



ÅDA

Offentliga Ålands IT-bolag

Tjänstebeskrivning

Webbplatspaket

2024-05-13

Innehåll

Webbplatspaket.....	1
Webbplatspaket sammanfattning	3
Tjänstens uppbyggnad	3
Baspaket för webbplats	3
Tillvalspaket för webbplats	8
Skräddarsydda tjänster mot timdebitering.....	9
Ådas åtagande.....	10
Leverans och implementation	10
Drift	10
Support och incidenthantering	10
Uppföljning.....	10
Kundens åtagande	11
Överlämning.....	11
Service Level Agreements (SLA).....	11
Pris för tjänsten.....	11
Bilagor	11
Version av dokumentet.....	12



Webbplatspaket sammanfattning

Ådas webbplatspaket består av ett funktionellt baspaket för webbplatser i Drupal, funktionella tillvalspaket, samt möjlighet att beställa utvecklings-, design- och copywrite-tjänster enligt den egna organisationens behov och önskemål. I paketlösningen ingår även drift, support och incidenthantering för Drupal-webbplatser som bygger på baspaketet.

Tjänsten har funnits sedan 2015 och upphandlades för tredje gången vintern 2023/2024 i samråd med intressenter från förvaltningsorganisationen för webbplatspaketet.

Tjänstens uppbyggnad

Tjänsten implementeras på basen av tjänsteavtalet mellan Åda och kunden.

Baspaketet för webbplats

Baspaketet är en helhetslösning för en webbplats som består av ett antal färdigt definierades funktioner och en grundläggande design för navigering och informationsstruktur. Kunden har möjlighet att välja typsnitt och färger på webbplatsen. Grundläggande utbildning i webbpublicering ingår vid beställning av en ny webbplats.

Kunden kan beställa en ny webbplats baserad på baspaketet till ett fast pris. Kunden betalar en årsavgift för drift och förvaltning, samt timpris för support och incidenthantering. Support, incidenthantering, drift och förvaltning är delar som ingår i baspaketet.

A=Ansvarig

I=Informerad

X=Ingår

B=Beställning

#	Tjänstekomponent	Ingår	Kund	Åda
1	Funktionellt baspaket	X	I	A
2	Manual för webbpublicerare	X	I	A
3	Grafisk profilering (teckensnitt och färger) enligt kundens grafiska profil eller önskemål	X	I	A
4	Navigeringskoncept och grundstruktur enligt Ådas malldesign	X	I	A
5	Plattformsunderhåll inklusive säkerhetsuppdateringar	X	I	A
6	SSL-certifikat inklusive nödvändiga uppdateringar	X	I	A
7	DKIM för säker e-post från webbplatsen	X	I	A
8	Ett utbildningstillfälle för webbpublicerare (i samband med utveckling av ny webbplats)	X	I	A
9	Support för webbplats i drift	X	I	A
10	Incidenthantering för webbplats i drift	X	I	A
11	Drift	X	I	A

1. Intressenter från webbplatspaketets förvaltningsorganisation har krävställt de funktionella kraven på baspaketet för webbplatser:

Krav på baspaketet för webbplatser		
1	Publiceringsverktyget ska ha stöd för hantering av fler språkversioner.	Ska
2	Tidsinställd publicering och avpublicering av innehåll ska vara möjligt.	Ska
3	Tidsinställd publicering ska fungera också för bilagor/dokument.	Ska
4	Det ska vara möjligt att ställa in en tidpunkt för då en version av ett innehåll byts till en annan sparad version av samma innehåll.	Ska
5	Det ska vara möjligt att i efterhand verifiera när ett innehåll har publicerats, samt under vilken tid innehållet varit publicerat och när det avpublicerats (versionshantering).	Ska
6	Versionshanteringsinformationen ska kunna skrivas ut på ett åskådligt sätt.	Ska
7	Administratörens användargränssnitt ska vara uppbyggt enligt samma logik som i bifogad manual, se bilaga 5.	Ska
8	Det ska finnas en sökfunktion som söker i realtid, dvs. resultaten uppdateras automatiskt vartefter besökaren matar in information i sökrutan.	Ska
9	Den rekommenderade sökfunktionen ska kunna visa segmenterade sökresultat enligt typ av information. Till exempel enligt fil- eller dokumenttyp eller datumintervall.	Ska
10	Sökresultaten ska kunna sorteras stigande eller fallande enligt publiceringsdatum.	Ska
11	Sökning i innehåll i dokument ska fungera.	Ska
12	Metadata ska kunna anges i form av nyckelord på exempelvis sidor och bilder för att optimera sökning.	Ska
13	W3C:s standard för metadata ska användas.	Ska
14	Det ska vara möjligt att skapa RSS-flöden från webbplatsen.	Ska
15	Det ska vara möjligt för besökare på webbplatsen att prenumerera på e-postutskick med olika typer av innehåll från webbplatsen.	Ska
16	Besökare på webbplatsen ska kunna hantera och avsluta sin prenumeration både via webbplatsen och länk i e-postutskicken.	Ska
17	Det ska gå att skapa digitala formulär. Exempelvis för felrapportering på innehållssida och för kontaktformulär, enkäter och enklare anmälningsformulär.	Ska
18	Digitala formulär ska ha en funktion som hindrar robotar från att lämna in i svar.	Ska
19	Nyhetsflöden från sociala medier ska kunna integreras.	Ska
20	En anpassad stilmall för utskrift ska finnas, vid användning av webbläsarens inbyggda funktion för utskrift. Stilmallen	Ska

	genererar automatiskt en ren och enkel utskrift utan webbplatsens designelement.	
21	Webbplatsen ska fungera för besökare i vanligt förekommande webbläsare och skall vara responsiv.	Ska
22	Evenemangskalender ska finnas, med möjlighet att publicera och visa inlägg enligt olika kategorier.	Ska
23	En innehållstyp för kontaktuppgifter ska finnas. Uppdateringen av en persons kontaktuppgifter sker på ett ställe på webbplatsen och den uppdateringen slår igenom på samtliga ställen där kontaktuppgifterna finns.	Ska
24	Krisruta (alertruta) ska finnas. Vid allvarligare kriser kan en större yta på webbplatsen användas för tydlig krisinformation. Det går att välja mellan två olika utseenden på rutan beroende på krisens allvar.	Ska
25	Det ska vara möjligt att bädda in videor från andra plattformar.	Ska
26	Det ska gå att manuellt skapa snabbvalsmenyer med direktlänkar till interna eller externa sidor.	Ska
27	Huvudmeny ska finnas som presenterar de ämnesområden som webbplatsens material är indelade i.	Ska
28	Presentation av nyheter ska finnas på startsida och ämnessidor. Nyheter visas enligt olika kategorier. Exempelvis beslut, kungörelser, ämnesspecifika nyheter.	Ska
29	Det ska gå att manuellt lägga in text samt interna och externa länkar i sidfoten.	Ska
30	Alla ämnes- och innehållssidor på webbplatsen ska ha länkstig/sidstig för att visa var i strukturen användaren är för tillfället.	Ska
31	Huvudyta på innehållssida ska kunna exempelvis innehålla text, bilder, kartor, kontaktinformation, publikationer.	Ska
32	Det ska vara enkelt att lägga till bilder för olika innehållstyper, t.ex. textsidor och nyheter.	Ska
33	Det ska gå att beskära bilder direkt i publiceringsverktyget.	Ska
34	Det ska gå att skala om bilder direkt i publiceringsverktyget.	Ska
35	Det ska gå att rotera bilder direkt i publiceringsverktyget.	Ska
36	Publiceringsplattformen ska optimera bildstorleken för webbpublicering.	Ska
37	Det ska finnas en kryssruta för att markera att en bild är enbart dekorativ (inget textalternativ behöver läggas till).	Ska
38	Det ska finnas en banner som upplyser besökare om hur kakor används på webbplatsen. Besökare på webbplatsen måste göra ett aktivt val för att gå vidare till webbplatsen.	Ska
39	Besökare på webbplatsen ska kunna välja att godkänna alla kakor, godkänna enbart nödvändiga kakor eller läsa mera med hjälp av knappar.	Ska
40	Bannern ska släckas då besökaren på webbplatsen har gjort sitt val (tryckt på en knapp).	Ska
41	Om besökaren på webbplatsen väljer enbart nödvändiga kakor eller alternativet att läsa mer så ska enbart nödvändiga kakor samlas in.	Ska

42	Om besökaren på webbplatsen väljer att läsa mer ska den dirigeras till en sida med information om användningen av kakor.	Ska
43	Det ska vara möjligt för besökaren på webbplatsen att ändra samtycket om att lagra kakor från webbplatsen. Den funktionen kan med fördel placeras på den webbsida där information om användningen av kakor finns.	Ska
44	Webbplatsen ska åtminstone kunna gruppera användarna enligt tre kategorier Superuser, Administratörer och Webbpublisherare. Superuser har de mest omfattade rättigheterna och kan installera systemuppdateringar, aktivera/avaktivera funktioner, göra grundläggande funktionsinställningar på webbplatsen m.m.	Ska

I baspaketet ingår också som standard en funktion för att hantera blanketter och digitala formulär. Funktionen är kravställd för att göra det möjligt att hantera blanketter i olika format på ett enhetligt sätt. Genom att hantera blanketterna på ett enhetligt sätt blir det lättare för webbplatsens besökare att hitta den blankett som de söker.

Krav på funktion för att hantera blanketter och digitala formulär		
50	Olika slags blanketter och digitala formulär ska kunna hanteras på ett enhetligt sätt, till exempel genom att skapa en egen innehållstyp för blanketter.	Ska
51	En blankett ska bestå av en länk till ett digitalt formulär eller ett dokument, eller både och. Exempel på filformat som ska stödas är pdf, docx, xlsx.	Ska
52	En blankett ska alltid ha en rubrik.	Ska
53	Oavsett om en blankett består av en länk till ett digitalt formulär, ett dokument, eller både och, ska det vara möjligt att lägga till ett eller flera dokument med villkor och instruktioner. De ska visas i nära anslutning till länken eller dokumentet som innehåller själva blanketten. Exempel på format som ska stödas är HTML, pdf, docx, xlsx och jpeg/jpg.	Ska
54	Oavsett typ av blankett (länk till digitalt formulär eller dokument) ska en blankett alltid visas på samma sätt och på samma ställe på en webbsida.	Ska
55	Det ska gå att filtrera sökresultat så att endast blanketter visas.	Ska
56	Det ska finnas ett blankettlager. Alla blanketter som skapas på en webbplats ska automatiskt läggas till i blankettlagret.	Ska
57	Blanketterna i blankettlagret ska sorteras i bokstavsordning utgående från deras rubrik.	Ska

Utöver de funktionella kraven så är det kravställt att:

- Administrationsgränssnittet ska vara på svenska.
- Baspaketets funktioner ska vara byggda och publiceringsverktyget ska stöda tillgänglig publicering enligt den aktuella versionen av den internationella rekommendationen om tillgängligt webbinnehåll från W3C (WCAG).

- Administrationsgränssnittet ska fungera i webbläsarna Edge och Chrome.
 - Text i rubriker, ingresser och brödtext ska bli sökoptimerad.
 - Webbplatsen ska vara dimensionerad för upp till 7000 besökare per dag.
 - Webbplatsen ska byggas med validerande kod, t.ex. HTML 5.2. Det främjar bland annat plattformsoberoende och funktionen för de som surfar med hjälpmedel.
2. Leverantören ska tillhandahålla uppdaterade användarmanualer som förutom basfunktionaliteten inkluderar kundens valda tilläggspaket och egna specialanpassningar.
 3. Gränssnittets färger och typsnitt anpassas utan extra kostnad till kundens grafiska profil eller önskemål. Om kunden önskar hjälp med att ta fram en grafisk profil behöver det göras som en tilläggsbeställning.
 4. Om kunden inte gör en tilläggsbeställning för att ta fram ett eget navigeringskoncept så byggs webbplatsens grundläggande struktur enligt Ådas malldesign, se [ada.ax](#).
 5. Allt nödvändigt plattformunderhåll inklusive säkerhetsuppdateringar ingår. Nya webbplatser byggs i aktuell version av Drupal. Uppgraderingar vartefter det kommer nya versioner av Drupal ingår utan extra kostnad.¹
 6. SSL-certifikat samt installation och nödvändiga uppdateringar ingår. SSL-certifikat är nödvändigt för att kryptera trafiken mellan webbservern och besökarens webbläsare, samt gör det möjligt att verifiera webbserverns identitet. Om kunden önskar få ett eget SSL-certifikat installerat förutom det som följer med går det bra att göra som en tilläggsbeställning.
 7. DKIM är en teknik som gör det möjligt för mottagare av e-post att verifiera att ett meddelande verkligen är auktoriserat av ägaren till den domän som meddelandet utger sig att komma från. Det är betydelsefullt då olika former av bedrägerier och nätfiske blivit vanligt. DKIM är också ett sätt att undvika att bli svartlistad (blockerad) av Googles tjänster t.ex. G-mail.
 8. Ett utbildningstillfälle där webbredaktörerna hos kunden får lära sig grundläggande funktioner för publicering ingår då kunden tecknar avtal om en ny webbplats. Önskar kunden fler utbildningstillfällen t.ex. för en ny medarbetare eller i samband med förnyelse av webbplatsen kan kunden göra en tilläggsbeställning.
 9. Support finns tillgänglig per telefon och e-post vardagar kl. 8.00-16.15. Det är Ådas underleverantör som sköter supporten direkt mot kund. Supportärenden ska besvaras inom en arbetsdag. Automatiska svar räknas som kvitton på att ärenden har mottagits, men inte som svar.
 10. Incidenter rapporteras direkt till Ådas underleverantör per e-post eller telefon. Leverantören ska vara tillgänglig inom 30 minuter från att den har kontaktats. Servicetider för incidenthantering är vardagar kl. 8.00-16.15. Kunder som önskar incidenthantering även under kvällar och helger kan avtala om det som ett tillvalspaket.
 11. Ådas underleverantör sköter driften av paketwebbplatserna.

¹ Gäller inte äldre webbplatser byggda i Drupal 7.

Tillvalspaket för webbplats

Tillvalspaketet för webbplatser innehåller färdigt definierade funktioner och tjänster till ett fast pris. Kunden kan välja tillvalspaket vid beställning av en ny paketwebbplats eller som en tilläggsbeställning till en redan produktions satt paketwebbplats.

Förutom de tillvalspaket som listas här kan även tjänster inom digital tillgänglighet beställas till en paketwebbplats, information om vilka tjänster som Åda erbjuder finns på <https://www.ada.ax/produkter-tjanster/digital-tillganglighet>

A=Ansvarig

I=Informerad

X=Ingår

B=Beställning

#	Tjänstekomponent	Ingår	Kund	Åda
1	Elektronisk anslagstavla	B	I	A
2	Uppläsningfunktion	B	I	A
3	Översättningsfunktion	B	I	A
4	Funktion för att snabbt lämna sidan	B	I	A
5	Funktion för SMS-utskick	B	I	A
6	Statistikfunktion	B	I	A
7	Extra grundutbildningstillfälle	B	I	A
8	Incidenthantering kvällar och helger	B	I	A

1. Funktionen är kravställd i samarbete med Ålands landskapsregering för att uppfylla den åländska lagstiftningens krav om elektroniska anslagstavlor.

Krav på elektronisk anslagstavla		
45	Anslagstavlans innehåll ska presenteras skilt från annan information på webbplatsen.	Ska
46	Anslagstavlan ska vara lätt att hitta på webbplatsen: En länk med orden "elektronisk anslagstavla" ska finnas väl synlig på webbplatsens startsida. Genom ett klick på länken ska användaren komma till anslagstavlans innehåll.	Ska
47	Meddelanden eller tillkännagivanden som publiceras på den elektroniska anslagstavlan ska kunna innehålla länkar till handlingar som finns publicerade på en annan del av webbplatsen.	Ska
48	Meddelanden på den elektroniska anslagstavlan ska ha en rubrik och ett fält för text och länkar.	Ska
49	Meddelanden på den elektroniska anslagstavlan ska alltid ha angivelser för när de är publicerade, när de har ändrats samt hur länge de är tillgängliga.	Ska

2. Integration av verktyget Talande Webb för textuppläsning och lässtöd på webbplatsen. Funktionen implementeras till ett fast pris, kunden betalar därefter en årlig kostnad för tjänsten.
3. Integrerad funktion för automatisk översättning av innehåll direkt på webbplatsen. Funktionen kan hjälpa personer med annat modersmål än webbplatsens språk att förstå innehållet. Det är viktigt att webbplatsägaren informerar om att det är en automatisk översättning och att webbplatsägaren inte kan ansvara för översättningens riktighet.
4. En tydlig knapp som alltid visas, är lätt att hitta och som då den aktiveras tar besökaren på webbplatsen till en neutral webbsida som kunden väljer.
5. Funktionen för SMS-utskick är en tilläggstjänst till funktionen för nyhetsbrev. Besökare på webbplatsen kan lägga till sitt telefonnummer till sin prenumeration och få notifieringar till telefonen då det kommer ett nytt nyhetsbrev.
6. Statistikfunktionen visar t.ex. hur många som besöker webbplatsen och vilken webbläsare de använder. Statistikfunktionen är kravställd så att den är förenlig med dataskyddslagstiftningen.
7. Ett utbildningstillfälle där t.ex. en eller flera nya webbpublicerare får lära sig grundläggande funktioner i plattformen. Om kunden önskar skräddarsydda utbildningstillfällen t.ex. för en ny funktion kan det beställas mot timdebitering.
8. Incidenthantering vardagkvällar kl. 16.15-21.00 samt helger och röda dagar kl. 9.00-15.00 tillhandahålls mot en månadsavgift. Vid incidenter under kvällar och helger gäller ett skilt timpris för åtgärder.

Skräddarsydda tjänster mot timdebitering

Förutom baspaketet och de färdiga tillvalspaketen kan kunden beställa olika skräddarsydda tjänster mot timdebitering. Det här ger kunden möjlighet till helt egna design- och tekniklösningar samt möjlighet att få hjälp med publicering, innehåll och utbildning helt enligt den egna organisationens behov. En kundansvarig hos Ådas underleverantör är kontaktperson och tar emot förfrågningar om skräddarsydda lösningar och tjänster. Vid beställning av skräddarsydda lösningar och tjänster tar Åda i samarbete med underleverantören fram en offert till kunden.

A=Ansvarig

I=Informerad

X=Ingår

B=Beställning

#	Tjänstekomponent	Ingår	Kund	Åda
1	Webbutveckling	B	I	A
2	Grafisk formgivning/webbdesign	B	I	A
3	Projektledning och digital strategi	B	I	A
4	Copywrite	B	I	A
5	Innehållsöverföring och publicering	B	I	A
6	Utbildning	B	I	A

1. Webbutvecklingstjänster finns kravställda på två kompetensnivåer. Webbutvecklingstjänsterna kan användas för att bygga unika kundanpassade funktioner på en webbplats. I utvecklingstjänsterna kan även databashantering, hämtning och presentation av data från en extern databas, samt hjälp med integrationer ingå.

2. I baspaketet ingår möjlighet för kunden att välja typsnitt samt vissa färger. Med hjälp av tjänsterna inom grafisk formgivning och webbdesign kan kunden få en helt kundanpassad design, samt rådgivning vid val av typsnitt, färger och formgivning av olika element på webbplatsen.
3. En förstudie och ett genomtänkt strukturupplägg är viktiga förutsättningar för att en webbplats ska motsvara verksamhetens behov och fungera bra för den tilltänkta målgruppen. Genom att anlita en expert inom projektledning och digital strategi kan kunden få hjälp med att strukturera upp arbetet med en ny webbplats eller funktion. En expert inom projektledning och digital strategi kan också hjälpa till med att hitta ändamålsenliga lösningar som tillvaratar de tekniska möjligheterna och motsvarar målgruppens förväntningar. Experten inom projektledning och digital strategi samordnar utvecklingarna, webbdesignerna och de andra experternas arbete hos leverantören så att de skapar en bra helhetsprodukt.
4. Copywritern hjälper kunden med tydliga och målgruppsanpassade texter till webbplatsen.
5. Kunden kan få hjälp med innehållsöverföring från en befintlig till en ny webbplats, men även hjälp med publicering av material i olika format.
6. Förutom grundutbildningen som ingår vid beställning av en ny webbplats och det grundutbildningspaket som finns som tillval kan kunden beställa helt skräddarsydda utbildningar.

Ådas åtagande

Ådas åtagande mot kunden regleras i tjänsteavtalet mellan kunden och Åda. För tjänsten webbplatspaket gäller utöver det också följande:

Leverans och implementation

Leverans och implementation av nya baspaket, tillvalspaket och tjänster mot timdebitering görs i enlighet med separat överenskommelse.

Drift

Driften av webbplatsen ingår i baspaketet som kunden betalar en årsavgift för. Villkor för driften regleras i SLA.

Support och incidenthantering

Ådas underleverantör sköter supporten mot kund, samt även incidenthanteringen. Det innebär att kunden kontaktar Ådas underleverantör då den behöver support eller misstänker att en incident har inträffat. Kontaktuppgifter för support och incidenthantering framgår av SLA. I SLA regleras villkoren för support och incidenthantering.

Uppföljning

Förvaltning av tjänsten sker i enlighet med Ådas förvaltningsmodell.

Kunder som har en eller flera paketwebbplatser i drift deltar i förvaltningen av tjänsten. På operativ/taktiskt forum för tjänsten behandlar kunderna som deltar i förvaltningen sina prioritetslistor med önskemål om vidareutveckling av tjänsten. De prioriterade punkterna för följande år förs över till förvaltningsplanen för

tjänsten. Förvaltningsplanen godkänns på strategiskt forum och handhas sedan av tjänsteägaren hos Åda.

Kundens åtagande

Förutom det som regleras i huvudavtalet mellan Åda och kunden gäller för tjänsten webbplatspaketet följande:

- Kunden ska ge nödvändig information och fatta nödvändiga beslut för att leverantören ska kunna leverera de tjänster som kunden har avtalat om. Det gäller bland annat riktlinjer för design, utformning av funktioner samt innehåll i form av text och bilder.
- Kunden ska ge den information som behövs för att leverantören ska kunna göra upp en tidsplan för utvecklingen av en webbplats eller funktion. Både kunden och leverantören ska godkänna tidsplanen. Eventuella ändringar i tidsplanen ska göras skriftligt och godkännas av båda parter.
- Kunden ska meddela vilka personer som ska ha administratörsbehörighet för en webbplats så att leverantören kan lägga till dem i publiceringsverktyget.
- Kunden ansvarar för att de som ska sköta administration och webbpublicering får rätt information och utbildning, både internt och på de utbildningstillfällen som ordnas av leverantören.
- Kunden ska utse en tjänstesamordnare som kan vara kundens kontaktperson mot förvaltningsorganisationen.

Överlämning

Om inte kunden till alla delar godkänt en ny paketwebbplats eller ny funktion vid överlämningen till förvaltning ska det upprättas en restlista. Det ska också finnas ett beslut som tydligt talar om hur respektive punkt på listan ska hanteras. Parterna följer upp att restlistan hanteras på det sätt som är överenskommet.

Service Level Agreements (SLA)

Se bilaga SLA för Ådas webbplatspaket.

Pris för tjänsten

Se bilaga Prislista Ådas webbplatspaket.

Bilagor

SLA för Ådas webbplatspaket
Prislista Ådas webbplatspaket

Version av dokumentet

Version	Datum	Redigerad av
0 Förslag	02.01.2024	IE
0.1 Uppdaterat förslag	21.03.2024	IE
1.0 Godkänt av styrgrupp	26.03.2024	IE
1.1 Tagit bort bilaga föräldrad manual	13.05.2024	IE