

Publiseringsløsning for Norsk helsenett SF

Bilag 1
Kundens behovsbeskrivelse og krav

Innhold

1	Innledning	3
2	Overordnet om ytelsen	4
3	Kundens behovsbeskrivelse	8
4	Bruksscenarier	17
5	Krav til tjenesten	21
6	Krav til etablering, drift og forvaltning av tjenesten	30

1 Innledning

Dette bilaget oppstiller Kundens behovsbeskrivelse og krav til ytelsen. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under avtalen.

Ytelsen defineres som leveranse av publiseringsløsning som SaaS tjeneste, inkludert nødvendig infrastruktur, mellomvare, tilbudt funksjonalitet, driftsoppgaver, feilretting, forvaltning og oppgraderinger av tjenesten, spesifisert tjenestenivå/support og administrative bestemmelser. I tillegg er Single-sign-on (Integrasjon til Kundens Entra ID) spesifisert som inkludert i tjenestepreisen.

Ytelsen skal primært erstatte dagens avtale/løsning for nettstedet NHN.NO, men kan også levere for bruk av andre domener/nettsteder som Norsk helsenett SF har eller får ansvar for.

Avtalen er **ikke-eksklusiv** for Norsk helsenett, som har andre web-baserte tjenester som utvikles og/eller driftes i egen regi eller via andre kontrakter, både for aktører i helsetjenesten, helseforvaltningen og for innbygger. Ytelsen omfatter ikke nettsteder for spesialisthelsetjenesten, Helsenorge, NHNs åpne utviklerportal, internt intranett eller andre interne web-baserte fagløsninger eller nettsteder som kun betjener medlemmer eller andre aktører i Helsenettet.

1.1 Krav og kravtyper

1.1.1 Kundens krav

Nr.: Kravpunktets unike løpenummer
Beskrivelse: Tekst som beskriver kravet
Type krav: Se tabell nedenfor

Obligatoriske krav (O)	Kravet MÅ innfris/tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav.
Absolutte krav (A)	Kravet er viktig og MÅ tilfredsstilles. Kravet er å anse som et minimumskrav, hvor «meroppfyllelse er bedre». Kravet er gjenstand for relativ vurdering og ha betydning for evaluering av tilbudet.
Ønskede krav (B)	Kravet BØR tilfredsstilles, som viktig for å innfri Kundens behov og krav. Svar vil ha betydning for evaluering av tilbudet.
Info (I)	Ikke et direkte krav til leveransen, men leverandøren skal i sin løsningsbeskrivelse gi utfyllende informasjon. Manglende eller ufullstendige opplysninger kan ha betydning for evaluering av tilbudet.

1.1.2 Leverandørens besvarelse

Innfris: I hvilken grad leverandøren kan tilfredsstille kravet (Ja, Nei, Delvis). For krav som besvares med «Delvis», skal det i løsningsbeskrivelsen særskilt utdypes hva som ikke kan tilfredsstilles. For krav som besvares med Nei anbefales at Leverandøren gir noe tilleggsinformasjon slik at eventuelle feiltolkning av kravet kan følges opp og avklares i dialog.

Løsningsbeskrivelse: Utfyllende informasjon om hvordan kravet tilfredsstilles.

Der Leverandøren f.eks. av plasshensyn ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, bør beskrivelsen legges i teksten under kapittelet eller som en utvidet tekst-boks under hvert kravpunkt. Vær nøye med henvisning til hvilket krav beskrivelsen gjelder.

Unntaksvis kan eget vedlegg benyttes, noe som reduserer leservennligheten og påvirker evalueringsarbeidet. Der Kunden har oppgitt et maksimalt omfang av beskrivelse, vil tilleggskomponenten utover det oppgitte omfanget ses bort fra.

Ved eventuell bruk av vedlegg skal det i kravtabellen gis referanse til rett dokumentnavn hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i det aktuelle dokumentets løsningsbeskrivelse, klart fremkomme hvilket krav som utdypes.

I tilfeller der løsningsbeskrivelsen forutsetter at Kunden gjør et valg av løsningselementer som tilleggskomponenter/egne moduler/integrasjoner/tilleggsytelser eller andre valgfrie produkt- eller tjenestekomponenter (opsjoner) skal det aktuelle **løsningselementet tydelig fremgå som en forutsetning under løsningsbeskrivelsen**, og identifiseres med **utvetydig navngiving under prisbilaget, og være priset**. Dersom slike forutsetninger ikke er beskrevet i løsningsbeskrivelsen tolker Kunden at kravet innfris og dekket i oppgitte tjenestepreis.

Leverandøren er selv ansvarlig for å beskrive alle nødvendige løsningselementer for å få en komplett løsning, selv om ikke alle disse er eksplisitt kravstilt. Leverandøren kan inkludere supplerende funksjonalitet som opsjoner, gitt at disse gir «meroppfyllelse av behovet/kravet og direkte relatert til løsning av kundens behovsbeskrivelse eller konkrete krav. Slike opsjoner kan ikke representere alternative tilbud, dersom dette ikke er tillatt i konkurransebestemmelsene for anskaffelsen. Dersom Leverandøren besvarer Kundens behov med løsningsbeskrivelse som bare tilbys som en opsjon eller 3.parts løsning vil denne opsjonen inkluderes i evalueringen. Dersom opsjonen ikke er priset av Leverandøren med tilstrekkelig forpliktelse, vil Kunden selv prise løsningen etter beste evne og tilgjengelig informasjon med mulig risikopåslag ved evaluering av tilbudene.

2 Overordnet om ytelsen

NHN ønsker en trygg, sikker, stabil og effektiv publiseringstjeneste for aktuelle nettsteder, primært nhn.no. Tjenesten bør være fleksibel nok til å unngå omfattende behov for utvikling av ny eller 3.parts kode for å levere på de behovene NHN beskriver. NHN ønsker en standardisert tjeneste, og vil unngå avhengighet til enkeltleverandører og deres nøkkelressurser.

2.1 Beskrivelse av nettstedet nhn.no

nhn.no er Norsk helsenetts eksterne nettsted og er vår viktigste kanal for informasjon om tjenester, produkter og virksomheten. Nettstedet skal gjøre det enkelt for brukerne å forstå hva Norsk helsenett tilbyr, finne relevant informasjon og utføre nødvendige oppgaver knyttet til tjenestene våre. Samtidig er nettstedet en viktig kanal for å bygge tillit til Norsk helsenett gjennom en profesjonell, oppdatert og brukervennlig digital tilstedeværelse.

2.1.1 Brukere

Nettstedet brukes av et bredt spekter av målgrupper, blant annet:

- Helsepersonell
- Virksomheter i helse- og omsorgssektoren (kommuner, helseforetak og private aktører)
- Leverandører og samarbeidspartnere
- Beslutningstakere og ledere
- Presse og media
- Innbyggere som søker informasjon om Norsk helsenett og våre tjenester

Det er ingen innloggingsfunksjon for besøkende brukere.

2.1.2 Trafikk

Følgende opplysninger kan legges til grunn for dimensjonering av kapasitet for nettstedet:

- Omtrent 60 000 besøk per måned (ca. 2 000 per dag i snitt)
- Omtrent 120 000 sidevisninger per måned (ca. 4 000 per dag)
- På hverdager ligger trafikken normalt mellom 2 400 og 3 000 besøk per dag
- Betydelig lavere trafikk i helgene (typisk under 1 000 besøk per dag)
- Trafikkbildet er stabilt gjennom året, uten store sesongmessige topper

Størstedelen av trafikken er knyttet til brukere som søker informasjon om konkrete tjenester, teknisk dokumentasjon, bestilling og administrasjon av tjenester, samt generell informasjon om Norsk helsenett.

2.1.3 Innhold

- Ca. 600 nettsider
- Ca. 800 dokumenter

2.1.4 Redaksjon

- 1 hovedredaktør
- Kjerneredaksjon på 3 personer
- Omtrent 50-60 desentraliserte redigeringsansvarlige i organisasjonen (varierer over tid)

2.1.5 Funksjonalitet i nhn.no

Funksjonalitet i nhn.no som Kunden ønsker å videreføre er:

- Krisebanner
- Tilpasset mobilvisning, responsivt design
- Søk
- Parts (byggeklosser i sidebygging):
 - Lameller med plusstegn
 - Lameller med tall i stigende rekkefølge
 - Lameller med valgfrie symboler
 - Tidslinje
 - Faner: Faner som inneholder brødtekst og bilder
 - Personliste som viser bilde, navn, tittel, e-post og telefon
 - Sitat med bilde, navn og lenke
 - Faktadrops: Tittel med brødtekst, knapper, lenketekst og to fakta med bilde
 - Introduksjon liste: Tittel med brødtekst, knapper og lenker
 - Introduksjon med bilde: Tekst med knapper og sidestilt bilde eller video
 - Kort: Fremhevede kort med ikon
 - Liste som viser nyheter eller arrangement med bilde, dato og tittel
 - Promoted link list: lenkeliste med bilde, overskrift og introtekst
 - Utvalgte lenker: Liste med knapper eller lenker og mulighet for tittel og tekst
 - Navigasjonsliste: Liste med automatiske lenker til undersider eller andre sider på samme nivå.
 - Seksjonsside navigasjonsliste: Liste med fremhevede kort og automatisk lenker til undersider.
 - Sidenavigasjon: Visning av undersidenivåer
- Artikkelvisning
- Fant du det du lette etter?

Ny funksjonalitet i nhn.no som kunden ønsker er:

- Brødsmulesti
- Mulighet for filtrering og sortering (av f.eks. arrangement, nyheter, tjenester)
- Leverandøren kan gjerne anbefale/foreslå andre funksjoner som antas å ha verdi for Kunden

Listen er ikke uttømmende. Leverandøren bes besvare kravpunkt 5.2.1. Priser oppgis i Bilag 6.

2.2 Migrering til ny avtale og/eller tjeneste

Omfanget av migreringsarbeidet vil avhenge av hvilken publiseringsløsning som tilbys.

Kunden ønsker å videreføre dagens nettsted (publikumsnettstedet) med tilsvarende design, brukeropplevelse og innhold som i dag. Målet er at sluttbrukerne i minst mulig grad skal oppleve endringer som følge av innføringen av ny løsning.

Dersom det tilbys en videreføring av dagens publiseringsplattform, forventes migreringsarbeidet i hovedsak å være begrenset til etablering av ny drifts- og forvaltningsløsning og eventuell overføring av konfigurasjon og innhold. I et slikt scenario vil eksisterende struktur, innhold og implementasjon i størst mulig grad kunne videreføres.

Dersom det tilbys en ny publiseringsplattform, må det påregnes et mer omfattende migreringsarbeid. Dette kan blant annet omfatte konvertering av innhold til en ny informasjonsmodell, etablering av nødvendig konfigurasjon og funksjonalitet i den nye løsningen, samt implementering av eksisterende design og brukeropplevelse på den nye plattformen.

Leverandøren bes inkludere en plan hvordan migreringen vil gjennomføres for den tilbudte løsningen, herunder hvilke aktiviteter som inngår, eventuelle forutsetninger som legges til grunn, og hvordan risiko og konsekvenser for redaksjonell drift og tilgjengelighet av nettstedet håndteres. Dette dokumenteres i SSA-L Bilag 3 og prises i SSA-L Bilag 6.

3 Kundens behovsbeskrivelse

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningsselement
3.1.1	Kundens overordnede behov NHN har behov for en løsning som legger til rette for gode brukeropplevelser og en helhetlig digital tilstedeværelse som styrker Norsk helsenetts omdømme, tillit og troverdighet. Løsningen bør bidra til at virksomheten fremstår som en profesjonell, pålitelig og fremtidsrettet aktør.	Leverandøren bes spesifisere sin tilbudte tjeneste/løsning og spesifisere hvilke løsningselementer som inngår i tilbudet med utvetydige navngiving som samsvarer med Leverandørens beskrivelser i SSA-L Bilag 6 Pris og prisbestemmelser	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.2	Brukeropplevelse og nytteverdi NHNs nettsted bør gjøre det enkelt for ulike målgrupper å finne, forstå og ta i bruk informasjon og tjenester. Informasjonen skal kunne presenteres på en måte som støtter brukernes oppgaver og bidrar til gode brukeropplevelser. NHN har behov for en løsning som legger til rette for en enhetlig visuell og innholdsmessig presentasjon på tvers av nettstedet. Løsningen skal bidra til konsistente brukeropplevelser og støtte virksomhetens profil og identitet.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudet støtter Kundens behov over tid	B		
3.1.3	Komplekst informasjonslandskap Norsk helsenett forvalter et omfattende og komplekst informasjonslandskap. NHN har behov for en løsning som gjør det mulig å håndtere store mengder innhold og mange ulike målgrupper, samtidig som brukerne opplever nettstedet som oversiktlig, relevant og lett tilgjengelig.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudet støtter behovet over tid	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.4	Redaksjonell effektivitet Kunden trenger brukervennlig(e) arbeidsverktøy som gir god oversikt over innholdet og støtter effektive redaksjonelle arbeidsprosesser. Løsningen skal bidra til å redusere unødvendig manuelt arbeid, gjøre det enkelt å produsere og vedlikeholde innhold, slik at NHN kan ha en effektiv forvaltning av nettstedet. Kunden ønsker å sikre gode redaksjonelle prosesser og tydelig ansvarsfordeling gjennom hele innholdets livssyklus. Løsningen bør understøtte arbeidsflyter for utarbeidelse, kvalitetssikring, godkjenning og publisering av innhold, og kunne tilpasses ulike organisatoriske behov. Vi har også behov for støtte i løsningen knyttet til revisjon av innholdet.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudet støtter behovene over tid. Jf. Bruksscenarier i kapittel 4.	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.5	Kvalitet i innhold Kunden har behov for funksjonalitet som bidrar til høy kvalitet på innholdet gjennom støtte for blant annet språk, universell utforming, lenkekontroll, metadata og lignende.	Leverandøren bes beskrive egenskaper i tilbudet bidrar til innholds kvalitet	B		
3.1.6	Brukervennlig tilgangsstyring Vi har behov for å kunne administrere brukere, grupper, roller og rettigheter på en enkel og sikker måte. Løsningen bør støtte ulike ansvars- og tilgangsnivåer og gi god kontroll over hvem som kan utføre ulike oppgaver og hvor i nettstedet de kan utføre dem.	Leverandøren bes bekrefte og kortfattet beskrive tilbudt løsning med eventuelle avvik. Jf. Bruksscenario i kapittel 4.	B		
3.1.7	Gjenbruk og distribusjon av innhold Det er behov for å kunne forvalte innhold én gang og tilgjengeliggjøre det på tvers av digitale flater. Videre er det behov for å kunne gjenbruke, dele og distribuere innhold på en effektiv måte mellom ulike sider, nettsteder og kanaler. Dette skal bidra til redusert dobbeltpublisering, mer konsistent informasjon og enklere vedlikehold av innhold over tid.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudet støtter behovet over tid	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.8	Søk og gjenfinning Det er behov for at besøkende enkelt kan finne relevant informasjon gjennom gode søke-, filtrerings- og navigasjonsmuligheter, samt mulighet for å bygge en informasjonsstruktur som legger til rette for enkel navigasjon og gjenfinning.	Leverandør bes beskrive relevante egenskaper i tilbudte løsning	B		
3.1.9	Ytelse og tilgjengelighet Kunden ønsker en tjeneste som er døgnåpent tilgjengelig, med en ytelse den besøkende opplever som umiddelbar basert på fravær av integrasjon til underliggende tjenester i NHN.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudet støtter behovet og eventuelle forutsetninger	B		
3.1.10	Personvern Kunden har behov for å ivareta personvernet til besøkende på nettstedet.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudet ivaretar personvernet til besøkende og eventuelle tiltak Leverandøren anbefaler for Kundens bruk av tjenesten	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.11	Universell utforming Tilbudte løsning og andre leveranser i avtaleperioden skal legge til rette for at Kundens nettsted er universelt utformet i henhold til lovfestede WCAG krav, jf. www.uutilsynet.no	Leverandøren bes bekrefte kravet og beskrive hvordan tjenestene sikrer oppfyllelse av krav til UU over tid.	A		
3.1.12	Språk Det er behov for å publisere på ulike språk så effektivt og presist som mulig, med enkle metoder for besøkende å se innhold på ulike språk. Minimum Bokmål, nynorsk og engelsk.	Leverandøren bes beskrive hvilke språk tilbudte tjeneste dekker, og hvordan publisering av likt innhold gjøres på tvers av språk	B		
3.1.13	Etterlevelse av lover og regler Den løpende tjenesteleveransen bør være basert på god kompetanse i leverandørkjeden om relevante myndighetskrav, slik at tjenesten følger utviklingen. For komponenter, funksjonalitet og øvrige deler av løsningen som Leverandøren utvikler, konfigurerer eller på annen måte har kontroll over, forventes det at disse utformes og forvaltes i samsvar med gjeldende regelverk.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudte tjeneste sikrer samsvar og god etterlevelse av gjeldende regelverk.	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.14	Skalerbar forvaltning Det er viktig for Kunden at tjenesten videreutvikles og skaleres i takt med endrede behov, og legger til rette for en langsiktig og kostnadseffektiv forvaltning. Kunden har behov for en løsning som gir stor fleksibilitet i hvordan innhold organiseres, presenteres og publiseres. Løsningen må kunne tilpasses endrede behov over tid, uten at dette medfører unødvendig kompleksitet eller omfattende utviklingsarbeid.	Leverandøren bes beskrive hvordan tilbudte tjeneste kan skalere og tilpasses endringer uten unødvendig kompleksitet og kostbart utviklingsarbeid.	B		
3.1.15	Leverandør uavhengighet Løsningen skal begrense risikoen for leverandørbinding og legge til rette for videreutvikling og uavhengig forvaltning. Det bør være mulig å endre eller bytte løsning og leverandør uten uforholdsmessige kostnader eller omfattende tilpasninger.	Leverandøren bes beskrive hvordan leveransene gjennomføres for å innfri behovet.	B		

Kundens behov				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
3.1.16	Moderne og fremtidsrettet Det er ønskelig at tjenesten videreutvikles i takt med relevant teknologisk utvikling og oppdateres fortløpende. Løsningen bør være fleksibel og bygge på åpne standarder samt tilby gode integrasjonsmuligheter, slik at nye tjenester og funksjonalitet kan tas i bruk uten omfattende ombygging. Vi ønsker en plattform som legger til rette for automatisering og fremtidig bruk av kunstig intelligens der dette gir verdi.	Leverandøren bes beskrive egenskaper i dagens tjenesten og skille det fra planlagt utvikling. Beskrivelsen bør omfatte: • innebygd eller integrerbar støtte for KI-baserte funksjoner, slik som språkvask, strukturering av innhold, analyse med mer • åpen og API-basert • automatisering av arbeidsprosesser • kan utvides med ny funksjonalitet uten omfattende oppgradering (av leverandøren selv eller av tredjeparter gjennom standardiserte grensesnitt, tillegg eller integrasjoner) • om leverandøren har en dokumentert produktstrategi og veikart for videreutvikling	B		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav 3.1.16

4 Bruksscenarier

Dette kapittelet beskriver noen utvalgte bruksscenarier med tilhørende krav der Leverandøren bes besvare hvordan tilbudet løser det enkelte scenario. Scenariene er aktuelle for demonstrasjon og det er derfor viktig at leverandøren besvarer om scenariet kan demonstreres eller ikke. Både skriftlig besvarelse og demonstrasjon av bruksscenarier vil være gjenstand for evaluering av tilbudene.

4.1 Krav til besvarelse av bruksscenarier

Kundens krav til bruksscenarier				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/ Delvis)	Demo? (Ja/Nei/ Delvis)
4.1.1	Oppsett av ny side Kunden ønsker detaljert informasjon om hvordan redaktører og innholdsprodusenter kan opprette og sette opp nye sider i tilbudt løsning.	Beskrivelsen bør omfatte: • Opprettelse av sider basert på forhåndsdefinerte maler, eksempelvis nyhet eller arrangement eller tjenesteside. • Mulighet for å bygge opp innhold ved hjelp av fleksible innholdskomponenter eller innholdsblokker. • Håndtering av metadata, navigasjon, adresser (URL) og plassering i nettstedets øvrige informasjonsstruktur, inklusive mulighet for omdirigeringer (redirects). • Forhåndsvisning av siden før publisering, og om dette er mulig for eksterne aktører å se en forhåndsvisning uten pålogging via en lenke. • Gjenbruk av innhold på tvers av sider. • Støtte for visuell redigering av innhold, for eksempel med WYSIWYG-redigering og dra-og-slipp-funksjonalitet.	B		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav 4.1.1

--

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Demo? (Ja/Nei/Delvis)
4.1.2	Arbeidsflyt for publisering Kunden ønsker god informasjon om hvordan løsningen understøtter arbeidsprosesser for kvalitetssikring, godkjenning og publisering av innhold.	Beskrivelsen bør omfatte: - Mulighet for å lagre innhold som kladd og videreføre arbeid mellom flere personer. - Mekanismer for godkjenning før publisering, og hvordan samhandlingen i forbindelse med godkjenning fungerer. - Planlagt publisering og avpublisering. - Varsling og oppfølging av oppgaver knyttet til innhold, eksempelvis faste revisjoner. - Håndtering av versjoner og mulighet for å sammenligne og gjenopprette tidligere versjoner. - Hvordan løsningen gir oversikt over status på innhold som er under arbeid, til gjennomgang eller publisering o.l.	B		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav 4.1.2:

--

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/ Delvis)	Demo? (Ja/Nei/ Delvis)
4.1.3	Tilgangsstyring Kunden har behov for inngående kjennskap til hvordan løsningen håndterer tilgangsstyring og delegering av ansvar.	Beskrivelsen bør omfatte: - Mulighet for å definere roller og rettigheter for ulike brukere og/eller grupper. - Tilgangsstyring på ulike nivåer, eksempelvis nettstedet, seksjoner (områder på nettstedet), mappe, side, o.l. - Mulighet for å delegerer ansvar til lokale redaktører uten at disse får tilgang til hele løsningen. - Støtte for integrasjon med identitets- og tilgangsløsningen i NHN (Entra ID). - Håndtering av arvede rettigheter. - Logging og sporbarhet knyttet til hvem som har gjort hva i løsningen. - Mulighet for å sjekke hvilke tilganger en bruker eller gruppe har, som gjør det enkelt å forvalte løsningen over tid. - Mulighet for å se oversikt over når ulike sider sist er revidert, og av hvem.	B		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav 4.1.3:

--

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Dokumentasjonskrav	Type krav	Innfris (Ja/Nei/ Delvis)	Demo? (Ja/Nei/ Delvis)
4.1.4	Håndtering av media og dokumenter Kunden har behov for inngående forståelse om hvordan bilder, dokumenter og andre relevante filer administreres i løsningen.	Beskrivelsen bør omfatte: - Hvordan mediefiler organiseres og struktureres i løsningen, som en del av øvrig informasjonsstruktur eller gjennom egne bibliotek. - Støtte for ulike filtyper, bildeformat og alternativ tekst. - Metadata, tagging og kategorisering. - Automatisk bildebehandling, inkludert å sette fokus, samt generering av hensiktsmessige versjoner. - Hvordan sikre at en URL peker mot siste versjon av et dokument. - Mulighet for uttrekk basert på tagging og kategorisering.	B		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav 4.1.4

--

5 Krav til tjenesten

5.1 Integrasjon

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.1.1	Single-sign-on Kunden har behov for at tjenesten etableres inkludert Single-Sign-On for Kundens brukere, som autentiseres og autoriseres for bruk av tjenesten via Kundens Entra ID gjennom hele avtaleperioden.	Leverandøren bes bekrefte at aktiviteter for etablering av SSO inkludert i Bilag 3 og at SSO med Entra ID er inkludert i tilbudte tjenestepri i Bilag 6.	B		
5.1.2	Anbefalte integrasjoner Dersom Leverandøren ut ifra dagens nettsted og/eller andre forhold som tilsier at Kunden vil ha god nytteverdi av integrasjon, er det ønskelig at dette inkluderes i tilbudet som opsjoner for Kunden	Leverandøren bes beskrive slike (eventuelle) anbefalte integrasjoner med nytteverdi for Kunden. Opsjoner prises i SSA-L Bilag 6.	B		

5.2 Funksjonalitet i dagens nettsted

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.2.1	Funksjonalitet Dagens funksjonalitet ønskes videreført og/eller forbedret for nettstedet, uavhengig av teknologisk plattform. Se under kapittel 2 for beskrivelse av dagens nettsted med eksisterende og ønsket funksjonalitet.	Leverandøren bes bekrefte videreføring og beskrive eventuelle avvik/bortfall av funksjonalitet i tilbudte løsning, samt ønskede funksjonalitet.	B		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav 5.2.1

--

5.3 Informasjonssikkerhet

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.3.1	Flerfaktor autentisering Tilbudt løsning bør støtte phishing-resistent flerfaktor autentisering for administrativ tilgang til løsningen (MFA).	Leverandøren bes beskrive hvilken type flerfaktor autentiserings løsninger som kan tilbys og som oppfyller kravet.	B		
5.3.2	Informasjonssikkerhet Tjenesten bør ivareta konfidensialitet, tilgjengelighet, robusthet og integritet. Dersom Leverandøren anser det som nødvendig, kan det vedlegges utvidet besvarelse. Leverandøren skal angi navn på vedlegg og hvor i vedlegget utvidet besvarelse kan finnes for Kundens evaluering.	Leverandøren bes beskrive hvordan konfidensialitet, tilgjengelighet, robusthet og integritet er ivaretatt i tjenesten. Områder som ønskes beskrevet er følgende (listen er ikke uttømmende): • Sporbarhet • Segregering • Tilgangsstyring • Tilgangskontroll • Autentisering • Kryptering av data (data at rest, data in use, data in transit) • Nøkkelhåndtering • Patching og vedlikehold • Sikkerhetsoppdatering	B		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.3.3	Sårbarheter Leverandøren bør jobbe aktivt med risikostyring for å sørge at tjenesten ikke inneholder kjente sårbarheter.	Leverandøren bes beskrive hvordan de jobber med risikostyring som sørger for at tjenesten, til enhver tid, holdes oppdatert mot kjente sårbarheter.	B		
5.3.4	Cyberangrep Leverandøren bør ha etablerte tiltak og rutiner for å motvirke, detektere og håndtere cyberangrep.	Leverandøren bes inkludere beskrivelse av : • Sikkerhetslogging • Overvåking og deteksjon • Rutiner for backup og restore • Kontinuitet og beredskapsplaner	B		
5.3.5	Logging Leverandøren bør vite hvilke logger som genereres i tjenesten og hvordan loggene behandles.	Leverandøren bes beskrive hvilke logger som genereres i tjenesten og hvordan en eventuell tilgang til loggene fra tjenesten håndteres.	B		
5.3.6	Backup Tjenesten bør tilby backup og lagring som minimerer risiko for tap av data	Leverandøren bes beskrive hvordan backup og lagring håndteres i tjenesten.	B		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.3.7	Verdikjede NHN er ansvarlig for å kjenne sin egen verdikjede og har derfor behov for at Leverandøren kjenner den tilbudte tjenestens verdikjede.	Leverandøren bes redegjøre for tjenestens verdikjede i besvarelsen og samtidig påse at underleverandører som er involvert i leveranser under avtalen beskrives i SSA-L Bilag 5 slik kapittel 5 i bilaget beskriver.	B		
5.3.8	Leverandøren bør jobbe med kontinuerlig oppfølging av underleverandører på området sikkerhet og personvern, for å sikre transparens i verdikjeden.	Leverandøren bes beskrive sitt arbeid med kontinuerlig oppfølging av underleverandører for tilbudte tjeneste, på området sikkerhet og personvern, for å sikre transparens i verdikjeden	B		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.3.9	Revisjon Kunden kan gjennomføre revisjoner av krav knyttet til informasjonssikkerhet i tjenesten i avtalens levetid. Leverandøren forplikter seg til å legge til rette for gjennomføring av Kundens rett til revisjoner. Revisjoner av Leverandørens etterlevelse av sikkerhet og personvern kan gjennomføres på følgende måter: - revisjon gjennomføres av Kunden - revisjon gjennomføres av uavhengig tredjepart	Leverandøren bes bekrefte og beskrive eventuelle begrensninger	B		
5.3.10	Sikkerhetshendelser Leverandøren skal varsle Kunden uten ugrunnet opphold ved sikkerhetshendelser. Dette inkluderer alvorlige sårbarheter, dataangrep, datalekkasjer og personvernbrudd. Varsling skjer til oppgitte varslingspunkt, jf. Bilag 5.	Leverandøren bes bekrefte kravet.	A		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.3.11	Eierstruktur Leverandøren skal opplyse om eierstrukturen i egen virksomhet, herunder verdikjede, forløpende.	Leverandøren skal uten ugrunnet opphold informere Kunden om enhver endring i eierstrukturen. Kunden forbeholder seg retten til å si opp kontrakten dersom det skjer endringer i Leverandørens eierstruktur som vil kunne utgjøre en sikkerhetsrisiko for NHN.	A		
5.3.12	Sanksjonsforskrift vedrørende Ukraina Kunden plikter å avtalefeste oppfyllelse av sanksjonsforskriften for Ukraina, jf. FOR-2014-08-15-1076.	Leverandøren bes bekrefte endring av SSA-L generell avtaletekst kapittel 9.1, dokumentert i SSA-L Bilag 7.	O		
5.3.13	Utfasing Leverandøren bør ha en strategi for hvordan kunden på en sikker måte kan fase ut eller flytte den tilbudte løsningen dersom regulatoriske endringer, sikkerhetsmessige forhold eller andre vesentlige risikofaktorer gjør det nødvendig.	Leverandøren bes om å beskrive sin strategi for sikker utfasing eller flytting av tilbudte løsning.	I		

Leverandørens utfyllende besvarelse av krav i kapittel 5 (vis til krav i teksten)

--

5.4 Personvern

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.4.1	Personvern - overføringsgrunnlag Dersom personopplysninger behandles utenfor EU/EØS, skal behandlingen alltid gjøres med gyldig overføringsgrunnlag eller fra et godkjente tredjeland. Dette inkluderer også fjern aksess for drift, vedlikehold og support av tjenesten. NB! Ved manglende dokumentert grunnlag for bekreftelse av kravet, bes leverandøren fylle ut vedlagte "26-02620 SSA-L Bilag 2 Vedlegg - Svar om overføring av personopplysninger" som en del av besvarelsen samt beskrive ivaretagelsen av kravet.	Leverandøren bes om å redegjøre for hvor personopplysninger behandles i tjenesten og dokumentere at dette gjøres med gyldig overføringsgrunnlag. Eksempler på gyldig overføringsgrunnlag er f.eks SCC 2021, Binding Corporate Rules (BCR), Data Privacy Framework (DPF) med flere.	B		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
5.4.2	Innebygget Personvern Løsningen bør ha innebygd personvern slik at løsningen bl.a. ivaretar de registrertes rettigheter.	Beskriv hvordan kravet ivaretas. Beskrive gjerne tilbudte løsningsfunksjonalitet for: • Dataminimering • Kryptering av data • Anonymisering eller pseudonymisering • Håndtering av innsynsforespørsler	B		
5.4.3	Databehandleravtale (DBA) Tjenesten vil inneholde personopplysninger. I hht personopplysningslovgivningen skal det opprettes databehandleravtale mellom partene. Jf. SSA-L generell avtaletekst kapittel 6.2.	Leverandøren bes bekrefte	O		
5.4.4	DBA dokumentasjon Leverandøren bør forplikte seg til å følge Kundens krav til databehandling gjennom vilkårene i Kundens vedlagte mal for DBA.	Leverandøren bes bekrefte bruk av Kundens mal (Vedlegg 4) eller alternativt, beskrive avvik fra denne og legge ved sin mal for DBA.	B		

6 Krav til etablering, drift og forvaltning av tjenesten

6.1 Krav

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
6.1.1	Leveransemodell Tjenesten skal etableres og leveres som en SaaS-tjeneste, primært for nhn.no	Leverandøren bes bekrefte	O		
6.1.2	Migrering Tjenesten nhn.no vil migreres til ny avtale, med den samme eller ny teknologisk løsning/plattform	Leverandøren bes fylle ut Bilag 3 etter nærmere instruksjoner gitt i dette bilaget	B		
6.1.3	Kundeservice og oppdateringer I løpende drift og forvaltning bør Leverandøren støtte Kundens bruk av løsningen med sine kundeservice tjenester	Basert på sin erfaring og informasjon gitt i konkurransegrunnlaget bes Leverandøren beskrive innholdet i sine tilbudte standard kundeservice tjenester <u>som inngår i tilbudets tjenestepreis i prisbilaget</u> . Det bør fremgå hvilke servicetjenester som omfattes av SLA og ikke.	B		
6.1.4	Oppetidsgaranti Tjenesten må ha en garantert tilgjengelighet på minimum 99,5% alle virkedager kl. 07:00 – 20:00, målt per kalendermåned.	Leverandøren bes bekrefte oppfyllelse og at tilgjengelighetsgarantien er beskrevet i SSA-L Bilag 4. Nærmere instruksjoner er angitt i bilaget.	A		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
6.1.5	Tilgang til support Leverandørens supporttjeneste for redaktører må som minimum være tilgjengelig alle virkedager i normal arbeidstid med god responstid	Leverandøren bes bekrefte oppfyllelse, og beskrive SLA for support i SSA-L Bilag 4. Nærmere instruksjoner er angitt i bilaget.	A		
6.1.6	Instanser i drift Ved endring og utvikling i løpende drift kan det være (ad-hoc) behov for flere instanser av nettstedet for utprøving av: ny funksjonalitet og KI, opplæring, test og godkjenning forut for produksjonssetting.	Leverandøren bes beskrive hvordan tjenestens fleksibilitet og smidighet imøtekommer behov for flere instanser og eventuelle begrensninger. Eventuelle kostnader for slike instanser skal oppgis i SSA-L Bilag 6 som opsjon.	B		
6.1.7	Tilpasninger i driftsfasen I løpende forvaltning av nettsteder vil det være små og store behov for tilpasninger som ivaretar endringer av design, løsningselementer og teknologi, herunder økt bruk av KI.	Leverandøren bes om å beskrive hvilke vilkår som gjelder for bestilling og utførelse av tilleggstjenester Leverandøren kan tilby og oppgi dette som prisede opsjoner og/eller timebaserte priser i SSA-L Bilag 6	B		
6.1.8	Proaktivitet Kunden ønsker en proaktiv Leverandør som løpende vurderer nettstedet og kommer med forslag til forbedringer, jf. SSA-L generell avtaletekst 3.6.	Leverandøren bes besvare om en slik tjeneste tilbys, hvilke (3.parts) analyser som eventuelt forutsettes for sin proaktive tjeneste. Tjenesten prises som en opsjon Kunden kan bestille i SSA-L Bilag 6	B		

Kundens krav				Leverandørens besvarelse	
Nr	Beskrivelse	Type dokumentasjon	Type krav	Innfris (Ja/Nei/Delvis)	Løsningsbeskrivelse, løsningselement
6.1.9	Disposisjonsrett Kunden har behov for disposisjonsrett, dokumentasjon og tilgang til eventuell utviklet eller tilpasset kode Kunden helt eller delvis har betalt for gjennom denne avtalen.	Kunden har i SSA-L Bilag 7 beskrevet en endring til SSA-L avtalen for utvidet disposisjonsrett, basert på tilsvarende i SSA-V. Leverandøren bes om: A. Godkjenne / Avvise Kundens forslag. eller, B. Beskrive alternativt tilbud som ivaretar behovet.	B		