angitt med følgende tekst:

" **Leverandørens beskrivelse skal følge under:** "

3.3 Utfylling av Appendix 0 Kravtabeller

I Appendix 0 Kravtabeller fremkommer detaljerte krav til løsningen og til leverandøren.

Leverandøren bes om å utforme svarene til kravene på en slik måte at det er tydelig på hvordan de ulike kravene vil bli ivaretatt. Leverandørens svar på det enkelte krav skal skrives inn i tabellene på hver arkfane.

3.3.1 Krav

Leverandørens svar (Ja/Nei)	Standard / Tilpasning (S/T)	Kompleksitet et (1, 2, 3)	Leverandørens kommentar	Henvisning til evt. vedlegg

Kravene er inndelt i seksjoner, som ligger på hver sin arkfane:

- Funksjonelle krav
- Ikke-funksjonelle krav
- L05 Opplæring og dokumentasjon
- L07 Drift og vedlikehold OPSJON
- L08 Migrering OPSJON
- L09 Migrering

Leverandøren skal for hvert krav i de ovennevnte arkfanene oppgi følgende:

Leverandørens svar:

Her skal leverandøren svare ja eller nei på om foreslått løsning møter kravet.

Standard / Tilpasning

Her skal leverandøren angi om kravet møtes i standard løsning, eller om løsningen må tilpasses.

Kompleksitet 1, 2, 3

Her skal leverandøren angi hvor kompleks det vil være å møte kravet.

1= lav kompleksitet

2= Middels kompleksitet

3= Høy kompleksitet

Leverandørens beskrivelse (hvis aktuelt, ev. henvisning til vedlegg)"

Her kan leverandøren gi ytterligere kommentarer og henvisne til eventuelle vedlegg.

3.3.2 Leverandørens kapasitet

Leveranseområde	Rolle/oppgave	Antall personer med kompetansen i selskapet	Beskrivelse av kompetansen i selskapet
L01	Interaksjonsdesign		
L01	Grafisk design		
L01	Tjenstedesign		
L01	Informasjonsarkitektur		
L01	Frontend-utvikling		
L01	Testledelse		
L02	Programmering		
L02	Testledelse		
L04	Integrasjonsutvikling		
L05	Kursholder		
L06	Relevant erfaring fra organisering av forvaltning av nettsider i organisasjoner		

I denne arkfanen skal leverandøren for hver angitte rolle/oppgave fylle ut hvor mange personer som har nødvendig kompetanse til å bekle en slik rolle/ha ansvar for en slik oppgave.

I tillegg skal leverandøren kort beskrive kompetansen i selskapet for hver angitte rolle/oppgave.

3.3.3 Relevante referanseprosjekter fra de siste fem år

Kunde	Kontaktperson	Kontaktinformasjon	Prosjektbeskrivelse	Omfang (tid og penger)	Antall ressurser fra leverandøren (og ev underleverandører)

I denne arkfanen skal Leverandøren oppgi 3-5 relevante prosjekter fra de siste fem år som kan tjene som referanser for dette oppdraget.

Det skal for hver referanse oppgis følgende informasjon:

- Kunde
- Kontaktperson hos kunden

- Kontaktinformasjon til kontaktpersonen
- Beskrivelse av prosjektet
- Prosjektets omfang i tid og penger
- Antall ressurser Leverandøren (og evt. underleverandører) hadde på prosjektet)

4 BEHOVS- OG KRAVSPESIFIKASJON

De funksjonelle behovene er ikke endelig spesifisert eller avgrenset, og listen er ikke uttømmende, men representerer det utgangspunkt Forskningsrådet legger til grunn for anbudskonkurransen.

De funksjonelle kravene er delt i to hovedområder, Nettsider og CMS. Flere av de funksjonelle områdene er beskrevet begge steder, for å gi et tydelig skille mellom administrative oppgaver (CMS-brukere) og de brukerrettede oppgavene (Sluttbruker på nett), tilknyttet samme funksjonelle område.

I tillegg inneholder dette kapittelet beskrivelser av ikke-funksjonelle krav og behov, som konsulentbistand og tekniske krav.

Kravene besvares i kravtabellen der annet ikke er angitt.

4.1 L01 Nye nettsider for forskningsradet.no

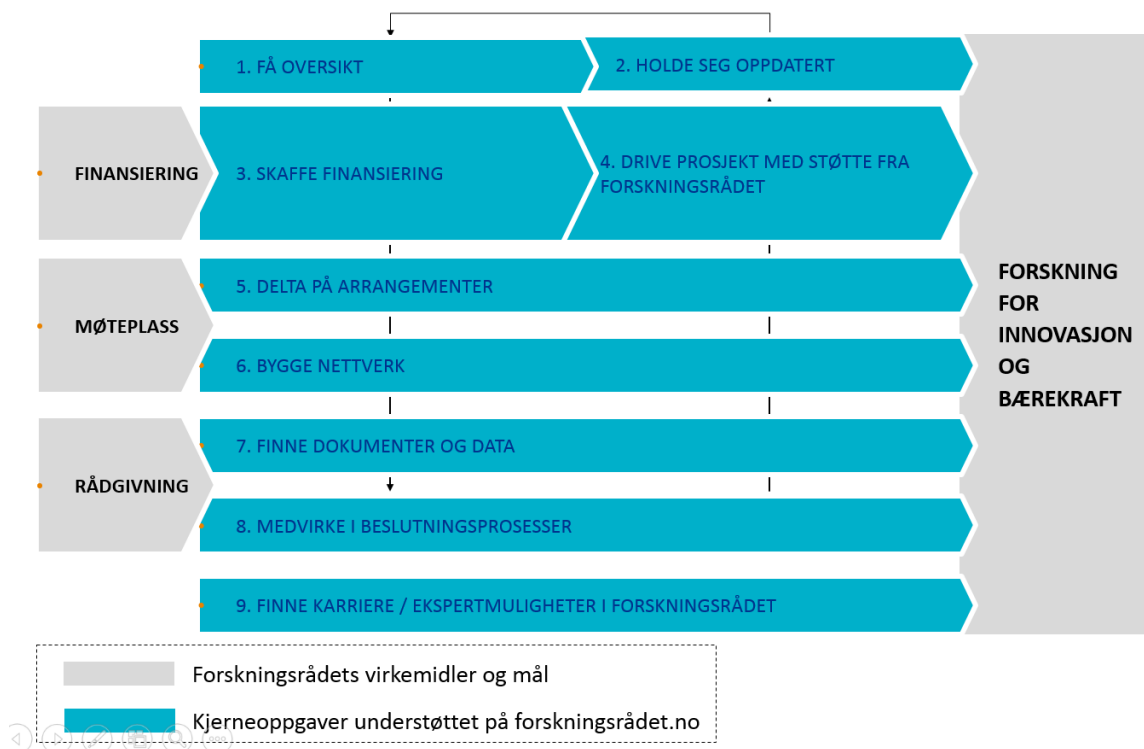
Forskningsrådet har samlet mye brukerinnst, som til sammen utgjør et godt grunnlag for å bygge opp nye, brukerorienterte nettsider, og som Leverandøren skal benytte i arbeidet.

Kundereisen (2016) hadde som mål å gi kunnskap om og sikre at Forskningsrådet kan arbeide mer kunnskapsbasert mot målgruppene sine. Kundereisen definerte Forskningsrådets hovedmålgrupper som «Nykommerne», «Stamkundene», «Lobbyistene» og «Fasilitatorene». Det disse har til felles er at de alle er brukere av finansieringstjenester fra Forskningsrådet.

Prosjektet, ved delprosjekt **Innhold og brukeropplevelse** kjørte våren 2017 workshops med en rekke faggrupper, satt sammen av interne ressurser. Arbeidet bygde på tidligere innsikt, blant annet fra Kundereisen og tok for seg bredden i Forskningsrådets tilbud på nett i dag. Mange ansatte, fra alle deler av Forskningsrådet, og med mye kundekontakt, var med og definerte brukerbehov og korresponderende innhold på nye nettsider.

Dette arbeidet resulterte i overordnede prinsipper for nye nettsider, samt en oversikt over brukernes kjerneoppgaver, deloppgaver og innholdselementer som setter brukerne stand til å utføre oppgavene sine på nett. Figuren under viser de nevnte kjerneoppgavene. Overordnede prinsipper og ytterligere detaljer finnes i Appendix 1 1_prinsipper og kjerneoppgaver.

Nettsidene skal understøtte følgende kjerneoppgaver



Kjerneoppgaver for nye nettsider

4.1.1 Informasjonsarkitektur, interaksjonsdesign og grafisk design

Hovedmålet, som beskrevet i kapittel 1.2, er å få moderne, brukerorienterte nettsider. Det er en forutsetning at arbeidet bygger på eksisterende brukerinnsikt, og tar utgangspunkt i Forskningsrådets designretningslinjer og grafiske profil. Det er ønskelig at videre brukerinnsikt opparbeides gjennom testing av konkrete prøveversjoner av nettsidene.

Nye nettsider skal også være i henhold til relevante krav og retningslinjer til offentlige nettsider, Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger (Web Content Accessibility Guidelines 2.0 AA) og DIFIs føringer for kvalitet på nett, klart språk og brukerinvolvering.

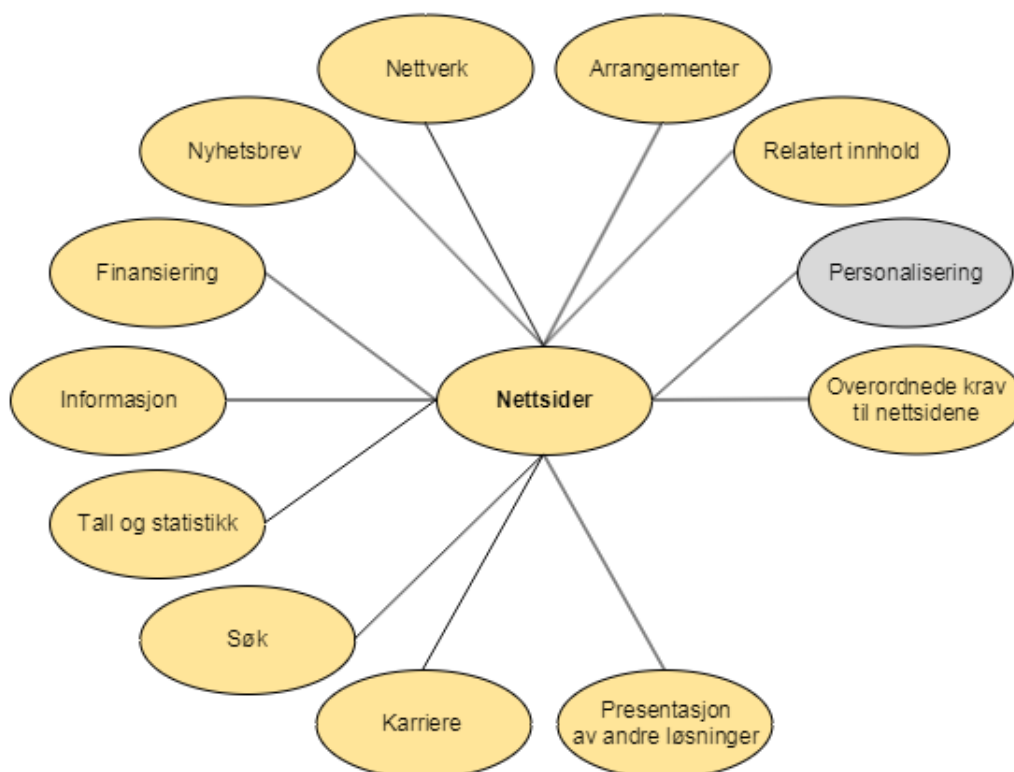
Leverandøren skal *beskrive konkret fremgangsmåte for å sikre at informasjonsarkitektur, interaksjonsdesign og grafisk design på nye nettsider hos Forskningsrådet dekker brukerbehov, brukeroppgaver, relevante krav og retningslinjer. Beskriv også eventuelle overordnede prinsipper som skal benyttes til å styre dette arbeidet.*

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

4.1.2 Funksjonelle krav – Nettsidene

Figuren viser den overordnede funksjonaliteten på nettsidene. Forklaring til hvert funksjonelt område blir beskrevet nærmere nedenfor, og utdypet som brukerhistorier i Appendix 0 Kravtabeller, der leverandør skal fylle ut sin besvarelse på kravene.

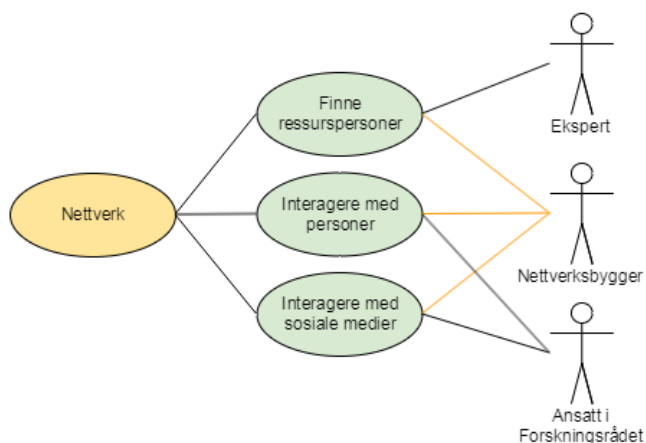
Nettsider



Nettverk

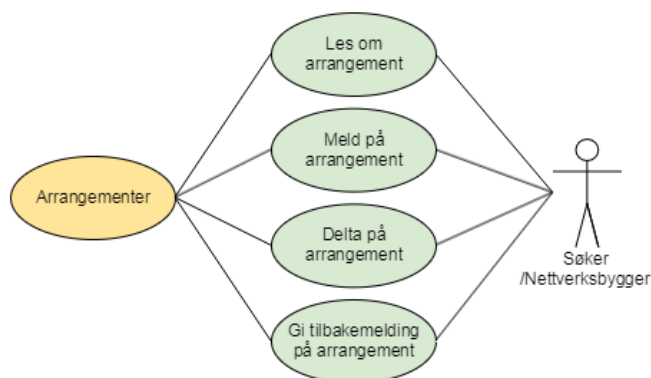
En av Forskningsrådets kjerneoppgaver er å legge til rette for at aktører innenfor forskning, næringsliv og offentlig forvaltning skal komme i kontakt med hverandre, utveksle erfaringer, og inngå partnerskap i forskningsprosjekter. I Forskningsrådet har disse oppgavene samlebetegnelsen «Møteplasser». Funksjonalitet innenfor områdene Nettverk og Arrangementer er begge måter å dekke møteplassbehovet på, og bør derfor sees i sammenheng. Forskningsrådet har også behov for å kommunisere med grupper, for eksempel i forbindelse med veiledning av søkere.

Nettverksfunksjonaliteten på nett skal støtte oppunder behovene, men ikke dekke alle Forskningsrådets nettverksarenaer. Områder som skal dekkes på nett er mulighet for å finne relevante kontaktpersoner, og innlede dialog med disse. Eksempel på virkemidler kan være chat og gruppedialog, deling av personprofil- og kontaktinformasjon, og interaksjon på sosiale medier.



Arrangementer

Forskningsrådet har mange arrangementer og møter, og har behov for å presentere arrangementene slik at brukere finner det som er relevant for dem. Nettsiden blir en viktig kanal for å kommunisere og organisere det praktiske i forbindelse med arrangement som påmelding og deltakelse og tilbakemelding, samt informasjon om tid, sted og innhold.



Nyhetsbrev

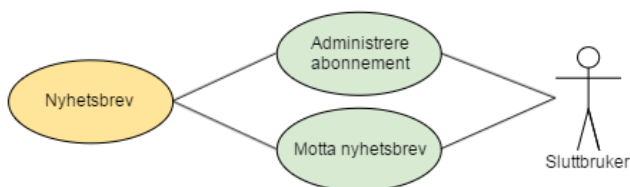
Forskningsrådet utgir en rekke nyhetsbrev fordelt på våre ulike virksomhetsområder, programmer og andre aktører. Nyhetsbrevene er rettet både mot nasjonale og internasjonale målgrupper. Forskningsrådets ulike nyhetsbrev har i dag ca. +80.000 abonnenter.

Med nyhetsbrev ønsker Forskningsrådet å nå flest mulig brukere med informasjon som er mest mulig tilpasset for dem. Via nyhetsbrev ledes brukere til relevant informasjon på nettsidene.

Med selvbetjente løsninger vil Forskningsrådet gi sluttbrukere anledning til å velge hvilken informasjon de ønsker å motta. Sluttbrukere må kunne melde seg på temaer og områder de er interesserte i og administrere

sine egne abonnement. Dette gir brukere mulighet til å tilpasse nyhetsbrev til sine ønsker, samtidig blir vedlikehold og oppfølging av mottakere fra linjeorganisasjonen enklere.

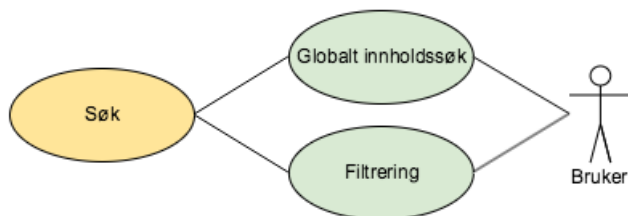
Nettsider - Nyhetsbrev



Søk

Forskningsrådet tilbyr et stort utvalg av filer, tekst, bilder, dokumenter og annet innhold til sine brukere. Det er viktig at innholdet kan bli funnet raskt og effektivt gjennom søk. Søket skal gi treff i både nettinnhold og vedlegg, presentasjon av resultatene må vise et lite sammendrag av innholdet. Innhold fra nettsider som presenteres som en del av forskningsradet.no (se «Presentasjon av andre løsninger»), for eksempel Prosjektbanken, skal også inkluderes i søket. I tillegg skal man kunne filtrere bort innhold som ikke er relevant ved navigasjon og «browsing» i store innholdsoversikter, for eksempel utlysningsoversikten.

Nettsider - Søk

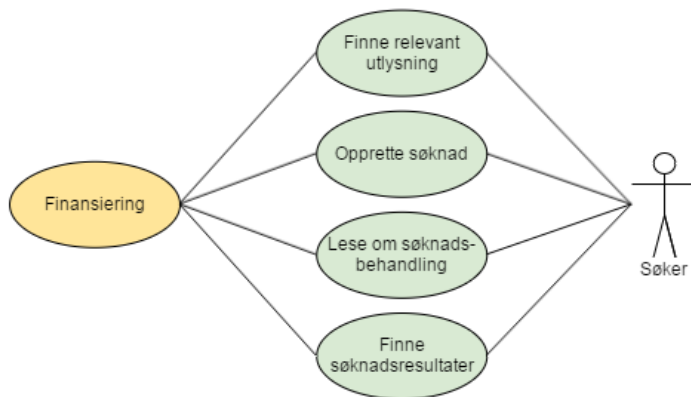


Finansiering

Finansiering av forskning er et av Forskningsrådets hovedformål, og det over halvparten av nettsidebrukerne ser etter. Dette gir føringer for hvordan innhold prioriteres og presenteres. Søkeren skal kunne forstå hva Forskningsrådet typisk finansierer, finne ut hvilke muligheter hun har for å få finansiering, finne relevante utlysninger, få veiledning til hvordan man søker, få rask oversikt over nøkkelinformasjon som krav, kriterier, frister og behandlingsprosesser.

Utlysningene og veiledningene skal være tilgjengelige på nettsidene. Selve søknadsprosessen skjer i Mitt Nettsted etter at søkeren har valgt å søke på en spesifikk utlysning på forskningsradet.no.

Søknadsresultatene skal finnes på nett når alle søknader i utlysningen er ferdig behandlet. Tidligere års utlysninger skal være tilgjengelige og gjenfinnbare i 3 år.

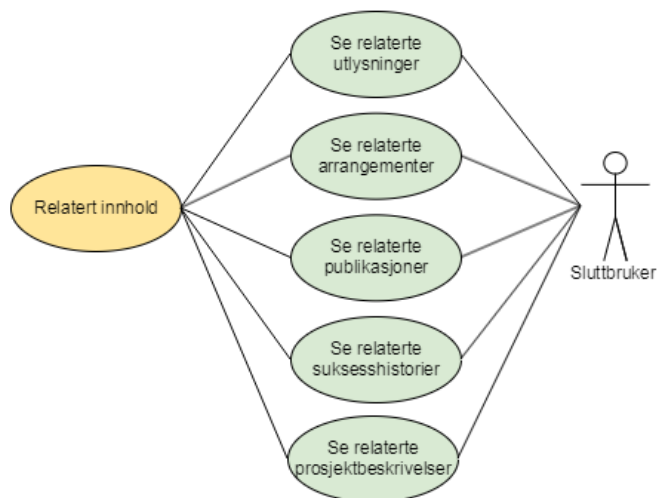


Relatert innhold

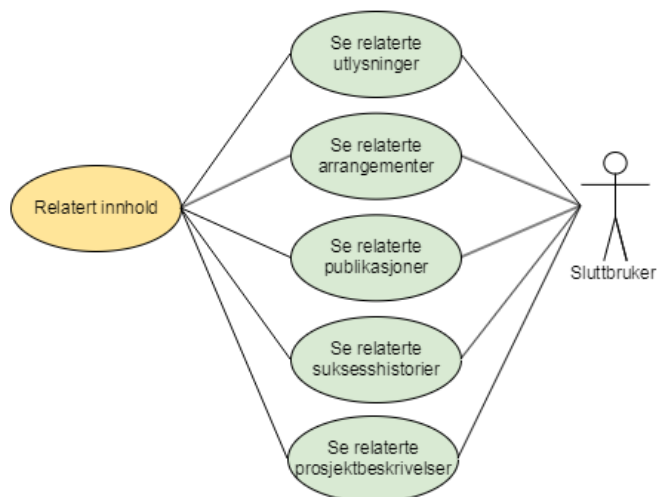
Det kan være utfordrende å orientere seg i alle forskningsrådets tilbud og muligheter. For å gjøre det enklere å finne tjenester som er aktuelle for den enkelte brukeren, skal det presenteres innhold som er relatert til det man ser på.

Et eksempel på relatert innhold er: På arrangementssiden, se relaterte utlysninger, publikasjoner, case og andre arrangementer.

Nettsider - Relatert innhold



Nettsider - Relatert innhold



Informasjon

«Informasjon» betyr i denne sammenhengen all «flat» informasjon som skal presenteres, men ikke nødvendigvis interageres med. Det er behov for ulike maler i CMS for å støtte de ulike informasjonstypene.

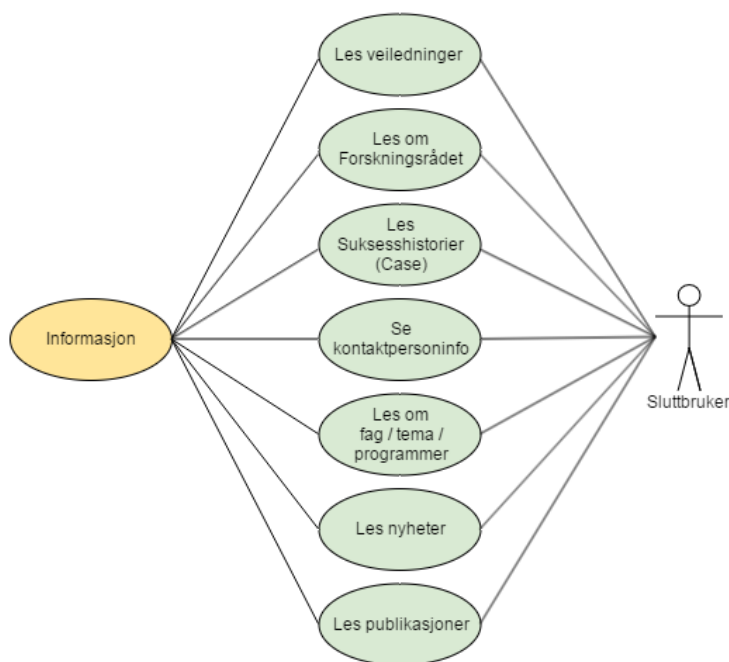
Noen av oppgavene man kan gjøre på nettsidene er komplekse, og brukerne vil ha behov for å se ekstra veiledning. Dette gjelder spesielt i forbindelse med utlysninger. Eksempler på dette kan være steg for steg introduksjon til hvordan man søker, eller prosesskart som viser hva skjer med utlysningen videre. Veiledninger bør som generell regel være enkle, og tilgjengelige i den konteksten man har behov for dem.

Under tittelen «Om Forskningsrådet» samles informasjon som handler om Forskningsrådets rolle og mandat, organisasjon, ansatte og kontaktinformasjon. Informasjon om Forskningsrådets forskningspolitiske syn og innhold i form av analyser, strategier og policy-dokumenter (publikasjoner) er også viktig innhold på nettstedet. Forskningsrådet ønsker å presentere publikasjoner på nett slik at de er en integrert del av nettsidene.

Andre eksempler på innhold er nyheter, suksesshistorier (case), informasjon som er tilpasset målgrupper med ulike interesseområder, for eksempel relevant informasjon knyttet til et fagområde eller et tema, og informasjon som skal settes sammen og synliggjøres på nettsidene i tidsbegrensede perioder

Figuren viser et omtrentlig omfang av hvilke typer informasjon som skal finnes på nettsidene. Oversikten er ikke endelig eller uttømmende, men inneholder behovet slik det fremstår i dag.

Nettsider - Informasjon

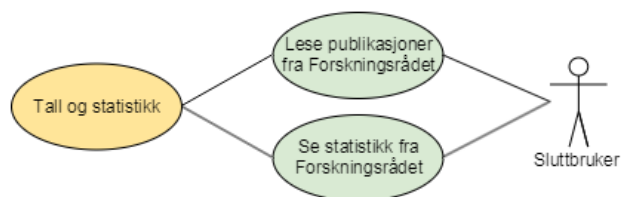


Tall og statistikk

Forskningsrådet opplever etterspørsel etter informasjon om hvordan forskningsmidlene forvaltes. Det etterspørres både tilrettelagt statistikk og rådata. Henvendelsene kommer fra institusjoner som har søkt om forskningsmidler og offentlige og private organisasjoner som ønsker data om Forskningsrådet til sitt arbeid med kunnskapsgrunnlag, og fra departementer og andre beslutningstakere som ønsker innsikt og data til sitt arbeid.

I dag publiserer Forskningsrådet tilrettelagt statistikk både på nettsiden i form av ferdige rapporter og analyser, ofte i form av pdf'er. Informasjon om prosjekter med bevilgning publisert på prosjektnivå i Prosjektbanken.

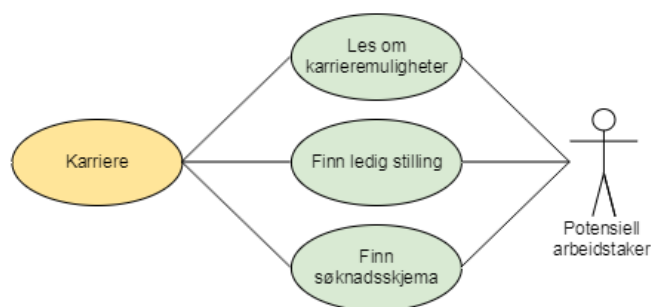
Nettsiden kan ikke gi støtte for alle behov og ønsker om tall og statistikk fra Forskningsrådet, men det er behov for å presentere tall og statistikk på nettsidene på en måte som gjør at brukerne lett kan finne oppdaterte og pålitelige tall og analyser for definerte områder. Eksempler er årsrapport, Forskningsrådet i tall (årlig analyse av hvordan Forskningsrådets bevilgninger fordeler seg, målt langs ulike dimensjoner), løpende oppdatert oversikt over tildelinger (søknadsresultater), informasjon om søknader etter søknadsfrister og spesifikke analyser, for eksempel om kjønnsbalanse i porteføljen.



Karriere

Det er mange ulike typer stillinger i forskningsrådet, og karrieremuligheter som ikke er åpenbare for alle. Det er derfor ønskelig å informere/promotere mulighetene som finnes, i tillegg til en mer personlig fremstilling av hvordan det er å jobbe i Forskningsrådet. Det er viktig å fremstå som en moderne og attraktiv arbeidsgiver, og kommunisere at Forskningsrådet er opptatt av mangfold, inkludering, kunnskap og kompetanse.

Stillingsutlysninger med tilhørende søknadsskjemaer håndteres i HR-systemet og skal ikke gjenskapes, men gjøres tilgjengelig på forskningsradet.no.



Presentasjon av andre løsninger

Forskningsradet.no blir for mange det første møtet med Forskningsrådet på nett, og fungerer som inngangsport for mange av Forskningsrådets tjenester. Flere av tjenestene kjører på egne løsninger, og endringer i disse skal ikke omfattes av prosjektet Nye nettsider. Det er imidlertid behov for å presentere/tilgjengeliggjøre løsningene via nettsidene, enten via lenker, eller ved at løsningene oppleves som en del av nettsidene. Listen over andre løsninger er ikke uttømmende, og det kan komme endringer eller tillegg. Det er ikke et krav at dagens måte å presentere/integrere med andre løsninger skal løses på samme måte i Nye Nettsider. I dag løses dette på litt ulike måter:

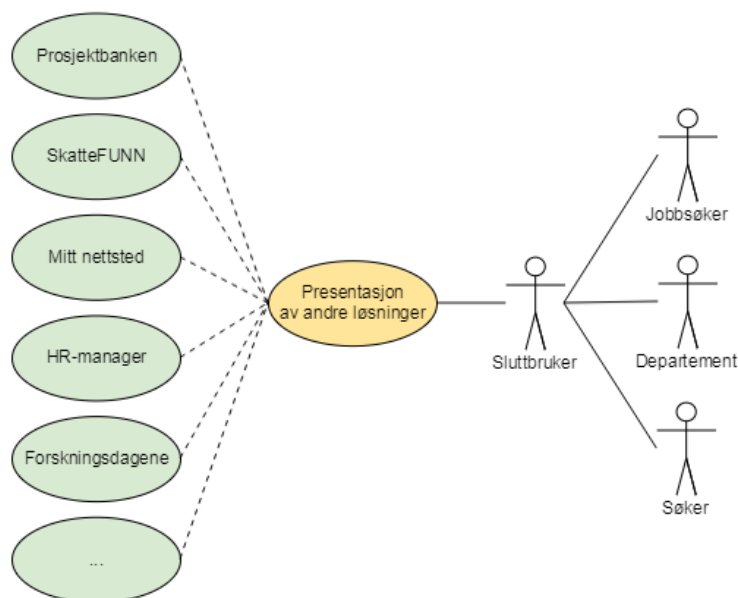
Innhold fra Prosjektbanken og SkatteFUNN dukker opp i søkerresultatene ved søk i forskningsradet.no. Det lenkes til dem fra søkerresultater, og som snarveier fra forsiden. Det er mange koblinger til Prosjektbanken fra nettsidene, og fra Prosjektbanken til nettsidene.

Mitt nettsted benyttes til utforming og innsending av søknader. Når en søker har valgt å søke på en utlysning på forskningsradet.no, sendes søkeren og utlysningen til Mitt nettsted. Mitt nettsted oppleves som en del av

forskningsrådet.no, med «logg inn» som lenkenavn, www.forskningsradet.no/mittNettstedWeb/ i URL-en, og samme banner og logo.

HR-manager er integrert med dagens løsning ved at CMS rutinemessig henter og publiserer ledige stillinger. Fra stillingsinformasjonen på nett er det lenke til stillingen i HR-manager, hvor resten av søknadsprosessen håndteres.

Nettsider - Presentasjon av andre løsninger



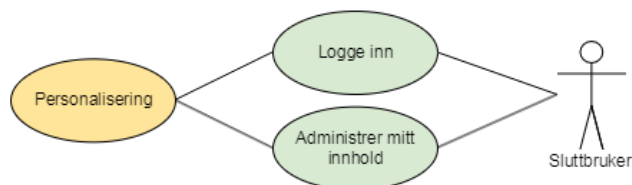
Personalisering (Opsjon/Fremtidig funksjonalitet)

Innlogging, «Min side»-funksjonalitet som brukerprofiler med vedlikehold av egne preferanser og data og personalisert innhold på nett, er ikke prioritert til første versjon av nye nettsider. Det er imidlertid mange områder hvor slik funksjonalitet vil gjøre brukeropplevelsen bedre, og minske behovene for manuelt vedlikehold og support. Som innloggingsportal vil det være aktuelt å benytte ID-porten.

Eksempel på potensielle fremtidige behov er

- Muligheten til å benytte «min profil» ved påmelding til arrangementer
- Tilpasse abonnement på nyhetsbrev
- Gjøre seg selv synlig og tilgjengelig som fagperson (ekspert) eller aktuell partner til et forskningsprosjekt
- Gjøre seg selv synlig og tilgjengelig som fagekspert
- Innlogget (personlig) deltaker i nettverksfunksjonalitet på forskningsradet.no
- Kunne bruke samme brukerprofil på nettsidene og Mitt nettsted, slik at overgangen mellom nettsidene og søknads-løsningen oppleves sømløs, og kan gi bedre opplevelse av tjenestetilbudet i forbindelse med finansiering
- Kunne motta varslinger

Nettsider - Personalisering

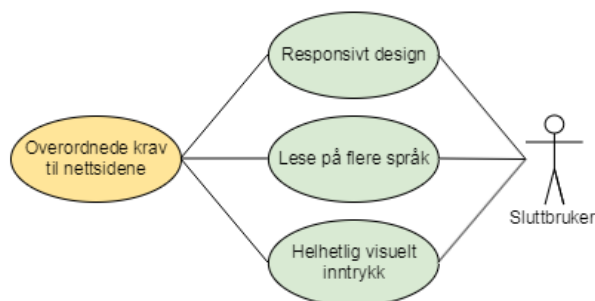


Overordnede krav til nettsidene

Forskningsrådets nye nettsider må oppleves som brukervennlige og moderne. De skal møte brukeren der han er både når det gjelder foretrukket teknologi/plattform, språk og innhold.

Det er viktig at Forskningsrådet fremstår med en enhetlig visuell profil. For prosjektet nye nettsider innebærer det at man benytter Forskningsrådets retningslinjer for design og implementerer dem på en slik måte at brukeren kjenner igjen Forskningsrådet uavhengig av siden man har navigert til, og uavhengig av om man møter forskningsradet.no fra mobilen, laptopen eller nettbrettet.

Nettsider - Overordnede krav



4.2 L02 Ny publiseringsløsning (CMS)

Forskningsrådet ønsker å anskaffe ny publiseringsløsning som nye og moderniserte nettsider skal etableres og videreutvikles på. Ny publiseringsløsning skal sikre at Forskningsrådet løser oppgavene til drift og vedlikehold av nettsidene på en mest mulig effektiv måte. Samtidig skal publiseringsløsningen dekke behovene til en moderne nettløsning nå og i fremtiden, og må derfor være tilstrekkelig skalerbar og fleksibel for å støtte effektiv webutvikling for å møte nye behov.

Forskningsrådet etterspør også en publiseringsløsning med brukervennlig arbeidsflate for innholdsprodusenter, redaktører og administratorer. Det er viktig at løsningen kan gi systemstøtte for innholdsforvaltning, webutvikling, og arbeidsprosesser, og at den kan integreres med systemer Forskningsrådet allerede bruker i sin kjernevirksomhet.

4.2.1 Forespørsler til leverandøren

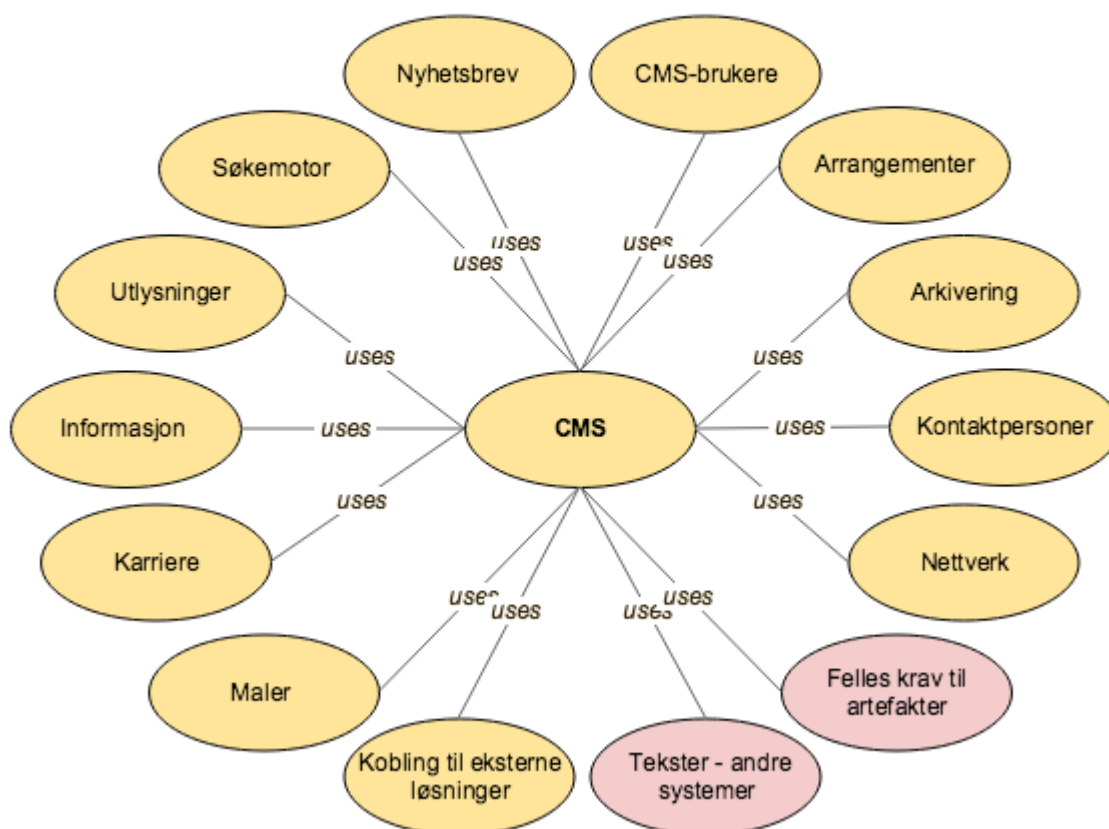
I tillegg til de funksjonelle behovene beskrevet nedenfor, er det ønskelig at Leverandør leverer følgende beskrivelser og dokumentasjon på sin CMS-løsning:

- *En kort produktbeskrivelse med dokumentasjon på CMSets design, hvilke komponenter som inngår, og relasjoner mellom disse.*
- *Beskrivelse av i hvilken grad CMSet som tilbys er å anse som et funksjonsrikt standardprodukt for å bygge nettløsninger, eller et rammeverk for å utvikle nettløsninger.*
- *Leverandør bes legge ved roadmap for videreutvikling av CMSet for de neste 3 årene, samt hva som har blitt gjort de siste tre årene.*
- *Testdata – beskriv CMSets modell for kopiering /overføring av testdata mellom drifts- test- og utviklingsmiljø*

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

4.2.2 Funksjonelle krav – CMS

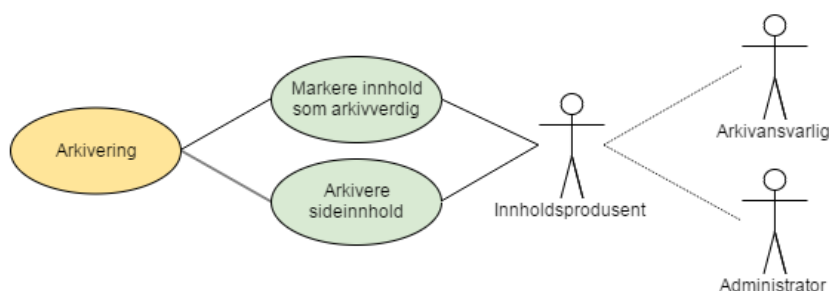
Figuren nedenfor viser den overordnede funksjonaliteten i CMS. Forklaring til hvert funksjonelt område blir beskrevet nærmere nedenfor, og utdypet som brukerhistorier i Appendix 0 Kravtabeller, der leverandør skal fylle ut sin besvarelse på kravene.



Arkivering

Arkivfunksjonen har til nå vært en manuell operasjon hvor arkivverdig materiale legges inn i arkivsystemet webSak; i Nye Nettsider ønskes det automatisk arkivering av arkivverdig nettsideinnhold. Det vil fortsatt være behov for å gjøre manuelle vurderinger av om innhold er arkivverdig eller ikke, med unntak for innhold som alltid skal arkiveres (for eksempel utlysninger).

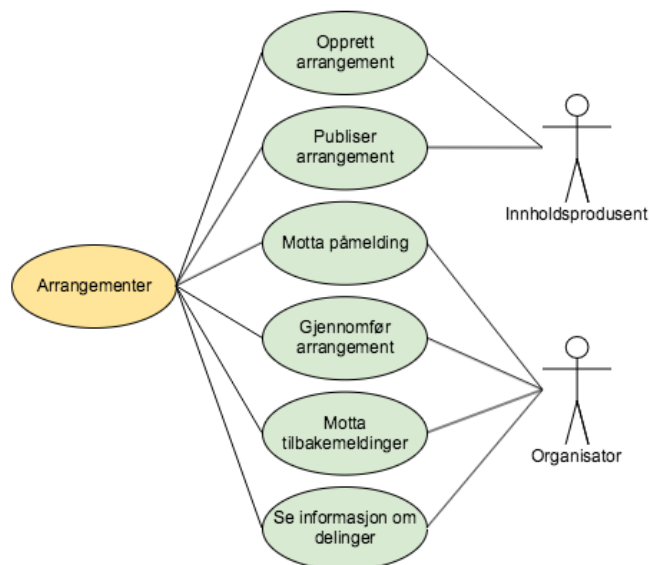
CMS - Arkivering



Arrangementer

Forskningsrådets nettsider fungerer som kanal for arrangementer der Forskningsrådet er arrangør, medarrangør eller bidrar med finansiering. Det er ønskelig at arrangementer har en felles layout, og at merking og måten innholdet presenteres på er konsekvent. Ettersom enkelte arrangører har egne påmeldingssystemer, er det ønskelig å kunne velge hvilket påmeldingssystem man ønsker å knytte til et arrangement.

CMS - Arrangementer



CMS-brukere

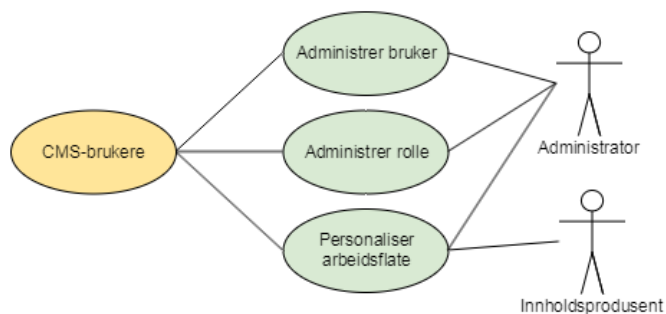
Det er behov for å kunne gi ulike rettigheter og tilganger til brukere av publiseringsløsningen.

Tilganger må kunne gis på forskjellige nivåer, for eksempel til administratører, redaktører og innholdsprodusenter. Brukere som skal arbeide med innhold på nett i det daglige vil stort sett være ansatte i kommunikasjonsavdelingen eller andre dedikerte internt ansatte. Det er ønskelig at man som bruker skal kunne tilpasse sin egen arbeidsflate, slik at man kan jobbe effektivt med ulike oppgaver.

Enkelte oppgaver må kunne være låst for redigering av alminnelige brukere (innholdsprodusenter), men kunne redigeres eller låses opp av en systemadministrator.

For noen oppgaver, f.eks. manuell opprettelse og utsending av nyhetsbrev, er det behov for å gi tilgang til eksterne brukere. Det er ekstra stort behov for brukervennlighet i CMS for områder som skal brukes av eksterne, slik at oppfølging og support fra interne holdes på et minimum.

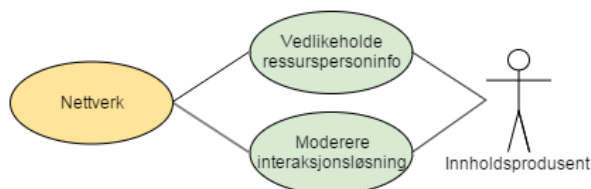
CMS - Brukere



Nettverk

Det er behov for å skape/styrke nettverk mellom de ulike forskningsprosjektene/miljøene, og beholde nettverket i tilknytning til Forskningsrådet. Nettverkene kan benyttes av Forskningsrådet til distribusjon av informasjon, og ekstra tjenesteytelser i form av veiledning og tett oppfølging. Nettverkene må i størst mulig grad være selvdrevne, men med mulighet for moderatorfunksjonalitet slik at profesjonaliteten sikres.

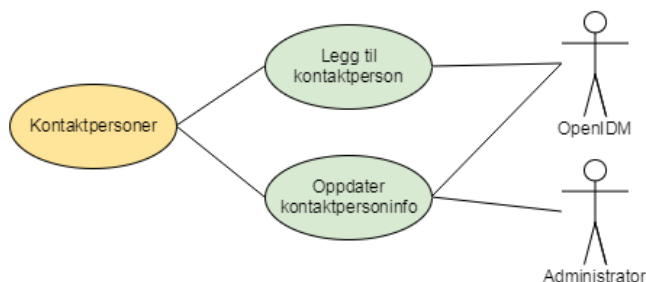
CMS - Nettverk



Kontaktpersoner

Forskningsrådets ansatte skal være tilgjengelige med kontaktinformasjon, bilde og informasjon om tittel og arbeidsområde. Ansattinformasjonen vedlikeholdes i Business World On (tidligere Agresso), og synkroniseres jevnlig med nettsidene. For generelle søk etter kontaktpersoner/kontaktinformasjon er denne informasjonen tilstrekkelig, men i enkelte tilfeller kan det være ønskelig å legge til mer/annen informasjon om en ansatt, for eksempel for å hjelpe brukerne til å finne riktig kontaktperson. All kontaktinformasjonen skal også finnes på engelsk (se «felles krav til artefakter»). I dag er dette løst ved at stillinger oversettes automatisk når kontaktinformasjonen synkroniseres.

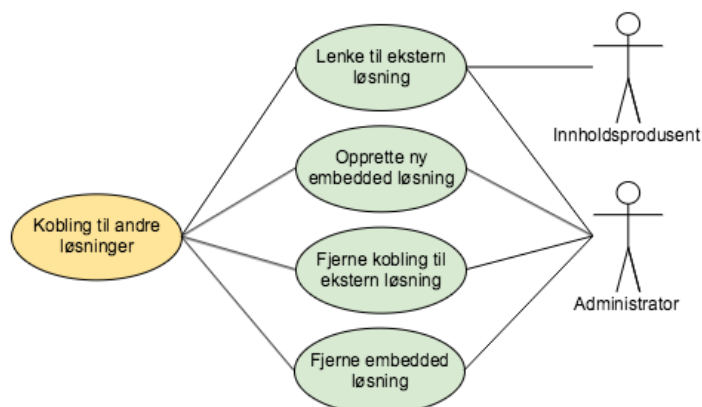
CMS - Kontaktpersoner



Kobling til andre løsninger

For andre løsninger som skal presenteres på nettsidene, må presentasjon av løsningen kunne administreres i CMS. Det kan være ulike måter å presentere disse på, og det vil kunne variere om løsningen skal oppleves som en integrert del av nettsidene, fast lenke (som meny/navigasjonselement) eller annet. Spesifikasjon for hver enkelt løsning gjøres i prosjektet.

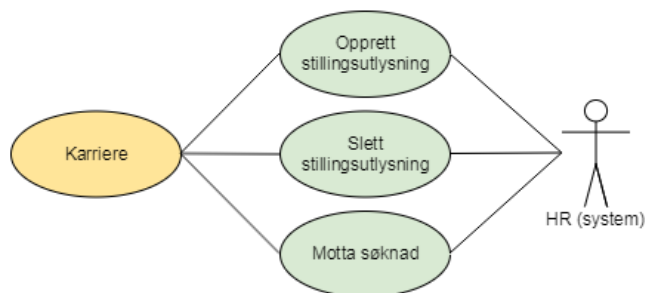
CMS - Kobling andre løsninger



Karriere

Informasjon om ledige stillinger i Forskningsrådet skal produseres og vedlikeholdes i HR-manager (HR-system). Søknadsmottak skal også håndteres her. Ledige stillinger må gjøres tilgjengelige på nettsidene den tiden de er aktive, med minst mulig behov for manuelt vedlikehold i CMS.

CMS - Ledig stilling



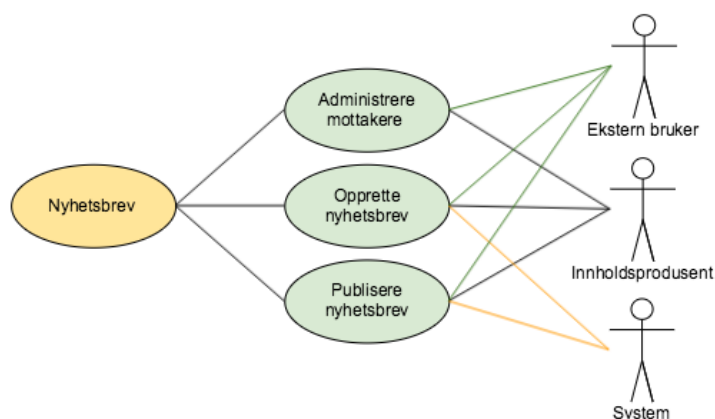
Nyhetsbrev

Mye av behovet for å kommunisere effektivt til grupper og tilpasse kommunikasjon til brukere kan dekkes av nyhetsbrev, for eksempel ved at brukeren selv kan abonnere på interessant innhold/temaer, og ved at de ulike innholdsprodusentene kan sy sammen og sende ut nyhetsbrev av interesse for sine søkere og prosjekter.

For å kunne tilpasse innholdet til mange ulike mottakere, er det nødvendig med en fleksibel løsning som både kan settes opp til å generere og sende ut faste nyhetsbrev basert på innhold fra nettsidene, og å lage og sende ut nyhetsbrev direkte fra CMS.

Funksjonalitet for å lage og sende ut nyhetsbrev til lister med mottakere må være tilgjengelig både for interne og eksterne brukere. Det er ønskelig med et enhetlig og profesjonelt verktøy som ulike enheter i Forskningsrådet kan bruke for å sende ut informasjon til virksomheter/samarbeidsaktører og markedsføre Forskningsrådets tjenester på en effektiv måte.

CMS - Nyhetsbrev



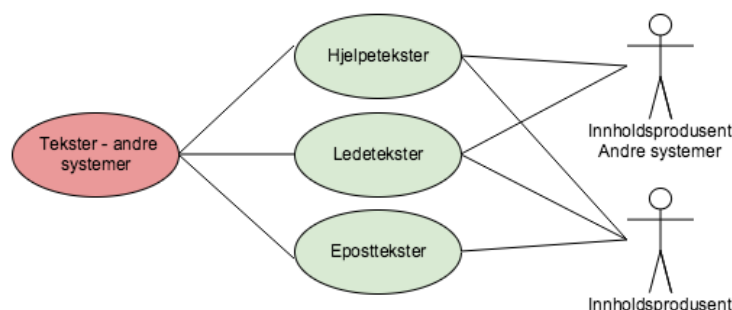
Tekster til andre systemer

I dagens CMS produseres tekster til enkelte andre interne systemer som ikke har tilstrekkelig brukergrensesnitt til å vedlikeholde sine egne tekster. Overføring av tekst fra CMS til de ulike systemene løses på forskjellige måter, og det er noen utfordringer når det gjelder å holde oversikt over tekstene som blir laget og hvordan resultatene blir. Det er foreløpig ikke planlagt å gjøre endringer i rutinen eller i systemene som benytter tekster fra CMS, og det beregnes derfor å gjenskape funksjonaliteten i ny CMS.

Systemer som i dag bruker hjelpetekster, ledetekster og epost-tekster fra CMS er:

- Prosjektbanken
 - Prosjektbanken henter tekster fra CMS gjennom Java Servlets
- eAdmin
 - Tekstene produseres i CMS og eksporteres til fil (brukes i Mitt nettsted).
- Digital rådgiver
 - Henter data fra CMS gjennom REST

CMS - Tekst til andre systemer



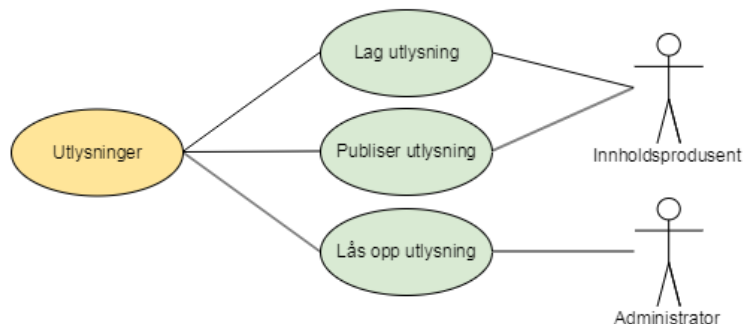
Utlysninger

Det er to hovedtyper av utlysninger: Utlysninger som skal behandles i eVurdering, og Utlysninger som ikke skal behandles i eVurdering. Felles for begge er at de skal være søkbare på Forskningsrådets nettsider, oppleves som en del av det totale tilbudet, og være tilknyttet veiledninger og kontaktpersoner. Tekster knyttet til utlysning skal opprettes og vedlikeholdes i CMS. Å lage og publisere utlysninger er relativt komplekst, og underlagt et strengt regelverk. Det er spesielt viktig med god verktøystøtte i denne prosessen slik at man unngår manuelle feil.

- Utlysninger fra eVurdering (se arbeidsflyt for utlysninger)
 - Utlysningsdata hentes automatisk fra eVurdering (ID, Søknadstype, Program, osv).
 - Utlysningstekster, titler og visningsnavn legges til utlysningen i CMS.
 - Utlysningen publiseres i CMS.
 - Utlysningen arkiveres automatisk etter publisering
 - Utlysninginformasjonen overføres til Mitt Nettsted «on demand» i det brukeren velger å søke.
 - Kobling til program/programinformasjon
 - Tidsfrister
 - Statuser
- Utlysninger som ikke skal behandles i eVurdering, for eksempel utlysninger fra H2020 (EUs forsknings og innovasjonsprogram):
 - Opprettes direkte i CMS med kobling til sin opprinnelse. Søker lenkes til opprinnelig utlysning.
 - Utlysningen opprettes og publiseres uten felter fra eVurdering.
 - Arkivverdighet må kunne vurderes i det enkelte tilfelle, og settes ved behov. Hvis innholdet vurderes som arkivverdige, skal arkivering skje automatisk ved publisering.

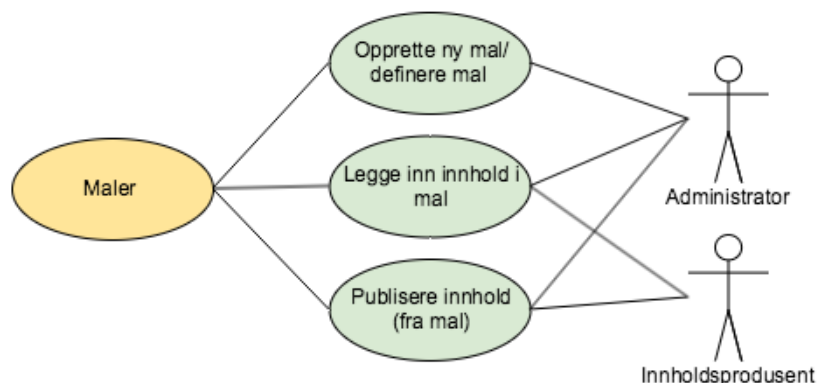
Se vedlagte prosessflytskjema Appendix 2 «Utlisningsprosess» med tilhørende forklaringer for utdypende informasjon om utlisningsprosessen med integrasjoner og steg som må håndteres i CMS.

CMS - Utlisninger



Maler

CMS - Maler



Det skal utformes maler i løpet av prosjektet tilpasset designet som utformes til nettsidene. Malene må være enkle å bruke og ha strenge regler for innholdet, slik at man sikrer enhetlig utforming på nett.

Det må finnes maler med støtte for video, bilde, lenker, ulike tekstelementer mm, og kombinasjoner av disse.

Detaljering av maler (utforming, antall, regler) skal gjøres i samarbeid mellom kunde og leverandør i løpet av prosjektet, da krav til maler vil komme som konsekvens av kombinasjonen valgt løsning og designprosess.

Ny domenemodell for informasjonselementene

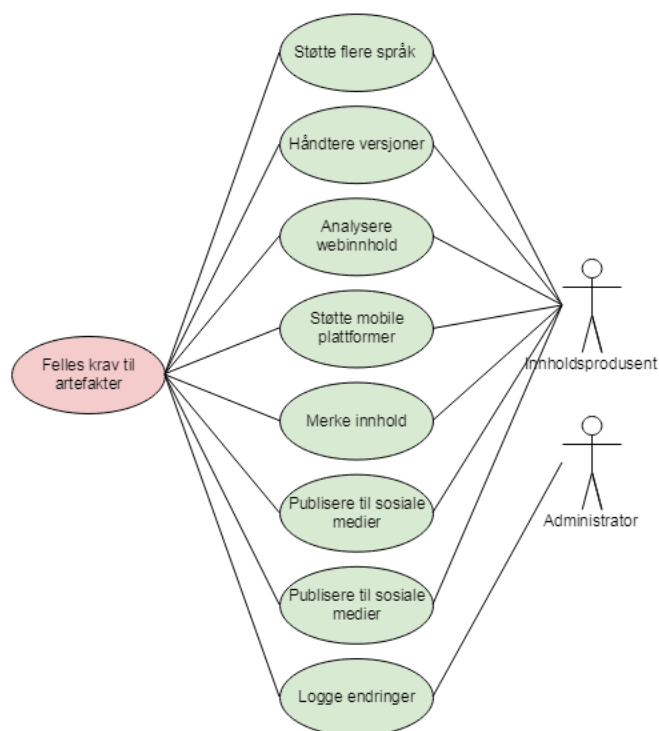
Det må i forbindelse med prosjekt Nye Nettsider utarbeides en ny domenemodell for informasjonselementer i CMS. Krav til modellen:

- Komponenter /informasjonselementer som skal brukes flere steder skal kun redigeres ett sted.

- Eks.: Hver utlysning skal knyttes til et program med programinformasjonen. Utlysningstekstene skal utformes individuelt, det kan være flere utlysninger per år per program, programinformasjonen blir utformet som en del av programprosessen og skal typisk gjelde for flere år.
- Mekanismer som sikrer trygg fjerning av komponenter, slik at man er sikker på at alle avhengigheter og koblinger til et slettet element er håndtert

Felles krav til artefakter

CMS - Felles krav til artefakter



Støtte for flere språk. Bokmål, Nynorsk og Engelsk. Det må være mulig å publisere samme innhold i ulike språkversjoner, slik at brukeren ved å velge et annet språk likevel får samme opplevelse av innholdet. Ledetekster, menyer og knapper samt andre forholdsvis statiske tekster skal finnes på hvert av de støttede språkene, og være mulige å endre (Admin)

Versjonshåndtering. Må kunne finne tilbake til og gjenopprette alle tidligere versjoner av et innholdselement, og se endringshistorikk.

Klipp-og-lim-støtte. Løsningen må kunne håndtere at det limes inn tekst, tabeller og punktlistor fra ulike tekstbehandlingsprogrammer og excel, uten at det har konsekvenser for det endelige utseende (usynlige tegn må stripes, overskrifter og brødtekst må få samme stil som i resten av løsningen, osv.)

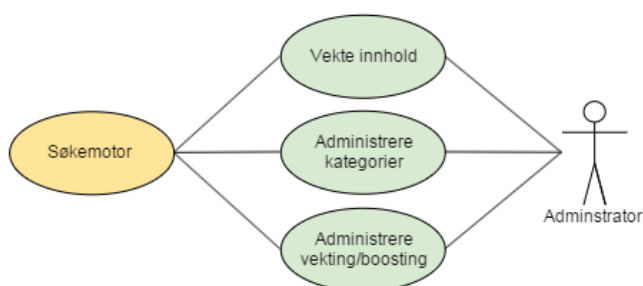
Analyseverktøy. Inkludert i løsningen må det være et fleksibelt analyseverktøy for analyse av bruk av nettsidene. Man må kunne stille inn hvilke sider/handlinger man skal samle informasjon om, og kunne hente statistikk og datagrunnlag fra hele eller utvalgte deler.

Innholdsforvaltning. Løsningen må gi støtte til innholdsforvaltning, for eksempel ved at man kan tidsstyre publisering og sletting, sette på varsler på innhold som skal oppdateres og gi systemstøtte for en rolle- og tilgangsstyrt publiseringsprosess.

Søkemotor

Et raskt, effektivt og treffsikkert søk er viktig for at Forskningsrådets nettsider skal oppleves som brukervennlige. I tillegg til vanlige krav til søk, er det spesielt viktig for Forskningsrådet at søkemotoren i CMS fungerer sammen med søkemotor i Prosjektbanken (Elastic Search). Forskningsrådet vil i spesielle tilfeller kunne «vekte» innhold, og legge til / fjerne vektning (boosting), og administrere innholdstyper som søk skal prioritere.

CMS - Søkemotor



4.3 L03 Ivareta behovet for nettsider under andre domener som bruker Forskningsrådets publiseringsløsning

I dag er det flere nettsider med egne domener som bruker Forskningsrådets publiseringsløsning. Følgende sider skal videreføres på ny løsning som egne sider på en mest mulig effektiv måte. Skattefunn.no og kunnskapssenteret.no skal videreføres med samme design og informasjonsstruktur innenfor rammene til ny publiseringsløsning. De andre sidene skal videreføres på en måte som gjør at innhold ivaretas, og det er mulig å endre design og struktur dersom det er praktisk eller ønskelig.

- SkatteFUNN
- Kunnskapssenteret
- Regionale forskningsfond (8 stk)
- Unge forskere (Procientia)
- HelseOmsorg21 (ikke eget domene)
- Energi 21
- OG21

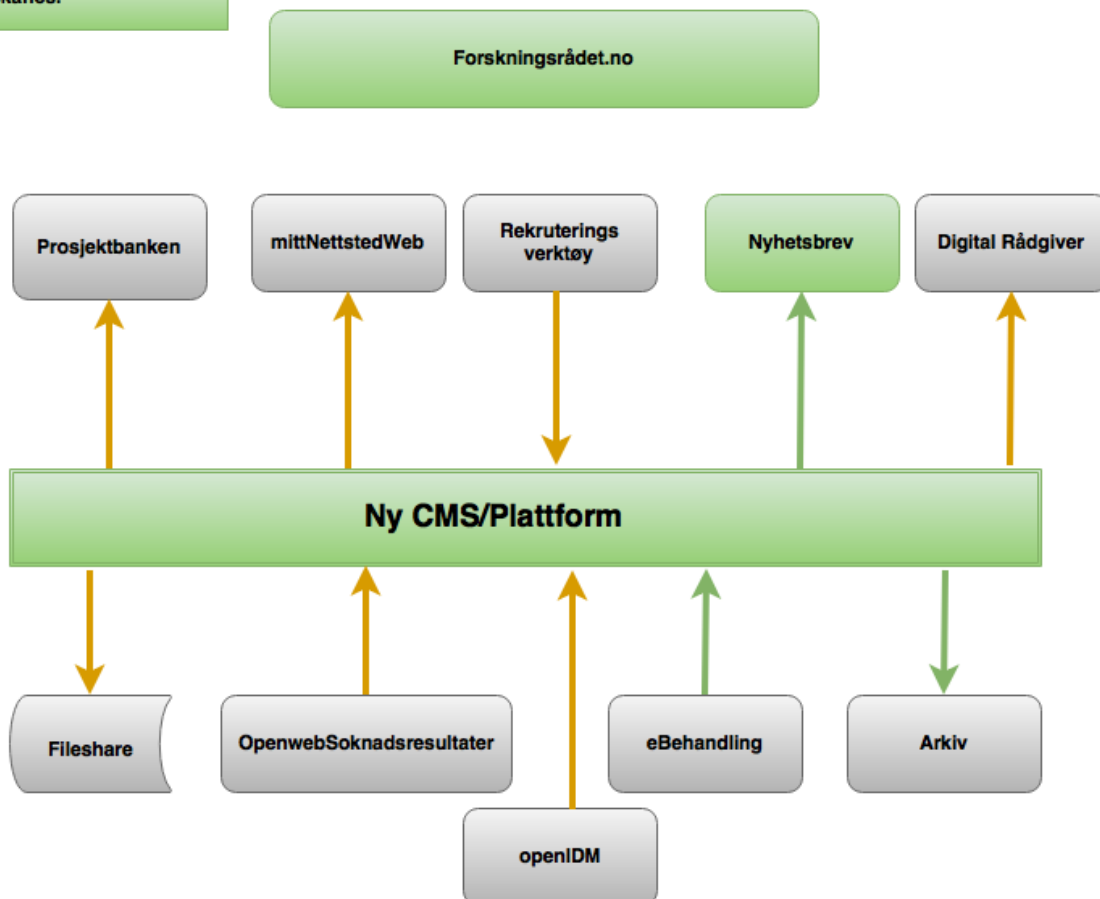
Leverandøren bes komme med forslag til hvordan dette skal ivaretas på ny løsning. Se også L08 Migrering OPSJON og L09 Migrering i Kravtabellen.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

4.4 L04 Integrasjoner mellom ny CMS og eksisterende systemer i Forskningsrådet

Omfang:

Kopieres eller små endringer
Eksisterende systemer
Anskaffes.



To-be integrasjoner

De grå boksene i figuren illustrerer eksisterende systemer, som skal integreres med ny CMS. Orange piler betyr at integrasjonen skal tilsvare dagens løsning, og ikke medføre endringer i de andre systemene. Grønne piler illustrerer nye integrasjoner (ny funksjonalitet).

Se bilag 3 for mer detaljert beskrivelse av dagens integrasjoner med CMS.

Kravene er beskrevet i Kravtabellen. Leverandøren bes fylle ut Kravtabellen.

4.5 L05 Opplæring og dokumentasjon

Opplæring i bruk av løsningen og dokumentasjon av løsningen er underliggende forutsetninger for en god innføring og bruk av den nye løsningen i Forskningsrådet.

Forskningsrådet har noen overordnede målsettinger knyttet til opplæring og dokumentasjon:

- Brukere av løsningen skal være trygge på at de bruker funksjonene og løsningen riktig.
- Brukere som skal drive med utviklingsarbeid på løsningen skal ha den nødvendige dokumentasjon tilgjengelig og ha den nødvendige opplæring for å kunne videreutvikle løsningen innenfor den beste praksis og anbefalinger for løsningen.
- Alle som skal drifte og forvalte løsningen gjør det på en best mulig og effektiv måte basert på opplæring og tilgjengelig dokumentasjon.

4.5.1 Dokumentasjon

Dokumentasjon i dette avsnittet henviser til SSA-T avtalens punkt 2.3.6. Leveranse av dokumentasjon skal gjøres innen de frister som fremkommer av bilag 4. Dokumentasjon vil inngå som en del av akseptanskriteriene.

Foruten standard dokumentasjon om løsningen, skal leverandør ha de nødvendige ressurser og prosesser for å dokumentere nødvendig informasjon for de ulike fasene i prosjektet, som spesifisering, konfigurasjon, utvikling, integrasjon og testing. I tillegg må også leverandør ha evne til å produsere brukerdokumentasjon (både funksjonell og teknisk) om totalløsningen.

Målgruppene for dokumentasjon:

- Innholdsprodusenter
- Superbrukere / ansvarlige for intern opplæring
- Redaktører (flere nivåer av redaktører)
- Utviklere
- Systemeiere
- Forvaltningsansvarlige
- Driftsansvarlige

Typer dokumentasjon omhandlet i denne forespørselen:

Dokumentasjon (jfr. den generelle Avtalen)
Systemdokumentasjon
Driftsdokumentasjon
Utviklingsdokumentasjon
Installasjonsbeskrivelse
Opplæringsmateriell
Brukerdokumentasjon
Integrasjonsdokumentasjon

Leverandøren bes i dette avsnittet beskrive hvilken type dokumentasjon som inngår i leveransen, overordnet beskrivelse av innholdet av dokumentasjonen og hvilke målgrupper som dokumentasjonen vil gjelde for.

Leverandøren bes også beskrive metodikk for oppbygging og versjonshåndtering av dokumentasjonen.

Tilknyttede krav til dokumentasjon er gjengitt i vedlagte kravtabell.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

4.5.2 Opplæring

Opplæring i dette avsnittet henviser til SSA-T avtalens punkt 2.3.7. Gjennomføring av opplæring er for øvrig omhandlet i bilag 6, pris på opplæring i bilag 7 og tidspunkt for opplæring er gitt i bilag 4.

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard. Leverandør må presentere forslag til opplæringsplan. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte brukergruppens behov. Leverandøren forplikter seg til å arrangere samarbeidsmøter mellom Kundens og Leverandørens kursansvarlig i forkant av kursene dersom dette er ønskelig av Kunden.

Målgruppene for opplæring:

- Prosjektdeltakere for å kunne gjennomføre en god spesifiseringsfase
- Superbrukere: ansvarlige for intern opplæring av innholdsprodusenter og redaktører (train the trainer)
 - Innholdsprodusenter
 - Redaktører (flere nivåer av redaktører)
- Utviklere
- Systemeiere
- Forvaltningsansvarlige
- Driftsansvarlige

Kurs tilpasset de enkelte målgruppene:

Målgruppe	Antall personer	Formål	Kurstype
Prosjektdeltakere	Ca 8-10	Tilstrekkelig kompetanse for å kunne bidra effektivt i innføringen	Opplæring av prosjektdeltakerne i bruk av Løsningen
			Opplæring i systemadministrasjon

Målgruppe	Antall personer	Formål	Kurstype
Superbrukere - - ansvarlige for intern opplæring og brukerstøtte (train the trainer)	Ca 8-10	Kunne bruke løsningen og fungere som "train the trainer" og brukerstøtte for øvrige sluttbrukere	Brukerkurs beregnet for personer som både kan være sluttbrukerstøtte og også drive intern opplæring
Innholdsprodusenter	Ca 40	Kunne bruke løsningen i form av å være produsenter av innhold til nettsidene	Brukerkurs beregnet for innholdsprodusenter.
Redaktører	Ca 8	Kunne bruke løsningen i form av å være redaktør for deler nettsidene eller som en webredaktør av nettsidene	Kurs beregnet for redaktører
Opplæring av system-administratorer, utviklere, systemeiere, forvaltningsansvarlige	Ca 6	Være i stand til å bruke løsningen, administrere tilganger og rettigheter, utføre ulike utviklinger av f.eks maler med mer, videreutvikle og forvalte løsningen.	Kurs i utvikling og forvaltning av løsningen
Opplæring av teknisk- og drifts personell	Ca 4	Være i stand til å drifte systemet, lære opp andre i programvaren og være brukerstøtte	Kurs i drift av løsningen

Alt kursmateriell skal fortrinnsvis være på skriftlig norsk.

Opplæring av prosjektgruppe, superbrukere samt de som skal utvikle, forvalte og drifte løsningen som beskrevet over er minimumskrav til opplæring som leverandøren skal stå for. Forslag til andre kurs og målgrupper kan beskrives her. Husk for øvrig å fylle ut relevante punkter i bilag 4, 6 og 7.

Gi en overordnet beskrivelse av opplæringen inkludert:

- *mål med kurset*
- *innholdet av opplæringen*
- *varighet*
- *opplæringsform/metode*
- *deltakerens rolle*
- *hvilken kursdokumentasjon som medfølger*

Tilknyttede krav til opplæring er gjengitt i vedlagte kravtabell.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

4.6 Ikke-funksjonelle krav

Relevante referanseprosjekt vil vær en del av evalueringen av leverandørens tilnærming og gjennomføring av tilsvarende prosjekt.

Dette bør være prosjekter som i første rekke er nasjonale referanser. Kunden vil ved behov ta kontakt med oppgitte kontaktpersoner for en gjennomgang.

Leverandøren bes besvare arkfanen Relevante referanseprosjekter i Kravtabellen og fylle ut 3-5 referanseprosjekter fra de siste fem år.

5 OPSJONER

5.1 L06 Rådgivning til ny styringsmodell for Forskningsrådets nettsider

Dette avsnittet beskriver leveranser knyttet til opsjon L06.

Vellykket innføring av ny løsning er avhengig av at Forskningsrådets organisasjon er klar til å ta imot og ta i bruk ny løsning på en god måte. Dagens styringsmodell er i noen grad udokumentert.

Prosjektet har, sammen med kommunikasjonsavdelingen, initiert arbeidet med å hjelpe Forskningsrådet å utarbeide en styringsmodell for nettsidene. Dette arbeidet kommer i tillegg til, og vil tjene som et overbygg til blant annet publiseringsprosessen og dokumentasjon som forutsettes levert som del av L02 og L05.

Arbeidet er i planleggingsfasen og det er ikke ennå avklart hvor stor del av dette arbeidet som skal inngå i selve prosjektet.

De følgende avsnittene beskriver overordnet innholdet i styringsmodellen som skal utvikles. Eksempler på leverandørbidrag ved en eventuell innløsning av opsjonen er:

- gi råd for å sikre at den nye styringsmodellen for Forskningsrådets nettsider ivaretar ny løsning og generelt god praksis.
- bidra med relevant, god praksis og malverk.
- delta i arbeidsmøter og kvalitetssikre dokumenter.

Styrende dokumenter

Styringsmodellen skal bygge på Forskningsrådets strategier. Kommunikasjonsstrategien og Kanalstrategien er sentrale dokumenter som setter rammen for Forskningsrådets kommunikasjon og hvordan nettsidene skal brukes som kanal.

Styrende dokumenter kan ta form som:

- innholdsstrategi/policy for Forskningsrådets nettsider
- overordnede retningslinjer for kanalen nettsider
- mer detaljerte retningslinjer/manualer for ulike innholdstyper

Prossesser, roller og ansvar

Forskningsrådet har behov for formaliserte prosesser relatert til nettsidene, både på overordnet (styring og endringshåndtering) og på operativt (publisering og drift) nivå.

Deler av operative prosesser er en integrert del av Leverandørens leveranser, mens andre prosesser må utvikles i tillegg.

Leverandøren bes om å beskrive hvordan han kan bidra med å utvikle en ny styringsmodell for Forskningsrådets nettsider.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

5.2 L07 Drift og vedlikehold av teknisk løsning

Drift og vedlikehold av løsningen er en underliggende forutsetning for at løsningen og nettsidene skal oppleves som stabile og pålitelige. Forskningsrådet er i gang med å utarbeide en sourcingstrategi, men denne er ikke besluttet før utgangen av første halvår 2017.

Forskningsrådet legger imidlertid til grunn noen føringer samt en leveransemodell for drift og vedlikehold av alle nye løsninger i Forskningsrådet:

1. Forskningsrådet ønsker primært at løsninger skal kjøre på skyløsninger der det er den mest hensiktsmessige og den mest fordelaktige leveranse-, drifts- og vedlikeholdsmodellen
2. Sekundært driftes og vedlikeholdes løsninger gjennom ekstern drift hos Forskningsrådets eksterne drift- og vedlikeholdsleverandør
3. Det er i utgangspunktet ikke ønskelig å drifte og vedlikeholde løsninger internt av Forskningsrådets egen IT avdeling, med mindre det er tungtveiende grunner for valg av en slik drifts- og forvaltningsmodell.

Det er mest ønskelig med en standardløsning, dernest tilpasninger av standardløsninger og til sist skreddersøm.

Det er ønskelig at hele løsningen, inkludert testmiljøer (systemtest-, akseptansetest-, og produksjonstestmiljø), driftes på samme måte.

I hvilken grad det velges en skybasert eller mer konvensjonell drifts- og vedlikeholdsmodell gjennom Forskningsrådets eksterne driftspartner, vil bli avgjort på bakgrunn av Leverandørens løsning, anbefalinger og en kostnadsvurdering.

Leverandøren bes beskrive hvordan drift og vedlikehold kan implementeres for løsningen som en helhet, og hvilke elementer som inngår i drifts- og vedlikeholdsmodellen. Prisingen av drift og vedlikehold beskrives i bilag 7 til denne avtalen. Statens standard avtale for drift og vedlikehold (SSA-V) legges til grunn for å regulere avtaleforholdet.

Leverandøren bes inkludere følgende elementer i sin beskrivelse:

- *Oppgraderingsplan for produktet/løsningen dvs. kjente oppgraderingsplaner med beskrivelse av ny funksjonalitet, samt vanlig frekvens på oppgraderinger.*
- *Hvordan bakoverkompatibilitet håndteres*
- *Leverandørens metodikk for drift, forvaltning og driftsledelse, herunder:*
 - *Overvåkning*
 - *Konfigurasjonsstyring*
 - *Sikkerhetskopiering*
 - *Endringshåndtering og vedlikehold*
 - *Sikkerhetspatcher*
 - *Oppdateringer og oppgraderinger av løsningen eller deler/komponenter av løsningen*

- *Hvordan leveransene, oppgraderingene mm. som er nødvendig for en stabil og robust løsning gjennomføres*
- *Hvilke rapporter og statistikker benytter leverandøren i drifts- og forvaltningsøyemed*
- *Tilgjengelighet eller valgte nivåer på tilgjengelighet på løsningen.*
- *Responstider, og hvordan løsningen dimensjoneres og skaleres*

Konkrete krav til drift og forvaltning fremgår av Kravtabellen.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

5.3 L08 Migrering Opsjon

L08 Migrering Opsjon er beskrevet under punkt 6.9.

6 ØVRIGE LEVERANSEELEMENTER

6.1 Utviklingsmetode

Leverandørens arbeid skal skje i tråd med Forskningsrådets retningslinjer for IKT-arkitektur (se Appendix 6). Det er ønskelig at prosjektet gjennomføres etter smidig metode.

Leverandøren skal beskrive sin systemutviklingsmetode. Dersom det stilles særlige krav til Forskningsrådet, skal dette spesifiseres tydelig.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.2 Etablering av Utviklingsmiljø og testmiljø

Spesifikke krav til utviklings- og testmiljøer fremgår av ikke-funksjonelle krav, i Kravtabellen.

Leverandøren bes beskrive hvilke utviklings- og testmiljøer som skal benyttes, formålet med de ulike miljøene, samt hvem som er ansvarlig for etablering og vedlikehold av de ulike serverne (for eksempel i utviklingsmiljø, testmiljø og akseptansetestmiljø) samt frister for når disse skal være operative.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.3 Installasjon i produksjonsmiljøet

Valg av driftsmodell (L05) gir føringer for hvordan løsningen installeres i produksjonsmiljøet.

Leverandøren bes beskrive hvordan produksjonssetting av løsningen skal gjøres.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.4 Support

Support utover garantiperioden er en opsjon. Hvis avtalen omfatter support, skal det avtales hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand (for eks. redaktører, superbrukere, administratorer.) Det kan også avtales et maksimalt årlig volum av henvendelser som inngår i fastprisen.

Leverandør bes kort beskrive supportapparat som blir gjort tilgjengelig for Forskningsrådet samt kompetanse og tilgjengelighet (lokalt og evt. globalt).

Øvrige krav til support fremgår av ikke-funksjonelle krav i Kravtabellen.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.5 Ytelsesnivå i garantiperioden

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 4.3.

Garantiperioden reguleres i hovedavtalen. Utover det som er satt som standard skal Forskningsrådet frister for utbedring av feil og Forskningsrådets definisjoner av feilnivåer følges. Dette fremgår av Kravtabellen.

Tabellen nedenfor viser Forskningsrådets frister for utbedring av feil garantiperioden.

Nivå	Kategori	Påbegynt feilretting innen	Feilrettingstid
A	Kritisk feil	Umiddelbart	Uten ugrunnet opphold og senest innen 4 timer, mål er 20 min.
B	Alvorlig feil	2 timer	Uten ugrunnet opphold og senest innen 8 timer, mål er 4 timer.
C	Mindre alvorlig feil	4 timer	Feilen evalueres med sikte på en løsning ved neste programrettelse (mål er 24 timer.).
D	Ubetydelig	20 – 30 virkedager	Feilen evalueres med sikte på en løsning ved neste programrettelse.

Tabellen nedenfor viser Forskningsrådets definisjoner av feilnivåer. Disse er felles og gjelder for Kundens Helhetstest samt Godkjenningsperioden og Garantiperioden.

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre vesentlige funksjoner for Oppdragsgiver ikke er levert eller ikke virker som avtalt. Feil ved dokumentasjonen som gjør at Oppdragsgiver ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det som avtalt.
B	Alvorlig feil	Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Oppdragsgiver ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. Dokumentasjon som er viktig for Oppdragsgiver er mangelfull, upresis eller lett kan misforstås.
C	Mindre alvorlig feil	Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Oppdragsgiver relativt lett kan omgå og kan aksepteres i en kortere periode. Dokumentasjon som er dårlig formulert, kan misforstås, men er delvis mulig å forstå.
D	Ubetydelig	Feilen har liten betydning for Løsningen. Typisk er den av kosmetisk karakter.

Forskningsrådet benytter Jira som verktøy for registrering og oppfølging av saker ("issues"). Denne tabellen viser hvordan feilnivåene over benevnes i Jira.

Ovennevnte feilkategori /feilnivå	Kategorier i Jira
Kategori A Kritisk feil	Blocker, Critical, Major
Kategori B Alvorlig feil	Normal
Kategori C Mindre alvorlig feil	Minor
Kategori D Ubetydelig	Trivial

Krav, utover standard, til Ytelsesnivå i garantiperioden fremgår av Kravtabellen.

6.6 Eksterne rettslige krav

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 9.1
Leverandøren skal møte følgende lovpålagte krav.

- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger (WCAG 2.0)
- EUs retningslinjer for personvern: General Data Protection Directive

Kravene er beskrevet i Kravtabellen. Leverandøren bes fylle ut Kravtabellen.

6.7 Samvirke med utstyr og annen programvare

Dersom Leverandøren har krav til samvirke med utstyr og annen programvare utover det som er beskrevet og angitt i kravene i Kravtabellen og Bilag 3, kan dette beskrives her.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.8 Gjennomføringsmetode

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 2.3.3.
Kundens krav til gjennomføringsmetode er dekket av avsnitt 6.1.

6.9 Migrering

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 2.3.8.
Leverandør skal i samarbeid med Forskningsrådet lage en plan for migrering av data fra nåværende CMS. Planen skal inkludere et beslutningspunkt for å beslutte om og hvor mye av innholdet det er hensiktsmessig å migrere fra gammel CMS, gitt egenskaper ved ny CMS og oppbygging og strukturering av innhold på nye nettsider. Informasjonen skal ikke måtte vedlikeholdes to steder. Migreringsplan skal koordineres med testplan.

Forskningsrådet vil lage en eksport av data som skal migreres. Leverandøren skal kunne ta i mot innhold på standard formater, f.eks. XML. Leverandør skal levere et forslag til hvordan eksport/import og strukturering av data best løses i foreslått løsning.

6.9.1 L08 Migrering Opsjon

Innhold på www.forskningsradet.no og www.rcn.no (ForskningsradetNorsk og ForskningsradetEngelsk) skal migreres dersom det er hensiktsmessig.

Ved utløsning av denne opsjonen vil Forskningsrådet i samarbeid med Leverandør utarbeide en plan for hvilke konverteringer som skal gjennomføres, og på hvilken måte. Se kapittel 3 i avtaleteksten for utløsning av opsjon.

Leverandøren bes svare på hva det koster å ta i mot innholdet som er spesifisert i Kravtabellen (L08 Migrering – OPSJON) og presentere det på ny CMS, samt beskrive prismodell.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.9.2 L09 Migrering

Innhold som skal migreres fra dagens CMS til ny løsning er beskrevet i Kravtabellen L09 Migrering. Noe innhold skal videreføres med samme design og informasjonsstruktur innenfor rammene til ny publiseringsløsning. For annet innhold er det bare data som skal migreres.

Leverandøren bes svare på hva det koster å ta i mot innholdet som er spesifisert i Kravtabellen (L09 Migrering) og presentere det på ny CMS, samt beskrive prismodell.

Leverandørens beskrivelse skal følge under:

6.10 Informasjonssikkerhet

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 9.3.

Kravene er beskrevet i Kravtabellen. Leverandøren bes fylle ut Kravtabellen.

6.11 Personopplysninger

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 9.2.

Eventuelle personopplysninger skal håndteres iflg. EUs retningslinjer for personvern: General Data Protection Directive.

Kravene er beskrevet i Kravtabellen. Leverandøren bes fylle ut Kravtabellen.

6.12 Sikkerhet for tilgang til kildekode med videre

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 10.2.2.

Kunden har ingen spesifikke krav knyttet til dette punktet.

6.13 Leverandørens verktøy og metodegrunnlag

Dette avsnittet henviser til avtalens punkt 10.6.

Kunden har ingen spesifikke krav knyttet til dette punktet.