

Bilag 1 Oppdragsgivers kravspesifikasjon

1.1 Formål

NTNU ved Nasjonalt senter for realfagsrekruttering (NSR) skal inngå rammeavtale for kommunikasjonstjenester. Det skal inngås avtale med én totalleverandør av leveranser innenfor tjenesteområdene, med eventuelle underleverandører/samarbeidspartnere, som samlet skal kunne utføre ulike typer bistand i forbindelse med kommunikasjonsoppdrag og hosting av nettsider for NSR.

Kommunikasjon er en sentral del av NSRs virksomhet. Målgruppebildet er bredt; både ungdom, lærere, rådgivere, foreldre, næringsliv, akademia, departement og allmenheten generelt er målgrupper som NSR retter kommunikasjon mot i det daglige. Budskapet er komplekst, og kommunikasjonen skal være kunnskapsbasert.

Formålet er å sikre NTNU ved Nasjonalt senter for realfagsrekruttering (NSR) tilgang på relevant kompetanse og kapasitet innen kommunikasjon, innholdsproduksjon, digitale tjenester og drift av tekniske løsninger, som skal støtte Oppdragsgivers strategiske og operative kommunikasjonsarbeid.

1.2 Om Oppdragsgiver

Oppdragsgiver er NTNU hvor bestiller vil være Nasjonalt senter for realfagsrekruttering (NSR).

NSR er et kompetansesenter for alle som jobber med rekruttering til STEM-fagene (science, technology, engineering, mathematics) i Norge. Senteret ble opprettet av Kunnskapsdepartementet i 1998. Administrativt er senteret knyttet til NTNU som egen seksjon ved Fakultet for informasjonsteknologi og elektroteknikk. Senteret har 7 ansatte og er lokalisert i Trondheim, kommunikasjonsansvarlig jobber fra Oslo.

Nasjonalt senter for realfagsrekruttering har som mandat å øke rekrutteringen til realfaglige og teknologiske utdanninger og yrker i Norge. Primærmålgruppen er unge som skal ta sine utdanningsvalg. Sekundære målgrupper er de som påvirker primærgruppen – foreldre og foresatte, lærere og rådgivere, organisasjoner, bedrifter og myndigheter.

1.2.1 Oppdragsgivers mandat og arbeid

Norge har et udekket kompetansebehov innenfor realfag og teknolog - STEM-fag, rapporter og undersøkelser viser at dette vil fortsette i årene fremover. Derfor er det viktig å arbeide langsiktig og strategisk for å øke rekrutteringen til STEM-fagene, slik at flere - og et større mangfold, søker STEM-fag.

Operasjonalisering av mandatet:

1. Styrke STEM fagenes stilling i samfunnet og øke bevisstheten rundt kompetansebehovet i fremtidens arbeidsmarked
2. Skape positive holdninger til teknologi- og realfag og øke valgkompetansen hos unge som står foran et utdanningsvalg
3. Øke rekrutteringen til, og mangfoldet i, STEM utdanninger (både i videregående skole og i høyere utdanning) og arbeidsliv

4. Samle, øke og spre kunnskap for å styrke rekrutteringen til teknologi- og realfag i høyere utdanning
5. Øke samhandlingen mellom ulike tiltak og aktører som jobber med rekruttering til STEM-fagene, og mellom skole, utdanning og arbeidsliv

1.3 Oppdragsgivers hovedtiltak

1.3.1 NSRs portefølje (nettsider)

ENT3R (endrer navn til STEM Pluss våren 2026)

ENT3R er et gratis og landsdekkende leksehjelpstilbud for elever som går på ungdomsskole og videregående skole. Elevene møter mentorer som selv studerer realfag, og kan få hjelp i matte, naturfag, fysikk og kjemi. Fokuset ligger på å styrke elevens mestringfølelse og motivasjon for fagene.

Elevene møter på en campus i nærheten av der de bor, og for de som ikke har et fysisk tilbud i nærheten finnes ENT3R digital. Elevene melder seg på, og møter til ENT3R-timer en gang per uke gjennom hele skoleåret. Elevene har faste grupper slik at de blir godt kjent med hverandre og mentorene. Primært får elevene hjelp til lekser, men timene inneholder også gjerne et forsøk eller oppgaver i fellesskap. I 2026 vil ENT3R endre navn til STEM Pluss

www.ent3r.no/stempluss.no

STEM arbeidsliv

STEM-arbeidsliv er en nettside for samarbeid mellom skole og arbeidsliv. På stemarbeidsliv.no kan lærere og rådgivere på ungdomsskole og i videregående skole invitere rollemodeller som jobber innen STEM til skolebesøk, eller de kan booke bedriftsbesøk hos relevante bedrifter innen STEM. Målet er at elevene skal få et innblikk i hva man kan bli, og jobbe med, med en utdanning innen STEM, møte menneskene som jobber innen STEM og besøke lokale bedrifter som trenger kompetanse innen fagene.

www.stemarbeidsliv.no

Hva kan jeg bli med realfag (Hva med realfag)

«Hva kan jeg bli med realfag» er et tiltak under STEM arbeidsliv. Målet er å vise ungdom de ulike mulighetene som finnes ved en utdanning innen realfag. *Hva med realfag* arrangeres på ulike universitet over hele landet og målgruppene er elever på ungdomsskole og videregående skole. NSR sine STEM partnere bidrar med rollemodeller som brukes til korte presentasjoner, speed dating og praktisk oppgaver på arrangementene. Nettsiden lanseres andre halvdel av 2026.

STEM utdanning

Stemutdanning.no er et nettsted som skal informere om realfag, hvilke utdanninger som krever realfag fra videregående skole og hva man kan studere, og jobbe med, dersom man velger realfag. Vi erfarer at elevene ikke alltid vet at noen utdanninger krever realfag fra videregående skole og de vet heller ikke hvilke muligheter som finnes dersom man velger realfag. Nettsiden gjør informasjon om dette tilgjengelig for alle, både elever, lærere, rådgivere og foreldre. Det er mye å sette seg inn i

når elevene skal ta sine utdanningsvalg og det er viktig for oss at det finnes oppdatert og nøytral informasjon lett tilgjengelig.

STEM utdanning har sin egen Tik Tok-kanal der studenter gir målgruppen et innblikk i hvordan det er å være STEM-student ved ulike studiesteder i Norge.

www.stemutdanning.no

Girl Tech Fest

Girl Tech Fest (GTF) er et tiltak som NSR arrangerer sammen med foreningen Girl Tech. Tiltaket retter seg mot jenter i 5.klasse og målet er å øke jentenes interesse og mestringsfølelse for teknologifag. Arrangementene foregår i hovedsak på lokale bibliotek eller vitensenter, og i samarbeid med lokalt arbeidsliv.

www.girltechfest.no

1.3.2 Kommunikasjon

Kommunikasjon er en viktig del av alt arbeidet Oppdragsgiver gjør. NSR bruker egne nettsider, sosiale medier og kampanjer for å nå ut med vårt hovedbudskap om å få flere unge til å velge en utdanning innen realfag og teknologi. Særlig fokus:

- **Inspirasjon:** For å sikre en bred rekruttering av realfagskompetanse i fremtiden er det sentralt at flere enn den tradisjonelle realisten velger utdanninger innen realfag og teknologi.
- **Kunnskap:** Mange unge vet ikke konsekvensene av å velge bort realfag på videregående skole. Elevene vet ikke hvilke studier som krever realfag ved opptak eller hva man kan bli ved å studere realfag etter videregående skole. En av våre viktigste oppgaver er å formidle dette budskapet til målgruppene våre. Ikke bare til elevene, men også til foreldre, lærere og rådgivere som har stor påvirkning på elevenes valg.
- **Holdningsarbeid:** Vårt første og mest overordnede virksomhetsmål; «Vi skal styrke STEM-fagenes stilling i samfunnet» handler om holdningsskapende arbeid mot en bred og heterogen målgruppe. Vi jobber med elever som skal gjøre sine utdanningsvalg, foreldre som rollemodeller og sterke påvirkere, lærere, rådgivere, universitet og høyskoler.

LinkedIn: Nasjonalt senter for realfagsrekruttering

Tik Tok: STEM utdanning

1.4 Teknisk plattform

Nettside	Tekniske løsninger
realfagsrekruttering.no	Craft CMS 4, Dokku, Cloudflare, Feide (SAML)
ent3r.no / Stempluss.no*	Craft CMS 4, Dokku, Formie, Feide (SAML)
stemarbeidsliv.no	Sanity, Firebase, Algolia, Sentry, HubSpot, Vercel
stemutdanning.no	Craft CMS 5, Dokku
hvamedrealfag.no	Craft CMS 5, Vercel, GTM
girltechfest.no	Craft CMS 5, Dokku, Cloudflare

* Nettsiden entr3.no avvikles i løpet av august 2026 og erstattes med nettsiden Stempluss.no

1.5 Omfang og innhold

1.5.1 Omfang

Rammeavtalen omfatter følgende ytelser:

- Del A - Konsulentbistand i forbindelse med kommunikasjonstjenester (hovedytelse)
- Del B – Hosting (støtteytelse)

Konsulentbistand avropes etter behov under rammeavtalen. Hosting leveres som en fast ytelse, jf. nærmere bestemmelser i Bilag 3_Pris og betalingsbetingelser og Bilag 4_Administrative betingelser.

1.5.2 Beskrivelse av ytelser under rammeavtalen

Del A - Konsulentbistand i forbindelse med kommunikasjonstjenester

Leverandørens bistand skal dekke Oppdragsgivers behov for strategiske og operative kommunikasjonstjenester, herunder bistand knyttet til, men ikke begrenset til, de tjenester som er spesifisert nedenfor:

1. Rådgivning innenfor kommunikasjon; strategiske vurderinger, konseptutvikling, kanalvalg og bruk av sosiale medier, PR og analysearbeid. Spesielt rådgivning, analyse og bistand knyttet til våre Tik Tok-team som lager innhold.
2. Utvikling av kommunikasjonskampanjer mot senterets målgrupper, planlegging og gjennomføring av disse. Dette inkluderer operativ drift av sosiale kanaler under kampanjeperioden.
3. Grafisk design, illustrasjon, tekstarbeid, utvikling av årsrapport og produksjon av ulike markedsføringsartikler. Utvikling og produksjon av ulike typer film.

4. Søkeordannonsering, oppfølging og rådgivning knyttet til dette.
5. Utvikling av digitale løsninger og nettsider, samt justeringer og endringer på eksisterende nettsider.
6. Bistand til bruk av Hubspot og bistand til integrasjon mellom Hubspot og NSRs tekniske løsninger.

Tjenestene kan videreutvikles eller justeres i tråd med Oppdragsgivers behov innenfor rammeavtalens formål.

Ytelser under Del A leveres etter avrop fra Oppdragsgiver, jf. Bilag 4 Administrative betingelser. Rammeavtalen gir ikke Oppdragsgiver kjøpsplikt, og Leverandøren har kun leveringsplikt for ytelser som er avtalt gjennom avrop.

Del B - Hosting

Leverandøren skal levere hosting og overvåkning som understøtter kommunikasjonstjenestene, herunder:

Leverandøren skal tilby en månedlig fastpris for Hosting av samtlige av Oppdragsgivers nettsider (portefølje). Hosting skal sikre stabil og sikker drift, herunder tilfredsstillende oppetid, nødvendig overvåkning av løsningene, samt løpende identifisering av behov for tekniske oppdateringer og vedlikehold.

Følgende nettsider inngår i porteføljen:

realfagsrekruttering.no
ent3r.no/stempluss.no
stemarksliv.no
stemutdanning.no
hvamedrealfag.no
girltechfest.no

Hosting etter denne avtalen omfatter tilrettelegging for tilgjengelig drift av Oppdragsgivers løsninger, herunder infrastruktur, overvåkning og varsling, men omfatter ikke feilretting, gjennomføring av oppdateringer eller videreutvikling. Slike aktiviteter anses som konsulentbistand og skal håndteres som avrop under Del A. Vedlikehold av løsningen og oppdatering av plattform innenfor samme hovedversjon, herunder sikkerhetsoppdateringer mv., er imidlertid inkludert i det driftsvederlaget jf. SSA-L Bilag 1 og 6.

Hosting leveres som en fast ytelse gjennom hele avtaleperioden, fra kontraktsoppstart og så lenge rammeavtalen løper, med mindre annet er avtalt. Hosting honoreres med en fast månedlig pris.

Oppdragsgiver beholder eierskap til alt av innhold, kode, konfigurasjoner og data. Ved avtalens opphør skal Leverandøren uten opphold sørge for overføring av løsning

SLA

Krav til oppetid

, responstid, overvåkning og varsling fremgår av SSA-L Bilag 4.

Behandling av personopplysninger

Dersom leveranser under rammeavtalen innebærer behandling av personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver, skal slik behandling reguleres av Bilag 5 – Databehandleravtale.

1.6 Oppdragsgivers krav til ytelser under rammeavtalen

Under følger en kravtabell som oppstiller Kundens absolutte krav til tjenesten. Disse absolutte kravene er å anse som minimumskrav. Kravene blir vurdert som oppfylt/ikke oppfylt. Dersom Leverandøren ikke oppfyller absolutte krav, eller tilbudet inneholder avvik fra absolutte krav, kan dette medføre avvisning av tilbudet.

Kravene under skal bekreftes oppfylt i dokumentet Del II_Bilag 2_Leverandørens løsningsbeskrivelse (Bilag 2a_Kravtabell).

Kravkode	Beskrivelse av kravkode
S	SKAL-krav er minstekrav som må være oppfylt. Manglende oppfyllelse vil kunne medføre avvisning.

Leverandøren skal benytte nedenstående svarkoder. Ved mangel på plass ved utdyping kan denne beskrivelsen inntas som tekst eller vedlegg til Bilag 2. Dersom det leveres vedlegg, må det legges inn henvisning til korrekt vedlegg i tabellen, samt at vedlegget må inneholde tilsvarende henvisning og være merket tydelig. Oppdragsgiver vil ikke vurdere annen dokumentasjon enn den som er etterspurt i Konkurranseskrutningsgrunnlaget.

Eksempel: Vedlegg X kravspesifikasjon punkt 1.

Svarkode	Beskrivelse av svarkode
Ja	Leverandøren aksepterer kravet og leverer det som kreves her. Svaret forplikter Leverandør å levere funksjonen eller egenskapen som en del av leveransen.
Delvis	Leverandøren oppfyller kravet kun delvis og har derfor ikke mulighet til å levere det som kreves fullt ut. Kort begrunnelse om hvorfor Leverandør kun delvis oppfyller kravet kreves.
Nei	Leverandøren oppfyller ikke kravet og har ikke mulighet til å levere det som kreves. Kort begrunnelse om hvorfor Leverandør ikke oppfyller kravet kreves.

Oppdragsgivers krav			Leverandørens svar		
Krav nr.	Krav	Kravkode	Dok.krav	Leverandøren oppfyller Ja/Delvis/Nei	Kommentar/forklaring evt. henvisning til vedlegg
Generelt for ytelser under rammeavtalen					
1	Leverandøren skal, der leveranser under rammeavtalen innebærer behandling av personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver, inngå databehandleravtale i samsvar med Bilag 6 – Databehandleravtale.	S	Bekreftes		
Del A - Konsulentbistand i forbindelse med kommunikasjonstjenester					
2	Leverandøren må bekrefte at Leverandør har kapasitet, erfaring og kompetanse til å levere alle tjenester som etterspørres i forbindelse med Del A (se pkt. 1.5.2).	S	Bekreftes		
3	Leverandøren skal kunne forplikte seg til å stille med en egen, fast kundeansvarlig som styrer fremdrift og økonomi i prosjektene, og ivaretar den daglige kontakten med oppdragsgiver.	S	CV nøkkelrolle kundeansvarlig		
4	Leverandøren skal tilby CV for fire (4) nøkkelroller under Del A. Kun disse rollene vil inngå i evalueringen av kvalitet og omfattes av krav om forhåndsgodkjenning ved eventuell utskifting i kontraktperioden. Se bilag 2.	S	CV for nøkkelroller på 2 A4-sider, minimum skriftstørrelse 10.		
5	Dersom det er behov for opplæring ved utskiftninger	S	Bekreftes		

	av nøkkelroller, skal dette gjøres uten kostnad for Oppdragsgiver.				
6	Leverandøren må ha god kjennskap til GDPR og kunne gi råd og bistå Oppdragsgiver i problemstillinger knyttet til dette. Leverandør må sikre at deres leveranser er innenfor GDPR reglementet.	S	Bekreftes		
7	Leverandør må ha inngående kjennskap til Universell utforming og kunne levere løsninger innenfor gjeldende regelverk.	S	Bekreftes		
8	Leverandøren må ha rådgivere med kompetanse på HubSpot, bruk av HubSpot som CRM-system og integrasjon mellom HubSpot og andre tekniske løsninger.	S	Bekreftes		
9	Leverandøren skal ha kompetanse til å videreutvikle alle Oppdragsgivers tekniske løsninger. Dette krever teknisk kompetanse innen de tekniske løsningene som er benyttet i Oppdragsgivers portefølje, jf. punkt 1.4.	S	Bekreftes		
Del B - Hosting					
10	Leverandøren skal ha kapasitet, erfaring og kompetanse til å levere alle tjenester som etterspørres i forbindelse med Del B (se pkt. 1.5.2).	S	Bekreftes		
11	Leverandøren skal ha system som fanger opp tekniske feil på nettsider og tekniske løsninger. Tekniske feil skal rapporteres til NSR og nødvendige tiltak for videre håndtering av feilen	S	Bekreftes		

	skal igangsettes umiddelbart. Herunder varsling og koordinering av videre tiltak.				
12	Ved kritiske tekniske feil skal Leverandøren respondere innen 2 timer, alle virkedager. Ved kritiske feil i helgedager/fridager, skal Leverandøren kunne bistå med håndtering av kritiske feil også da, herunder varsling og koordinering av nødvendige tiltak. Ved mindre alvorlige feil i helge-/fridager skal feilretting ha prioritet mandag morgen/første virkedag.	S	Bekreftes		
13	Leverandøren skal ha systemer som identifiserer relevante oppdateringer av de tekniske løsningene.	S	Bekreftes		
14	Revisjon av sikkerhet Leverandøren skal på forespørsel gi Kunden tilgang til revisjonsrapporter med vurdering av sikkerhetsovervåkingen, vurdering av tilgangsstyringen til systemer og komponenter for Leverandørens egne administratorer og hvilke prosedyrer og rutiner de har for varsling. Kunden har rett til å revidere Leverandørens virksomhet knyttet til behandling av Kundens data, eller å få innsyn i revisjonsrapporter fra en uavhengig tredjepart.	S	Bekreftes		
15	Sporbarhet	S	Beskriv hvordan og på		

	Handlinger utført av Leverandør i løsningen og i infrastrukturen skal logges. Loggene skal sikres tilstrekkelig, slik at de ikke kan manipuleres. Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden gi Kunden tilgang til disse loggene.		hvilket detaljnivå handlinger utført av Leverandøren logges, og hvordan loggene sikres mot manipulasjon. Beskriv hvordan Kunden kan gis tilgang til disse loggene.		
16	Seperasjon mellom kunder Kundens data skal lagres adskilt fra andre kunders data.	S	Beskriv hvordan Kundens tjenester og data skilles fra andres kunders data.		
17	Fysisk sikring Leverandøren skal forhindre uautorisert tilgang til datasentre som benyttes i leveransen, samt beskytte mot tyveri, skade og tap av utstyr eller informasjon.	S	Beskriv hvilke fysiske sikringstiltak som benyttes for å hindre skade, tap og at uvedkommende får tilgang til data, systemer og utstyr i datasentre som benyttes for å levere tjenesten.		
18	Sikring av informasjon Leverandøren skal ifølge SSA-L punkt 6.1 om informasjonssikkerhet iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten.	S	Leverandøren skal beskrive hvordan sikkerheten ivaretas ved data in transit, data at rest og integrasjoner, herunder bruk av kryptering, administrasjon		

			og bruk av krypteringsnøkler, sertifikater etc.		
19	Geografisk plassering servere Alle personopplysninger skal behandles på servere i EU/EØS, eller i andre områder som har tilstrekkelig beskyttelsesnivå iht. EU-kommisjonens beslutninger, også når det tas backup av løsningen.	S	Bekreftes		
20	Personopplysninger Leverandøren skal ha kontroll på de personopplysninger som lagres i løsning og skal kun behandle personopplysninger som er nødvendig for formålet med behandlingen, i løsningen.	S	Bekreftes		
21	Krav til flerfaktoraутентisering Kontoer med administratorrettigheter til driftsmiljø infrastruktur må benytte flerfaktoraутентisering.	S	Bekreftes		
22	Tilgang til sikkerhets kopi og gjenopprettelse Leverandøren skal ha rutiner for sikkerhetskopiering og mulighet for gjenopprettelse av data på forespørsel fra Kunden.	S	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen understøtter gjenopprettelse av informasjon tilbake i tid.		
23	Styringssystem for informasjonssikkerhet Leverandøren må ha et styringssystem for informasjonssikkerhet	S	Bekreftes		

	basert på ISO27001 eller et lignende rammeverk.				
24	Leverandøren må lage en overordnet prosjektplan for etableringsfasen.	S	Leverandøren legger ved en overordnet prosjektplan. Fylles inn i SSA-L bilag 3.		