

VEILEDENDE KUNNGJØRING –  
KRAVSPESIFIKASJON VED ANSKAFFELSE  
AV INNBYGGERPORTAL – 8 KOMMUNER



Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

## INNHold

1	INVITASJON TIL LEVERANDØRINNSPILL – INNBYGGERPORTAL FOR 8 KOMMUNER.....	3
1.1	OVERORDNET MÅL FOR ANSKAFFELSEN .....	3
1.1.1	ORD- OG BEGREPSFORKLARINGER I KRAVSPESIFIKASJONEN .....	4
1.2	KRAVSPESIFIKASJON .....	5
1.2.1	GENERELLE KRAV TIL SKYTJENESTEN .....	5
1.2.2	FUNKSJONELLE KRAV .....	6
1.2.3	DESIGN, BRUKERVENNLIGHET OG BRUKERGRENSESNITT .....	10
1.2.4	IMPLEMENTERING OG OPPLÆRING .....	11
1.2.5	TEKNISKE KRAV .....	12
1.2.6	SUPPORT, DRIFT, VEDLIKEHOLD OG SLA .....	14
1.2.7	INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN .....	15
1.3	VEILEDENE PRISINFORMASJON.....	17
1.4	TAUSHETSPLIKT.....	17
1.5	MERKNADER.....	17

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

## 1 INVITASJON TIL LEVERANDØRINNSPILL – INNBYGGERPORTAL FOR 8 KOMMUNER

ROR-kommunene Molde, Aukra, Rauma, Vestnes og Hustadvika samt Stranda, Sykkylven og Vanylven kommuner skal anskaffe nye innbyggerportaler for sine kommuner. Løsningen skal leveres som en Software as a service (SaaS). Prosessen kjøres som et felles prosjekt med prosjektdeltakere fra alle kommunene.

Bakgrunnen for at kravspesifikasjonen sendes på høring gjennom en veiledende kunngjøring, er å innhente markedets vurdering av kravene i kravspesifikasjonen. Vi ønsker særlig tilbakemeldinger på krav som kan oppfattes som konkurransebegrensende, krevende å oppfylle eller uklare. Formålet er å sikre et godt grunnlag for konkurranse.

Ved å gjennomføre en veiledende kunngjøring før hovedutlysningen ønsker vi også å redusere behovet for endringer i konkurransegrunnlaget som følge av spørsmål eller innsigelser i tilbudsperioden.

Oppdragsgiver er spesielt interessert i markedets synspunkter på krav knyttet til lovkrav, integrasjoner og API-er, herunder:

- Krav 1.0.7 – Universell utforming
- Krav 2.1.4 – Digitale skjema
- Krav 2.1.5 – Status på egne saker via personlig innlogging
- Krav 2.1.7 – Meld inn feil-funksjon, inkludert kartvisning
- Krav 2.1.9 – Bookingfunksjon
- Krav 5.1.1 – Integrasjon mot nasjonale fellesløsninger

Tilbakemeldinger på disse kravene vil være spesielt verdifulle i det videre arbeidet med konkurransegrunnlaget.

### 1.1 OVERORDNET MÅL FOR ANSKAFFELSEN

Kommunene skal anskaffe en innbyggerportal som er en digital inngang hvor innbyggere kan få tilgang til tjenester og informasjon fra kommunen, samlet på ett sted.

Anskaffelsens mål er å få en moderne og intuitiv innbyggerportal som holder seg relevant for publikum i kontraktperioden, i dagens raskt omskiftende, digitale landskap.

Innbyggerportalen skal gjøre det enkelt for innbyggerne å finne, forstå og bruke informasjon og tjenester. Den skal være logisk bygget opp, brukervennlig og tilgjengelig for alle, uansett behov. Portalen skal også støtte integrasjon med nødvendige tredjepartsløsninger.

Portalen skal gi tilgang til gode selvbetjeningsløsninger som gjør det mulig for innbyggerne å løse oppgaver selv uten å kontakte kommunen, samt – der det er mulig – legge til rette for personalisering og målretting av innhold.

Den skal være en viktig kanal for kommunikasjon, der innbyggere kan få informasjon, gi tilbakemeldinger og melde inn saker. Portalen skal legge til rette for åpenhet og demokrati ved å gi innsyn i saker og mulighet til å delta og komme med innspill.

Informasjon og tjenester skal være tilpasset brukernes behov, og portalen skal bidra til å styrke kommunenes omdømme. Målet er at innbyggerne raskt finner det de trenger, og får løst oppgavene sine på en enkel og smidig måte.

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

### 1.1.1 ORD- OG BEGREPSFORKLARINGER I KRAVSPESIFIKASJONEN

Enkelte ord og begreper i kravspesifikasjonen er merket med \*. Disse er definert og utdypet i dette kapitlet for å sikre en felles forståelse.

**Avtaleparter:** En avtalepart er en kommunene som inngår en avtale og dermed har rettigheter og plikter etter avtalen. Avtalepartene i denne sammenheng er ROR-kommunene Aukra, Hustadvika, Molde, Rauma og Vestnes (1 avtalepart), samt Stranda, Sykkylven og Vanylven kommuner som vil ha egne, separate avtaler per kommune. Ved behov må også ROR-kommunene splittes opp i egne implementeringsløp per kommune.

**Brukeropplevelse:** God brukeropplevelse innebærer at løsningen er enkel, intuitiv og effektiv å bruke. Det skal være lett å finne frem gjennom tydelig struktur og relevante søketreff, og viktige oppgaver skal kunne gjennomføres med få steg. Løsningen skal fungere like godt på mobil, nettbrett og PC, ha rask responstid og oppleves stabil. Informasjon skal være formulert i klart og forståelig språk. Videre skal løsningen være universelt utformet og ha konsistent navigasjon og funksjonalitet. Brukeren skal også få tydelige tilbakemeldinger på handlinger som utføres.

**Enkle søknadstyper:** Eksempler på dette søknad om månedlig fakturering av kommunale avgifter, melding om bålbrekking, innmelding til skole, barnehage.

**FDV-systemer:** FDV-systemer er kommunens systemer for forvaltning, drift og vedlikehold, hvor innmeldte feil registreres, følges opp og behandles videre.

**Innbyggerapp:** En innbyggerapp er en digital løsning for mobil og nettbrett som gir innbyggere enkel, samlet og personalisert tilgang til kommunale tjenester, informasjon og dialog med kommunen. Appen fungerer som en inngangsportal til offentlige tjenester, og skal gjøre det enklere for innbyggerne å finne relevant informasjon, utføre oppgaver og motta varsler basert på egne behov, bosted og interesser. En innbyggerapp bør kunne integreres med kommunens fagsystemer og nasjonale plattformer, slik at innhold og tjenester oppdateres automatisk og fremstår helhetlig for brukeren.

**Innbyggerdialog:** Toveis kommunikasjon mellom offentlig virksomhet og innbyggere, der innbyggere gis mulighet til å motta informasjon, stille spørsmål, gi tilbakemeldinger og medvirke i beslutningsprosesser gjennom digitale og/eller fysiske kanaler.

**Innholdselement:** En avgrenset, gjenbrukbar byggekloss av innhold som kan brukes ett eller flere steder på en nettside eller på tvers av flere sider – uavhengig av selve siden det vises på.

**Kalenderløsning:** Med kalenderløsning menes en løsning som gir oversikt over kommende hendelser og evt. historikk over tidligere hendelser i kommunen. Løsningen bør ha en filter- og søkefunksjon.

**Løsning:** Den samlede leveransen av systemer, funksjonalitet og tjenester som dekker et definert behov, inkludert brukergrensesnitt, teknisk plattform, integrasjoner og drift. Begrepet «Løsning» omfatter både det brukeren ser (portal/nettside), og det som ligger bak (skytjenester, API-er, integrasjoner, drift). Det kan bestå av flere komponenter som samlet dekker behovet.

**Norskspråklig support:** Norsk språk er ønskelig, men svensk og dansk support aksepteres.

**Personalisert brukeropplevelse:** Innbyggerportalen tilpasses den enkelte bruker basert på deres behov, preferanser og atferd. Altså: Systemet bruker informasjon (som tidligere valg, interesser eller bruksmønster) for å vise relevant innhold, anbefalinger eller funksjoner som passer akkurat deg.

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Eksempel: Innbyggerportalen fremhever tjenester og informasjon basert på hva du tidligere har søkt etter, for eksempel barnehageplass, byggesak eller renovasjon. Et annet eksempel er at portalen viser relevante nyheter, tjenester eller snarveier til innbyggere basert på deres behov, som for eksempel informasjon om skoler, helse- og omsorgstjenester eller lokale tilbud.

**Politisk innhold:** Politiske møtedokumenter, kontaktinformasjon politikere, politisk kalender, utvalgstilhørighet (medlemmer og varamedlemmer i politiske utvalg), strømmetjenester.

#### Profilhåndbok:

- Aukra kommune: [Profilhåndbok Aukra kommune 2018.pdf](#)
- Hustadvika kommune: [HK Profilhåndbok 2018 mail.pdf](#)
- Molde kommune: [Grafisk profil for Molde kommune og kommunale foretak](#)
- Rauma kommune: [Rauma kommune – Profilmanual](#)
- Stranda kommune: [Konstruksjon av kommunevåpen.pdf](#) [Tekst til kommunevåpenet.pdf](#) [Reglar for bruk av kommunevåpenet.pdf](#)
- Sykkylven kommune: [Kommunevåpen, fargar og skrift.pdf](#)
- Vanylven kommune: (har ingen informasjon per nå)
- Vestnes kommune: [grafiskprofil vestnes-kommune 2025-profilhandbok.pdf](#)

**Tredjepart/tredjepartsider:** Ekstern aktør som leverer tjenester eller mottar data via innbyggerportalen, uten å være selve nettsideeieren eller brukeren. Eksempel på dette er EasyCruit, en ekstern løsning som håndterer rekruttering, viser ledige stillinger etc.

## 1.2 KRAVSPESIFIKASJON

### 1.2.1 GENERELLE KRAV TIL SKYTJENESTEN

Kravnr. 1.0	Generelle krav til skytjenesten	K	Svarkode
1.0.1	Leverandøren og løsningen* skal oppfylle de til enhver tid gjeldende obligatoriske krav «Referansekatalog for IT-standarder i offentlig sektor» <a href="https://www.digdir.no/standarder/referansekatalogen-it-standardar/1480">https://www.digdir.no/standarder/referansekatalogen-it-standardar/1480</a>	A	
1.0. 2	Systemet skal være en SaaS skyløsning	A	
1.0. 3	Systemet skal støtte siste gjeldende versjon av nettlesere for PC, nettbrett og telefoner som Microsoft Edge, Apple Safari og Google Chrome. Det skal ikke være behov for nettleserutvidelser (plug-ins).	A	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

1.0. 4	Løsningen skal støtte både bokmål og nynorsk språkform, da samarbeidskommunene bruker begge språkformer.	A	
1.0. 5	Løsningen bør støtte stavekontroll for både bokmål og nynorsk språkform.	B	
1.0. 6	Løsningen bør støtte oversettelse til andre språk.	B	
1.0.7	Løsningen skal oppfylle til enhver tid gjeldende krav til universell utforming, jf. <u>forskrift om universell utforming av ikt-løsninger</u> .  Leverandøren skal dokumentere hvordan systemet oppfyller kravene til universell utforming ved å fylle ut dette skjemaet: <u>WCAG-sjekkliste for utfylling av tilgjengelighetserklæring   Tilsynet for universell utforming av ikt</u>	A	

### 1.2.2 FUNKSJONELLE KRAV

*Dersom funksjonaliteten krever integrasjon med eksterne systemer, skal dette understøttes gjennom løsningenes API i henhold til krav i kapittel 5.*

2.0	<b>Søk og navigasjon</b>		
2.0.1	Løsningen skal ha søkefunksjon.	A	
2.0.1.1	Løsningen bør tilby en søkefunksjon som gir relevante og dekkende søkeresultater basert på brukerens søk, uavhengig av hvordan søket formuleres.  Leverandøren skal beskrive: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hvordan søkefunksjonen håndterer stavefeil, synonymer, ulike målformer og ulike formuleringer av samme behov</li> <li>Hvilke mekanismer som benyttes for relevansrangering av søkeresultater</li> <li>Bruk av semantisk søk, metadata og/eller indeksering</li> <li>Muligheter for filtrering og avgrensning av søkeresultater</li> <li>Hvordan søket kontinuerlig kan forbedres basert på brukeradferd og analyser (f.eks. søkelogger)</li> <li>Hvordan innholdsforvaltning (metadata, tagging, struktur) understøtter godt søk</li> <li>Hvordan søkefunksjonen vil fungere på tredjepartssider* tilknyttet innbyggerportalen.</li> </ul>	B	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.0.1.2	<p>Det vil bli vurdert i hvilken grad løsningen tilbyr søkefunksjonalitet som støtter brukernes behov for å finne relevant informasjon og tjenester.</p> <p>Det vil særlig legges vekt på hvordan løsningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• understøtter søk basert på brukerbehov og kontekst, eks småbarnsmor, turist,</li> <li>• fremhever og prioriterer sentrale og hyppig etterspurte tema og innhold</li> <li>• kommer med forslag til relaterte emner i søkefunksjonen, eks: «du er kanskje også interessert i...»</li> <li>• gir mulighet for presisering og filtrering av søkeresultater</li> <li>• benytter moderne teknologi, herunder kunstig intelligens</li> <li>• presenterer søkeresultater</li> </ul>	B	
2.0.2	Løsningen skal ha en ansatt-oversikt.	A	
2.0.2.1	<p>Løsningen bør tilby filtrering og søkefunksjon i ansattoversikten.</p> <p>Løsningen bør kunne motta oppdatert ansattinformasjon via API.</p>	B	

2.1	<b>Selvbetjening og skjema</b>		
2.1.1	<p>Løsningen skal inneholde en selvbetjeningsløsning.</p> <p>Med selvbetjening menes at brukere kan logge seg inn på et personlig område og selv utføre relevante oppgaver uten å måtte kontakte kommunen.</p>	A2	
2.1.2	Tilgang til personlig innloggingsside skal kreve sikker autentisering via ID-porten eller tilsvarende nasjonal fellesløsning.	A2	
2.1.3	<p>Løsningen bør muliggjøre automatisert saksbehandling av enkle søknadstyper*, slik at søknader som oppfyller forhåndsdefinerte kriterier kan avgjøres uten manuell involvering, på områder dette er mulig.</p> <p>Løsningen bør inkludere overføring til sak/arkiv-system.</p>	B	
2.1.4	Løsningen skal støtte digitale skjema for både publikum og interne brukere. Løsningen må kunne integreres med skjemaløsning levert av tredjepart, og skal derfor tilby nødvendige integrasjonsgrensesnitt.	A2	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.5	<p>Det er ønskelig at brukere via personlig innlogging kan se og følge status på egne saker og søknader hos kommunen. Eksempel på saker er byggesøknader, skjenkeløyve, parkeringskort, søknad om kommunal bolig.</p> <p>Det er ønskelig at løsningen støtter mulighet til å se historikk i for eksempel byggesaker, dato for siste feiling, slamtømming etc. ved personlig innlogging.</p>	B	
2.1.6	Løsningen bør kunne integreres med en høringsportal levert av tredjepart, og skal derfor tilby nødvendige integrasjonsgrensesnitt.	B	
2.1.7	Løsningen skal støtte funksjonalitet for at innbyggere kan melde inn feil til kommunen, inkludert kartbasert registrering og visning av innmeldinger.	A2	
2.1.7.1	Funksjonaliteten bør kunne integreres med kommunens FDV-systemer* via åpne og dokumenterte API-er.	B	
2.1.8	Løsningen skal legge til rette for at politisk innhold* blir tilgjengeliggjort for publikum.	A	
2.1.8.1	Løsningen bør inneholde en søkefunksjon for politisk innhold.	B	
2.1.9	Løsningen bør støtte en funksjon for at publikum selv kan booke lokaler, saksbehandler, utstyr etc. uten å kontakte kommunen.	B	
2.1.9.1	<p>Løsningen bør støtte en funksjon for betaling.</p> <p>Eks: ved booking av lokaler kommer man automatisk til en betalingsløsning som Vipps eller banktjeneste.</p>	B	
2.1.10	<p>Løsningen bør tilby en oversikt over lag og organisasjoner i kommunen.</p> <p>Løsningen bør kunne integreres mot offentlige register, for eksempel Brønnøysundregisteret, slik at oversikt over lag og organisasjoner oppdateres automatisk på innbyggerportalen uten manuelt arbeid.</p>	B	
2.1.11	Løsningen bør støtte en kalenderfunksjon*, enten integrert eller levert av tredjepart.	B	



Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.11.1	Det er ønskelig med en kalenderløsning som henter og sammenstiller data fra flere eksterne kalendere via API, med automatisert oppdatering og minimalt behov for manuelt vedlikehold.	C	
2.1.12	Det er ønskelig at løsningen kan integreres med innbyggerapp* eller tilsvarende tjenester.	C	

2.2	<b>Redaktørverktøy/innholdsforvaltning</b>		
2.2.1	Løsningen skal gi redaktører et oversiktlig og brukervennlig grensesnitt som gjør det mulig å utføre redaksjonelle oppgaver effektivt uten teknisk forkunnskap.	A2	
2.2.2	Løsningen bør ha støtte som hjelper redaktører i å skrive, forbedre og kvalitetssikre artikler på en enkel og intuitiv måte.	B	
2.2.3	Når et innholdselement* oppdateres av redaktør, skal endringen være synlig på alle sider der elementet brukes, uten manuelle mellomsteg eller republisering.	A	
2.2.4	Løsningen skal tilby en intern søkefunksjon for redaktører, som gir rask tilgang til eksisterende innhold, bilder og dokumenter på tvers av løsningen.	A2	
2.2.5	Løsningen bør forhåndsvisne innhold slik det fremstår for sluttbruker ved publisering, slik at innhold og presentasjon oppleves konsistent.	B	
2.2.5.1	Forhåndsvisning av artikler bør støtte flere visningsformat (f.eks. mobil stående/liggende og nettbrett), slik at redaktører enklere kan kontrollere hvordan innholdet blir presentert før publisering.	B	
2.2.6	Løsningen skal ha innebygd endringslogg som registrerer hvem som har opprettet, endret eller publisert innhold, samt tidspunkt for endringene. Det skal være mulig å gå tilbake til tidligere publisert versjon av innhold.	A	
2.2.7	Løsningen skal gjøre det mulig for redaktører å opprette underportaler uten utviklerstøtte.	A	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.8	Løsningen bør støtte redigering på alle flater, inkludert mobil og nettbrett.	B	
2.2.9	Løsningen skal tilby funksjonalitet som gir redaktører forståelse for brukeratferd på sidene.	A	
2.2.9.1	Det er ønskelig at løsningen tilbyr funksjonalitet for statistikk og rapportering som gir innsikt i bruk, ytelse og relevante nøkkeltall for innbyggerportalen. Det vil bli vektlagt i hvilken grad løsningen tilrettelegger for enkel tilgang til, visualisering av og uttrekk av relevante data.	B	
2.2.10	Det er ønskelig at løsningen varsler om brutte lenker, skrivefeil og øvrige feil eller avvik relatert til WCAG-krav.	B	
2.2.10.1	Det er ønskelig at løsningen har innebygd, sanntids WCAG-kontroll i artikkelredigeringen, der redaktører får feilmeldinger med forklaring og forbedringsforslag, og kan rette feil direkte i artikkelen. Funksjonaliteten bør være integrert i artikkelmalen og fungere på tilsvarende måte som tilgjengelighetskontrolløren i Microsoft Word.	B	
2.2.10.2	Løsningen bør støtte kontroll av språk- og innholdskvalitet før publisering.	B	
2.2.11	Det er ønskelig at løsningen tilbyr mulighet for krysspublisering direkte til sosiale medieplattformer som kommunen bruker.	B	
2.2.12	Løsningen skal gi kommunen mulighet til å publisere viktige meldinger som vises tydelig øverst på innbyggerportalen. Det skal være mulig å definere meldinger som gjelder for hele nettstedet, samt meldinger som kun vises på utvalgte sider. Løsningen skal støtte tidsstyring slik at meldinger kan aktiveres og deaktiveres automatisk basert på forhåndsdefinerte tidspunkt.	A2	

### 1.2.3 DESIGN, BRUKERVENNLIGHET OG BRUKERGRENSESNITT

*Løsningen skal gjøre det enkelt for publikum å finne fram, forstå innholdet og utføre sine viktigste oppgaver uten ekstern veiledning.*

3.0	<b>Design, brukervennlighet og brukergrensesnitt</b>		
-----	--	--	--

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

3.0.1	Det er ønskelig at løsningen støtter en personalisert brukeropplevelse*, der innhold, anbefalinger og funksjonalitet tilpasses den enkelte bruker basert på behov, preferanser og atferd.	B	
3.0.2	Det bør være mulig å konfigurere og endre fargepalett, typografi, logoer og grafiske elementer i tråd med kommunenes til enhver tid gjeldende profilhåndbok*.  Endringer i design bør kunne utføres uten utviklingsarbeid/kodeendringer. Dette gjelder også under- og delportaler.	B	
3.0.3	Løsningen skal ha responsivt design, dvs. tilpasse seg automatisk ulike skjermstørrelser og enheter.	A	

#### 1.2.4 IMPLEMENTERING OG OPPLÆRING

4.0	<b>Implementering og opplæring</b>		
4.0.1	Leverandøren skal beskrive forslag til fremdriftsplan for implementering av nye innbyggerportaler for alle kommunene omfattet av avtalen, inkludert milepæler og ressursbruk.	A2	
4.0.2	Leverandør skal gjennomføre opplæring av alle roller og brukergrupper ved etablering/implementering.	A	
4.0.2.1	Leverandøren bes legge fram en opplæringsplan for alle roller og brukergrupper ved etablering/implementering.	B	
4.0.2.2	Opplæringstilbud bør inkludere opplæringsmateriell og brukerveiledninger, e-læringsmateriell og webinar på norsk, og være oppdatert i henhold til nye versjoner og moduler av systemet.  Opplæringsmaterialet bør komme i forkant av nye versjoner og moduler.	B	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

### 1.2.5 TEKNISKE KRAV

5.0	<b>Tilgangsstyring og kontroll for administrative brukere</b>	Krav	
5.0.1	Tilgangskontrollen skal være rollebasert (RBAC), ikke bruker/ansattnivå.	A	
5.0.2	Løsningen skal kunne integreres med kommunens katalogtjeneste (Entra ID) for skybasert autentisering.  Løsningen skal støtte autentisering ved bruk av Single Sign-On (SSO) og Multi-Factor Authentication (MFA).	A	
5.0.3	Alle grensesnitt for netjtjenester (web, API-er, endepunkter) skal være sikret mot uautorisert tilgang. Kravet skal sikre at leverandør implementerer sikkerhetstiltak for alle grensesnitt som eksponerer kundens data. For eksempel må API-ene, telnet, CRT og andre tilsvarende tjenester også sikres, jf. <u>SP 800-131A Rev. 3, Transitioning the Use of Cryptographic Algorithms and Key Lengths   CSRC</u> .  Beskriv komponentene og sikringen av de ulike grensesnittene involvert i leveransen.	A2	

<b>5.1</b>	<b>Integrasjoner og API</b>		
5.1.1	Løsningen skal kunne integreres mot nasjonale fellesløsninger*, inkludert <ul style="list-style-type: none"> <li>ID- porten</li> <li>Maskinporten</li> <li>KS FIKS: Arkiv, meldingsutveksling, folkeregister, Min kommune, matrikkel, SvarUT, SvarInn, enhetsregister</li> <li>Altinn</li> </ul> Leverandøren bes beskrive hvilke fellesløsninger som de har et ferdig utviklet API mot, og hvilke de planlegger å utvikle API mot.	A2	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

5.1.2	Det er ønskelig at løsningen tilbyr API-støtte for Model Context Protocol (MCP), for å muliggjøre integrasjon med KI-baserte tjenester.  Dersom dette ikke er tilgjengelig per i dag, oppfordres leverandør til å redegjøre for eventuelle planer eller roadmap for slik støtte.	B	
5.1.3	Løsningen skal støtte åpne API-standarder som for eksempel REST eller SOAP. Leverandørens løsning skal dokumenteres og tilgjengeliggjøres for kunden.	A	
5.1.4	API-ene skal være optimalisert for høy ytelse og kunne håndtere et stort antall forespørsler, og flere brukere uten å gå på bekostning av ytelsen.  Leverandøren bes dokumentere ytelse og kapasitet gjennom last- og stresstester.	B	
5.1.5	Leverandør av API-er skal dokumentere og informere om utviklings- og vedlikeholdsplaner.	A2	
5.1.6	Leverandør av API-ene skal sørge for å dokumentere at underliggende infrastruktur til enhver tid er oppdatert og har de siste sikkerhetsoppdateringene.	A	
5.1.7	Kommunen ønsker adgang til datauttak via API. Leverandøren bes beskrive hvilke datafelt som er tilgjengelig.  Dersom dette ikke er fullt ut tilgjengelig per i dag, oppfordres leverandør til å beskrive eventuelle planer eller roadmap for videre tilgjengeliggjøring av data.	C	
5.1.8	Løsningen skal støtte API-er for automatisert provisjonering og deprovisjonering av relevante objekttyper, herunder identiteter, grupper, roller og organisasjonsstruktur.	A	
5.1.9	API-et for provisjonering og deprovisjonering av objekter bør støtte «confirming import»-mekanismer, med bruk av immutable identifiers for entydig identifisering av objekter.	B	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

## 1.2.6 SUPPORT, DRIFT, VEDLIKEHOLD OG SLA

6.0	<b>Support, drift, vedlikehold og SLA</b>		
6.0.1	Leverandøren skal ha norskspråklig* support på telefon (ikke kun chatbot), hverdager kl. 08:00-15:00.	A	
6.0.2	Leverandøren skal dokumentere planer for beredskap og kontinuitet som sikrer at avtalte tjenestenivåer (SLA) opprettholdes ved avbrudd.  Løsningen skal sikre fortsatt tilgang til informasjon ved avbrudd, blant annet ved å kunne ta i bruk en beredskapsportal (krisportal).	A2	
6.0.2.1	Beredskapsportalen bør være et nettsted som kan overta rollen som hovednettsted på den ordinære URL-en. Et beredskapsnettsted kan forberedes på forhånd som en mal, og fylles med aktuelt innhold når behovet oppstår.	B	
6.0.3	Leverandør skal ha rutiner for endringshåndtering ved nye versjoner og moduler, versjonshåndtering, funksjonsendringer ol.  Vi ber leverandøren beskrive sine rutiner for dette.	A2	
6.0.4	Leverandøren skal levere dokumentasjon av løsningen på norsk, herunder ved applikasjonsoppgraderinger, endringer i teknisk driftsplattform og endringer i oppsett av applikasjon/fagsystem.  Dokumentasjonen skal inneholde relevant konfigurasjonsdata på både funksjonelt og teknisk nivå.	A	
6.0.5	Leverandøren skal beskrive sitt forslag til tjenestenivåavtale (SLA) i Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.  SLA skal som minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukerstøtte / support</li> <li>• Programvarerettelser (vedlikehold) og nye versjoner</li> <li>• Rutiner for sikkerhetskopiering, gjenoppretting og beredskap</li> <li>• Oppetid i prosent målt over 1 år</li> <li>• Feilmeldingsprosedyre inkludert responstid og rapportering</li> <li>• Eskaleringsrutiner</li> </ul>	A2	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prisavslag/kompensasjoner</li> <li>• Varslingsrutiner for nedetid, både planlagt og ikke planlagt nedetid</li> </ul> <p>Leverandøren skal i sin SLA beskrive responstid det opereres med på support, samt åpningstid på supporttjenesten. Med responstid menes den tid det tar fra feilen meldes til Leverandørens kontaktpunkt og til Leverandøren har startet jobben med å løse problemet.</p> <p>Løsningen skal beskrives i bilag 4</p>		
6.0.6	<p>Supportløsning og versjonsoppgraderinger i «systemets levetid» skal være inkludert i anskaffelsen.</p> <p>Dette omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support under og etter implementering – retting av småfeil og tilpasninger</li> <li>• Vedlikehold av systemet – oppdateringer når leverandør videreutvikler og oppdaterer systemet</li> <li>• Statusmøter med leverandør – info om nyheter</li> <li>• Brukerforum – seminarer/konferanser/webinar arrangert av leverandør</li> <li>• Versjonsoppdateringer – fremtidige versjoner</li> </ul>	A	

#### 1.2.7 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN

7.0	Informasjonssikkerhet og personvern	Krav	Svarkode
7.0.1	<p>Leverandør skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet (ISMS) basert på GDPR og ISO 27001 eller minimum tilsvarende standard.</p> <p>Styringssystemet skal minimum dekke følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansvar og oppgaver er beskrevet på alle nivåer</li> <li>• Ansvarsforholdene er gjort kjent for alle i organisasjonen</li> <li>• Alle sikkerhetstiltak er dokumentert (organisatoriske, fysiske og tekniske)</li> </ul>	A	

Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikkerhetsmål for virksomheten er fastsatt</li> <li>• Sikkerhetsstrategi for å nå sikkerhetsmålene er utarbeidet</li> <li>• Ledelsens gjennomgang av sikkerheten (sikkerhetsrevisjon) gjennomføres og dokumenteres minimum årlig</li> <li>• Det er etablert en prosedyre for oppfølging av resultatet (avvik) av den årlige sikkerhetsrevisjonen</li> </ul>		
7.0.2	Databehandleravtalen som skal signeres i forbindelse med avtaleinngåelse skal være ROR-IKTs databehandleravtale (Digdir standardmal)	A	
7.0.3	Leverandør skal ha en dokumentert prosess for tilgangsstyring, herunder oppretting, endring og sletting av brukere. Bruk av privilegerte kontoer skal begrenses.	A	
7.0.4	Leverandør skal ha tilstrekkelig fysisk sikring knyttet til sine datarom, som adgangskontroll, brannsikring, ventilasjon, redundant strømforsyning og naturhendelser. Kravet skal ivareta sikring av lokaler hvor kommunens data befinner seg. Tilgang til datarom skal kun gis de som har et tjenstlig behov. Kravet dekker også andre elementer, som for eksempel brannslukningsapparat, alarm, kjøling og nødstrøm.	A	
7.0.5	Tjenesten skal være hensiktsmessig sikret mot ondsinnet kode og datainnbrudd.	A	
7.0.6	Leverandør skal logge alle forsøk på autorisert og uautorisert tilgang til tjenesten, samt relevante sikkerhetshendelser som er tilknyttet løsningen. Kravet skal sikre at leverandør oppdager forsøk på ulovlig bruk av tjenesten (for eksempel passordgjetting), samt gi god sporbarhet hvis leverandøren får en sikkerhetshendelse.	A	
7.0.6.1	Sanntidslogger ønskes levert til kommunens SOC tjeneste som pt. håndteres av ekstern sikkerhetspartner.	B	
7.0.7	Leverandør skal ha en dokumentert prosess for sikkerhetsoppdateringer som dekker alle komponenter i	A	



Tittel:	Versjon:	Status: Utkast
Godkjent dato: 02.07.2026	Godkjent av:	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

	tjenesten. Kravet skal sikre at leverandør gjennomfører kontinuerlige sikkerhetsoppdateringer (patcher) av sine systemer og tjenester.		
7.0.8	Leverandør bør sørge for jevnlig sikkerhetstesting av tjenesten. Kravet skal sikre at leverandør gjennomfører sikkerhetstester eller penetrasjonstester av sitt miljø og sine tjenester. Slik testing er viktig for å avdekke om det finnes sårbarheter som må tettes. Dokumentasjon av test med tiltak skal kunne fremlegges på forespørsel.	B	
7.0.9	All datakommunikasjon over usikre nettverk (for eksempel Internett) skal være kryptert i henhold til beste praksis. Trafikk i klartekst skal ikke forekomme.	A	
7.0.10	Tjenesten skal være beskyttet mot angrep. Kravet skal sikre tilgang dersom trusselaktører gjennomfører for eksempel tjenestenektangsangrep (ddos) mot leverandørens nettverk.  Beskriv hvordan tjenesten er beskyttet mot angrep.	A2	

### 1.3 VEILEDENE PRISINFORMASJON

Oppdragsgiver ønsker, som del av markedsdialogen, å innhente uforpliktende og veiledende prisinformasjon for å få innsikt i forventet prisnivå og beregne anskaffelsens estimerte kontraktsverdi. Leverandørene bes derfor oppgi et estimert prisnivå for etablering, lisenser, og eventuelle konsulenttenester, samt estimert total kostnad for 2 år (etableringsår+1 driftsår). Opplysningene vil benyttes til vurdering av terskelverdier og planlegging av anskaffelsen, og vil ikke være bindende for verken leverandør eller oppdragsgiver.

### 1.4 TAUSHETSPLIKT

Vi har stor forståelse for leverandørers behov for å verne om forretningshemmeligheter og informasjon som kan ha konkurransemessig betydning. Informasjonen som gis i denne markedsundersøkelsen vil derfor bli behandlet konfidensielt i henhold til forvaltningsloven § 13.

### 1.5 MERKNADER

Det er frivillig å gi tilbakemelding på denne kunngjøringen. Vi har ikke til hensikt å foreta direkte innkjøp på bakgrunn av besvarelsen. Eventuelle kostnader ved besvarelse av denne markedsundersøkelsen dekkes ikke av ROR-IKT.

Vi ber om at tilbakemelding sendes i kommunikasjonsmodulen i Merccell. Frist for tilbakemeldinger er 20. august 2026.