

**Kontraktbilag B**  
– KRAVSPECIFIKATION

## 1. Hjemmeside

<b>1.0</b>	<b>Standard og platform (generelle tekniske krav til løsningen)</b>
1.1	Løsningen skal til hver en tid være responsiv således, at den optimeres til PC, Mac, tablets og mobile enheder
1.2	Løsningen skal være intuitiv at anvende for nye brugere og overholde de gængse retningslinjer for brugervenlighed.
1.3	Løsningen skal til hver en tid understøtte flere sprog, herunder visning af dansk og engelsk site. Indhold vises i backend (for redaktører) og oversættes i frontend (for brugere) til henholdsvis dansk og engelsk.
1.4	Løsningen skal som minimum til hver en tid fungere uden problemer for brugeren i de tre seneste versioner af browsere, der er udbredt i Danmark (IE, Firefox, Chrome og Safari)
1.5	Det skal i løsningen til hver en tid tilstræbes, at visning af websitet og dertilhørende indhold ikke kræver særligt installeret software hos brugeren.
1.6	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for at sætte cookies i en brugers browser samt tilbyde funktionalitet, der kan informere brugeren om dette jf. EU's cookie direktiv
1.7	Der skal til hver en tid være mulighed for, at løsningen kan kvalitetssikres ved bl.a. automatisk at crawle for døde links (kan ske med tredjepartsværktøj)
1.8	Løsningen skal til hver en tid understøtte sporing, måling, analyse og tracking ved hjælp af bl.a. statistikværktøj (fx Google Analytics) og pixels
<b>2.0</b>	<b>Oprettelse, håndtering og publicering af indhold</b>
2.1	Løsningen skal til hver en tid understøtte nem oprettelse og publicering af forskellige typer indhold via foruddefinerede skabeloner, der gør det nemt at følge UCC's retningslinjer for design (og navigation) samt mulighed for preview inden udgivelse af indhold.
2.2	Løsningen skal til hver en tid indeholde forskellige skabeloner (indholdstyper) til styring af indholdsframstilling, der sikrer, at publiceret indhold er forsynet med relevante data som forfatter, menutilknytning og dato for seneste ændringer.
2.3	Løsningen skal til enhver tid understøtte anvendelse og genbrug af indhold og indholdselementer på tværs af sitet, herunder visning af samme indhold flere steder på sitet (nedarvning og teasere)
2.4	Løsningen skal til hver en tid tilbyde en editor med WYSIWYG-redigering og dermed gøre det nemt for redaktører at arbejde med tekstformatering og muligt at tilføje billeder, tekstfiler og tabeller på de enkelte indholdstyper/noder. Ved indsættelse af indhold fra Word renses teksten for diverse formateringskoder.
2.5	Løsningen skal til hver en tid understøtte her-og-nu publicering og afpublicering af indhold, publicering og afpublicering af indhold via scheduling
2.6	Løsningen skal til hver en tid understøtte versionering med mulighed for at rulle tilbage til tidligere versioner samt visning af, hvilke brugere der tidligere har redigeret siden/indholdet og hvornår.
2.7	Løsningen skal til hver en tid understøtte kloning af indholdstyper, og en kloning skal resultere i en nøjagtig kopi af den klonede indholdstype inklusiv tekst, materialer og billeder.
2.8	Løsningen skal til hver en tid understøtte forskellige typer af indhold (tekst, dokumenter, lyd, video) og dynamiske indhold via fx java-script og AJAX.
2.9	Løsningen skal på udvalgte indholdstyper til hver en tid understøtte deling af indhold på sociale medier, herunder Facebook, LinkedIn og Twitter.

2.10	Løsningen skal til hver en tid give redaktøren mulighed for at uploade filer til brug på forskellige indholdstyper samt nem og overskuelig adgang til mediearkiv med mulighed for at søge i mediearkivet samt håndtere, sortere og organisere forskellige filtyper via tagging og filtre.
2.11	Løsningen skal til hver en tid kunne håndtere både webformularer koblet op med indhold hentet fra eksterne systemer (fx kursustilmeldinger) og manuelt opsatte selvbetjeningsløsninger (fx kontaktformularer, tilmeldingsformularer).
2.12	Formularer i løsningen skal til hver en tid give mulighed for at tilføje validering til de enkelte felter på formularer (fx begrænset antal tegn eller e-mail-validering) samt vise fejlbeskeder for brugerne. Data fra formularer skal fortsat kunne opsamles i en liste, der kan trækkes fra back-end, f.eks. i Microsoft Excel-format.
2.13	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for automatisk og manuel oprettelse af url'er.
2.14	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for at lave 301-redirect til en given side i løsningen.
<b>3.0</b>	<b>Integrationer</b>
3.1	Løsningen skal til en hver tid kunne modtage og præsentere data fra eksterne systemer via fx webservices og feeds.
3.2	Løsningen skal til hver en tid kunne levere data til eksterne systemer via fx webservices og feeds.
3.3	Løsningen skal til hver en tid understøtte muligheden for at kunne kontrollere status på import af indhold fra forskellige eksterne systemer, herunder tidspunkt for de seneste import, mængde af importerede data, de seneste kursustilmeldinger med tilhørende deltageroplysninger samt evt. fejl i import og kursustilmeldinger.
<b>4.0</b>	<b>Kursusbase</b>
4.1	Løsningen skal til hver en tid understøtte en samlet præsentation af hele UCC's efter- og videreuddannelsesudbud. Indhold til uddannelsesudbud skal dels kunne importeres fra eksterne systemer, dels kunne oprettes manuelt i løsningen.
4.2	Løsningen skal til hver en tid understøtte mulighed for tilmelding til efter- og videreuddannelsesudbuddet.
4.3	Tilmeldinger sendes krypteret direkte til det eksterne system.
<b>5.0</b>	<b>Søgning og indeksering</b>
5.1	Løsningen skal til hver en tid håndtere brug af intern søgemaskine og ved søgninger inkludere både importeret og manuelt oprettet indhold, herunder lister og tekstfiler.
5.2	Løsningen skal til hver en tid understøtte løbende indeksering af indhold på siden, herunder lister, tekstfiler (fx pdf- og word-filer) samt importeret og manuelt oprettet indhold.
5.3	Løsningens søgeresultatside skal til hver en tid hjælpe brugeren videre, hvis denne ikke får det ønskede søgeresultat eller ikke får nogen søgeresultater ved en given søgning.
<b>6.0</b>	<b>Administration af løsningen (herunder brugeradministration og rettigheder)</b>
6.1	Løsningen skal til hver en tid give superbrugere adgang til let at arbejde med brugeradministration og tilladelser i systemet, herunder oprette og redigere brugere og roller med forskellig adgange og rettigheder til systemet.
6.2	Løsningen skal via et administrationsinterface til hver en tid tilbyde superbrugere nem adgang til oprettelse af indhold, filer og forfatterændringer.
6.3	Løsningen skal til hver en tid via administrationsinterfacet give superbrugere mulighed for at arbejde med websitets struktur, indholdsblokke, taksonomi, sprogstreng og søge- og metadata.

6.4	Løsningen skal til hver en tid give superbrugere mulighed for at arbejde med diverse settings for bl.a. mediearkiv, brugeradministration, url-alias og brugertilpassede UCC-settings.
6.5	Løsningen skal til hver en tid understøtte nem og overskuelig fremsøgning af noder og præsentere dem i listevisning.

## 2. Nyhedsbrev

<b>1.0</b>	<b>Standard og platform</b>
1.1	Løsningen skal til hver en tid være webbaseret og kunne tilgås gennem en browser.
1.2	Løsningen skal til hver en tid tilbyde brugertilpassede skabeloner, der understøttes af forskellige e-mail-klienter og mobile apps (tjek/kontrol af design).
1.3	Løsningen skal til hver en tid optimeres til PC, Mac, tablets og mobile enheder og give en god visning af nyhedsbrevet på de forskellige platforme
1.4	Løsningen skal være nem og intuitiv at anvende og overholde de gængse retningslinjer for brugervenlighed
1.5	Løsningen skal til hver en tid som minimum fungere uden problemer i de seneste versioner af browsere, der er udbredt i Danmark (IE, Firefox, Chrome og Safari)
1.6	Løsningen skal til hver en tid understøtte tracking, måling, analyse og rapportering ved brug af fx sporingskoder, statistikværktøjer (bl.a. Google Analytics) og A/B-testing. Det skal bl.a. give viden om nyhedsbrevets performance, frafaldne modtagere, åbningsrate, klikrate og bouncerate.
<b>2.0</b>	<b>Oprettelse, håndtering og publicering af indhold</b>
2.1	Løsningen skal til hver en tid understøtte nem oprettelse og publicering af forskellige typer indhold via foruddefinerede skabeloner, der gør det nemt at følge UCC's retningslinjer for design
2.2	Løsningen skal til hver en tid tilbyde en editor med WYSIWYG-redigering og dermed gøre det nemt for redaktører at arbejde med tekstformatering og muligt at tilføje billeder, tekstfiler og tabeller på de enkelte indholdstyper/noder. Ved indsættelse af indhold fra Word renses teksten for diverse formateringskoder.
2.3	Løsningen skal til hver en tid understøtte kloning af et eksisterende nyhedsbrev, der resulterer i en nøjagtig kopi af den klonede indholdstype inklusiv tekst og billeder.
2.4	Løsningen skal til hver en tid kunne håndtere at modtage data fra eksterne systemer, herunder tilmeldinger.
2.5	Løsningen skal til hver en tid understøtte deling af indhold (de enkelte artikler i nyhedsbrevet) på sociale medier, herunder Facebook, LinkedIn og Twitter.
2.6	Løsningen skal til hver en tid give redaktøren mulighed for at uploade filer til brug i nyhedsbreve samt nem og overskuelig adgang til mediearkiv med mulighed for at søge i mediearkivet samt håndtere, sortere og organisere forskellige filtyper via tagging og filtre.
<b>3.0</b>	<b>Udsendelse, mailinglister</b>
3.1	Løsningen skal til hver en tid understøtte her-og-nu-udsendelse.
3.2	Løsningen skal til hver en tid understøtte valg af udsendelsestidspunkt (scheduling).
3.3	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for preview-funktion/forhåndsvisning og testudsendelse af nyhedsbreve.

3.4	Løsningen skal til hver en tid understøtte e-mail-udsendelse i formaterne html og uformateret tekst.
3.5	Løsningen skal til hver en tid understøtte spamtjek af indhold og dermed sikre, at mails klassificeres som spam.
3.6	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for udsendelse af nyhedsbreve til forskellige mailinglister.
3.7	Løsningen skal til hver en tid indeholde et nyhedsbrevsarkiv (webversion/html-version af nyhedsbrev) med mulighed for at linke til udsendte nyhedsbreve fra eksterne systemer (fx linke fra ucc.dk til udsendte nyhedsbreve).
<b>4.0</b>	<b>Abonnenthåndtering og segmentering</b>
4.1	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for, at redaktører kan tilgå en abonnentdatabase (database over abonnenter).
4.2	Redaktøren skal til hver en tid nemt kunne håndtere abonnenter i løsningen, herunder redigere abonnentens oplysninger, importere/eksportere oplysninger, rydde op i dubletter, håndtere afmeldinger, tilgå oversigt over signups og segmentere abonnenter i segmenter.
4.3	Løsningen skal til hver en tid understøtte automatisk bouncehåndtering.
4.4	Løsningen skal til hver en tid give mulighed for online tilmelding til nyhedsbrev med validering af data, herunder e-mail.
4.5	Ved tilmelding skal nye abonnenter til hver en tid have vist en kvitteringsside efter gennemført tilmelding samt modtage en velkomstmil og/eller bekræftelsesmail (trigger mail).
4.6	Løsningen skal til hver en tid give abonnenter mulighed for at ændre sit abonnement, herunder personoplysninger og valg af anden mailingliste.
4.7	Løsningen skal til hver en tid give abonnenter mulighed for at afmelde et nyhedsbrev, fx via afmeldingslinks i nyhedsbreve.
<b>5.0</b>	<b>Brugeradministration og rettigheder</b>
5.1	Løsningen skal til hver en tid give superbrugere adgang til let at arbejde med brugeradministration og tilladelser i systemet, herunder oprettelse og redigering af brugere og roller med forskellig adgang og rettigheder til systemet.

### 3. Drift og vedligehold

<b>1.0</b>	<b>Generelle krav</b>
1.1	Varetagelsen af drift, support og vedligeholdelse af løsningen skal som minimum ske i overensstemmelse med de krav og servicemål, der fremgår af kontraktens Bilag C - Tilknyttede ydelser.
1.2	Leverandøren skal udelukkende lade drift, vedligeholdelse og udvikling udføre af kompetente og erfarne fagfolk, der har kendskab til løsningen, herunder har sat sig nøje ind i driftsmiljøet.
<b>2.0</b>	<b>Leverandørens driftsansvar</b>
2.1	Drift, hosting og vedligeholdelse omfatter server, hele sitet/løsningen og dertilhørende indhold og integrationer med andre systemer.
2.2	Der skal leveres en stabil og effektiv ydelse til kernen af løsningens brugere, som befinder sig i Danmark.
<b>3.0</b>	<b>Overvågning</b>
3.1	Leverandøren skal sikre en løbende overvågning af løsningen og dertil knyttede integrationer.
3.2	Hvis der med den løbende overvågning identificeres en opgave, der er kritisk, skal leverandøren oprette en supportopgave på det og informere Kunden hurtigst muligt.
<b>4.0</b>	<b>Backup</b>
4.1	Leverandøren skal forestå løbende backup på serveren flere gange dagligt.
<b>5.0</b>	<b>Forebyggende vedligeholdelse</b>
5.1	Leverandøren skal sikre løbende vedligehold af systemet, så der sikres et driftssikkert website med en god performance
5.2	Leverandør sørger for løbende opdateringer af server, kernesystem og moduler ved nye releases.
5.3	Leverandøren sikrer/er ansvarlig for, at sikkerhedsrettelser lægges på systemet hurtigst muligt - senest i det efterfølgende servicevindue.
<b>6.0</b>	<b>Dokumentation</b>
6.1	Løsningen skal til hver en tid leveres i valid kode.
6.2	Løsningen skal til hver en tid leve op til gængse retningslinjer for tilgængelighed, herunder mulighed for navigation med tastatur, oplæsning af alle elementer med skærmlæser (på den danske del af sitet), og at alt-tekst er obligatorisk på billeder.
<b>7.0</b>	<b>Miljøer</b>
7.1	Leverandøren skal til hver en tid stille et udviklingsmiljø og et testmiljø til rådighed i tilknytning til løsningens livemiljø
<b>8.0</b>	<b>Ændringshåndtering</b>
8.1	Leverandøren er til hver en tid ansvarlig for at gennemteste ændringer, løsninger og kode på testmiljøet, inden det sendes til Kundens godkendelse
8.2	Leverandøren er til hver en tid ansvarlig for at ændringer først lægges på livemiljøet efter Kundens godkendelse af ændringerne på testmiljøet
8.3	Leverandøren skal til hver en tid orientere Kunden om forestående ændringer i livemiljøet, herunder hvilke og hvornår de foretages
8.4	Leverandøren skal til hver en tid dokumentere løbende ændringer og vedligeholdelse af løsningen samt kode

## 4. Servicemål

<b>1.0</b>	<b>Performance / tilgængelighed</b>
1.1	Oppetid for løsningen skal til hver en tid være minimum 99 %.
1.2	Svartider for forespørgsler må ikke overstige 3 sekunder.
<b>2.0</b>	<b>Servicemål</b>
2.1	Ved implementering af Leverandørens releases er servicemålet, at ændringerne bliver godkendt første gang af Kunden. Godkendelseskriteriet er, at der ikke er kritiske eller større fejl i Releasen, inklusive at de kundespecifikke tilpasninger af systemet fortsat fungerer efter installationen af den nye release.
2.2	Kritiske fejl og opgaver vedrørende løsningens driftsstabilitet og funktionsdygtighed prioriteres over videreudvikling af løsningen.
2.3	<b>Kritiske fejl:</b> Reaktionsid for kritiske fejl skal være højst en time. Kritiske fejl er fejl, der medfører tab af kritisk funktionalitet/funktionalitet, der er kritisk for, at kunden kan udføre sit virke.
2.4	<b>Alvorlige fejl:</b> Reaktionsid for alvorlige fejl skal være højst tre timer. Alvorlige fejl er fejl, der medfører, at grundlæggende funktionalitet i systemet ikke kan anvendes/begrænset funktionalitet.
2.5	<b>Mindre fejl:</b> Reaktionsid for mindre fejl skal være inden for 24 timer. Mindre fejl er fejl, der giver begrænset tab af funktionalitet / uhensigtsmæssigheder i løsning.
2.6	<b>Ændringer til eksisterende funktionalitet/små nye ændringer i løsningen:</b> Reaktionsid for mindre ændringer skal være 48 timer inden for normal arbejdstid og vil blive løst inden 14 dage med mindre andet er aftalt.
2.7	<b>Større opgaver/miniprojekter:</b> Specifikke tidsplaner skal udarbejdes for de enkelte større opgaver og miniprojekter.
<b>3.0</b>	<b>Servicevindue</b>
3.1	Servicevindue skal til hver en tid placeres uden for kritisk forretningstid, således at servicevinduet er placeret mellem kl. 23-6.
3.2	Servicevinduet skal anvendes til bl.a. implementering af opdateringer, patches og ændringer til løsning, således at løsningen og UCC's services i kritisk forretningstid påvirkes mindst muligt.
<b>4.0</b>	<b>Registrering af fejl og henvendelser</b>
4.1	Leverandøren skal tilbyde én indgang til indmeldelse af fejl og opgaver.
<b>5.0</b>	<b>Ny lovgivning</b>
5.1	Leverandøren skal ved vedtagelse af en ny lov eller bekendtgørelse med relevans for løsningen, præsentere Kunden for et forslag med de nødvendige ændringer i leverancen, herunder implementering og afprøvning (inkl. acceptkriterier).

## 5. Samarbejde

<b>1.0</b>	<b>Leverandørens rolle og kompetencer</b>
1.1	Leverandøren skal til hver en tid sikre, at der er én fast kontaktperson til at varetage det overordnede ansvar for leverandørens ydelser over for kunden.
1.2	Leverandøren skal til hver en tid sikre, at den faglige kompetence ikke svækkes ved fx udskiftning af medarbejdere. Der skal opretholdes og vedligeholdes viden og kompetencer hos leverandøren vedr. løsninger omfattet af aftalen.
1.3	Leverandøren skal til hver en tid sikre, at der gives løbende status/tilbagemeldinger på løsningen og de enkelte opgaver.
1.4	Leverandøren skal til hver en tid opdatere Kunden om ændringer og nye muligheder i løsningen.
<b>2.0</b>	<b>Møder</b>
2.1	Ved statusmøder m.v. skal der til hver en tid deltage den person hos leverandøren, der har det overordnede ansvar for løsningen.
2.2	Møder skal afholdes i Københavnsområdet (hos UCC eller leverandør efter nærmere aftale, for leverandørens egen regning)
2.3	Leverandøren skal til hver en tid tage initiativ til de faste, tilbagevendende aktiviteter i samarbejdet såsom samarbejds- og statusmøder.