



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGS-
MINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET

Bilag 2 - Kravspecifikation

Rammeaftale om levering af kompense- rende software

Styrelsen for Undervisning og
Kvalitet
Center for Koncernregnskab,
Puljer og SPS

Frederiksholms Kanal 26
1220 København K
Tlf. nr.: 33 92 50 00
E-mail: stuk@stukuvvm.dk
www.stukuvvm.dk
CVR-nr.: 29634750

Juli 2022
Version 1.0

4. juli 2022



Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE	2
1. INDLEDNING	4
1.1. BAGGRUND.....	4
2. OVERORDNET OM PRODUKTERNE	6
2.1. PRODUKTKATEGORIER	6
2.2. ABONNEMENTETS VARIGHED (PRODUKTKATEGORI 1)	6
2.3. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE UNDER ABONNEMENTET	6
2.3.1. Leverandørens adgang til udskiftning af Produkter	7
2.3.2. Oprettelse og afslutning af platformsuafhængigt abonnement	8
2.4. LIVSCYKLUS FOR PRODUKTER UNDER PRODUKTKATEGORI 2.....	8
2.5. OMFANG OG BEVILLINGSPERIODER	9
2.5.1. Omfang	9
2.5.2. Historiske bevillingsperioder.....	9
3. MINDSTEKRAV TIL PRODUKTER.....	12
3.1. GENERELLE KRAV TIL PRODUKTKATEGORI 1	12
Mindstekrav 1: Platform: Windows	12
Mindstekrav 2: Platform: MacOS	12
Mindstekrav 3: Platform: Chrome-OS.....	13
Mindstekrav 4: Platform: Mobile enheder: Software til Apple-enheder	13
Mindstekrav 5: Platform: Mobile enheder: Software til Android-enheder.....	13
Mindstekrav 6: Aktive sessioner.....	13
Mindstekrav 7: Dansk brugergrænseflade.....	13
Mindstekrav 8: Talehastighed i oplæsningsfunktionalitet	13
Mindstekrav 9: Sprog, Talegenkendelse	14
Mindstekrav 10: Rettefunktioner	14
Mindstekrav 11: Tegnsætningsfunktioner	14
Mindstekrav 12: Oversættelse.....	14
3.2. SPECIFIKKE KRAV TIL PRODUKTKATEGORI 1 FOR PRODUKTER TIL PC, MAC OG CHROMEBOOK	14
Mindstekrav 13: Minimum sprogpakke til oplæsningsfunktionalitet: Dansk, engelsk, tysk, fransk, spansk, svensk, norsk, italiensk, russisk, kinesisk, græsk, japansk og arabisk	14
Mindstekrav 14: Minimum sprogpakke til ordforslagsfunktionalitet: Dansk, engelsk, tysk, fransk, spansk og italiensk.....	14
Mindstekrav 15: Platforme, Talegenkendelse.....	14
Mindstekrav 16: Indsætte tekst, Talegenkendelse	14
Mindstekrav 17: Sprogpakke til OCR-funktionalitet	14
Mindstekrav 18: Filformater, OCR-behandling	15
Mindstekrav 19: Highlight den oplæste tekst.....	15
Mindstekrav 20: Oplæsning af ordforslag.....	15
Mindstekrav 21: Tilpasning af ordforslagsfunktionalitet.....	15
Mindstekrav 22: Mulighed for erstatningstegn i forbindelse med ordforslag.....	15
Mindstekrav 23: Tilpassede fagordbøger.....	15
3.3. SPECIFIKKE KRAV TIL PRODUKTKATEGORI 1 FOR PRODUKTER TIL PC OG MAC	15



<i>Mindstekrav 24: Formater</i>	15
<i>Mindstekrav 25: Offline brug</i>	16
3.4. SPECIFIKKE KRAV TIL PRODUKTKATEGORI 1 FOR PRODUKTER TIL	
CHROMEBOOK	16
<i>Mindstekrav 26: Formater – Chrome-OS operativsystem</i>	16
3.5. SPECIFIKKE KRAV TIL PRODUKTKATEGORI 1 FOR PRODUKTER TIL MOBILE	
ENHEDER	16
<i>Mindstekrav 27: Stemmer til oplæsningsfunktionalitet på mobile enheder: Dansk, engelsk og tysk</i>	16
<i>Mindstekrav 28: Sprog til ordforlagsfunktionalitet på mobile enheder: Dansk, engelsk og tysk</i>	16
<i>Mindstekrav 29: Sprog til OCR-behandling på mobile enheder: Dansk, engelsk og tysk</i>	16
3.6. GENERELLE KRAV TIL PRODUKTKATEGORI 2.....	16
<i>Mindstekrav 30: Platform: Windows</i>	17
<i>Mindstekrav 31: Sprog: Dansk og engelsk</i>	17
<i>Mindstekrav 32: Formater – Software til USB</i>	17
<i>Mindstekrav 33: Dansk brugergrænseflade</i>	17
<i>Mindstekrav 34: Mulighed for at gemme indstillinger</i>	17
<i>Mindstekrav 35: Rettefunktioner</i>	17
<i>Mindstekrav 36: Tegnsætningsfunktioner</i>	17
<i>Mindstekrav 37: Oversættelse</i>	17
4. SUPPORT	18
4.1. AKTØRER OG ANSVARSFORDELING IFT. SUPPORT.....	18
<i>Mindstekrav 38: Adgang til teknisk og anvendelsesrelateret support</i>	18
<i>Mindstekrav 39: Adgang til support – tidsrum</i>	18
<i>Mindstekrav 40: Support – reaktionstid</i>	19
<i>Mindstekrav 41: Support – kvalifikationer</i>	19
<i>Mindstekrav 42: Adgang til vejledninger og manualer til Serviceleverandøren</i>	19
<i>Mindstekrav 43: Vejledninger og manualer til Støttemodtagere</i>	19
5. RÅDGIVNING	20
5.1. ORIENTERING OM PRODUKTER PÅ RAMMEAFTALEN	20
<i>Mindstekrav 44: Udvikling af Produkter</i>	20
<i>Mindstekrav 45: Kompatibilitetsproblemer og plan for udbedring</i>	20
6. BESTILLINGSSYSTEM	21
<i>Mindstekrav 46: Bestillingssystem</i>	21
<i>Mindstekrav 47: Åbningstider og opetid</i>	21
7. LEVERINGSTIDER	22
<i>Mindstekrav 48: Leveringstid for Produkter</i>	22
8. SAMARBEJDSORGANISATION	23



1. Indledning

Denne kravspecifikation (Bilag 2) indeholder beskrivelse af krav til Produktkategorier, Produkter og Serviceydelser, som Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (herefter benævnt STUK) har vedrørende:

- Levering, vedligeholdelse og nyudvikling af kompenserende software
- Support og rådgivning vedr. Produkterne (Serviceydelser)
- Bestillingssystem og leveringstider

I dette bilag anvendes definitioner, som enten er defineret i dette bilag eller i Rammeaftalen punkt 2.

1.1. Baggrund

I dette afsnit beskrives baggrunden for indgåelse af ”Rammeaftale om levering af kompenserende software” (nærværende Rammeaftale) og sammenhængen med ”Rammeaftale om levering af IT-hjælpemidler og tilhørende IT-services” (aftale med Serviceleverandøren).

Opgaven omkring leverancer af hardware- og softwareprodukter til Støttemodtagerne er fordelt på to rammeaftaler:

1. **Rammeaftale om levering af IT-hjælpemidler og tilhørende IT-services**, som er indgået med en Serviceleverandør med ansvaret for anskaffelse af standardhardware, standardsoftware, kompenserende hardware og kompenserende software. Derudover er Serviceleverandøren ansvarlig for den samlede proces vedr. klargøring, distribution, support, opdatering, hjemkaldelse og returnering samt kassation af IT-hjælpemidler til Støttemodtagere. STUK’s Serviceleverandør er for nuværende Atea.

Serviceleverandøren køber kompenserende software hos Leverandøren. Dette indebærer, at Serviceleverandøren og Leverandøren har et samarbejde om blandt andet leverancer af den kompenserende software, fakturering for den leverede kompenserende software, formidling af support, udvikling af Produkter og eventuelle kompatibilitetsproblemer.

2. **Rammeaftale om levering af kompenserende software** (nærværende Rammeaftale), der har til sigte at etablere en aftale med en Leverandør af kompenserende software, som skal levere dette til Serviceleverandøren.

Denne kravspecifikation vedrører ”Rammeaftale om levering af kompenserende software”, i det følgende benævnt Rammeaftalen.

Det er Leverandørens ansvar at levere support til Serviceleverandøren, jf. afsnit 4 om support, samt rådgivning til Serviceleverandøren og STUK, jf. afsnit 5 om rådgivning. Supporten vil omfatte anvendelsesrelateret support (2. og 3. level) og teknisk support (2. og 3. level) af det leverede kompenserende software til Serviceleverandøren, jf. afsnit 4 om support.



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGS-
MINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET



2. Overordnet om Produkterne

2.1. Produktkategorier

STUK vil via Serviceleverandøren benytte denne Rammeaftale til kommende indkøb af kompenserende software i de Produktkategorier, der er omfattet af Rammeaftalen.

STUK ønsker at købe kompenserende software inden for følgende Produktkategorier:

- Produktkategori 1: Platformsuafhængigt abonnement til kompenserende software indeholdende oplæsnings- og ordforslagsprogrammer inkl. talegenkendelse og OCR-funktionalitet til PC, Mac, Chromebook og mobile enheder (herefter benævnt "Abonnement").
- Produktkategori 2: Kompenserende software til installation på USB-stik (herefter benævnt "Software til USB").

For hver Produktkategori skal Leverandøren tilbyde kompenserende software i form af et eller flere programmer, der samlet set opfylder kravene til den pågældende Produktkategori.

Produktkategori 1 (Abonnement) og Produktkategori 2 (Software til USB) skal tilbydes, prissættes og kunne indkøbes selvstændigt uden indkøbs- eller prismæssige bindinger til den anden Produktkategori.

2.2. Abonnementets varighed (Produktkategori 1)

Det enkelte Abonnement har en varighed på maksimalt 4 år. Abonnementet påbegyndes ved indkøbstidspunktet (fra Leverandøren leverer informationer til Serviceleverandøren, jf. afsnit 6) og varer, så længe Støttemodtageren er tilknyttet SPS-systemet, dog maksimalt 4 år. Således vil mange Abonnements varighed være kortere end 4 år, idet STUK ikke kan føre Abonnements eller enkelte Produkter til genbrugslager, jf. afsnit 2.5.

Produkternes produktlevetid svarer til varigheden af det Abonnement, de indgår i. Produktlevetiden for det enkelte Produkt vil således maksimalt være 4 år.

2.3. Leverandørens forpligtelser under Abonnementet

Produkterne, som Leverandøren skal levere under Rammeaftalen, skal være funktionsdygtige i hele Abonnementets varighed. Det betyder, at Produkterne skal kunne anvendes af Støttemodtagerne og opfylde det kompenserende formål frem til udløbet af Abonnementet.



Leverandøren skal sikre, at Leverandøren ikke selvstændigt får adgang til oplysninger, der er egnet til at identificere støttemodtagerne, eksempelvis gennem Støttemodtagernes brug af Produkterne. Dette gælder også for Produkter under Produktkategori 2.

Leverandørens forpligtelser ift. Abonnementet og de enkelte Produkter omfattet af Abonnementet gælder i hele Abonnementets varighed, også selv om den strækker sig ind i perioden efter udløb af Rammeaftalen. Efter udløb af Abonnementet bortfalder alle Leverandørens forpligtelser ift. Abonnementet og Produkter omfattet af Abonnementet samt Støttemodtagerens brugsret til Produkter omfattet af Abonnementet, jf. Rammeaftalens punkt 15.

Leverandøren er i Abonnementets varighed forpligtet til at levere Serviceydelser (jf. afsnit 4 og 5) herunder sikre nyudvikling og vedligeholdelse af Produkter omfattet af gældende Abonnementer i form af Major releases og Minor releases i takt med den almindelige teknologiske og markedsmæssige udvikling. Såfremt Leverandøren frigiver Major og Minor releases til andre kunder, skal Leverandøren også levere disse til STUK, under forudsætning af at de overholder mindstekravene i bilag 2. Leverandøren skal levere information omkring, og hvis nødvendigt download-links til, Major releases og Minor releases til den til enhver tid udpegede leverandør af IT-hjælpe midler og tilhørende IT-services (Serviceleverandør).

Leverandøren skal som led i at sikre vedligeholdelse af Produkterne i videst muligt omfang udbedre eventuelle kompatibilitetsproblemer. Kompatibilitetsproblemer kan opstå f.eks. som følge af opdateringer i operativsystemer, tekstbehandlingsprogrammer eller software, som Produkterne anvendes med (for eksempel Microsoft Office-kontorpakken, PDF-software samt browsere).

2.3.1. Leverandørens adgang til udskiftning af Produkter

Leverandøren kan ikke uden STUK's samtykke udskifte Produkter inden for et allerede tildelt Abonnement.

Leverandøren har i løbet af Aftaleperioden mulighed for at overgå til at levere nye Produkter på nye Abonnementer efter skriftlig godkendelse fra STUK. Nye Produkter skal opfylde de i denne kravspecifikation definerede Mindstekrav.

Udskiftning af Produkter indebærer ikke en forhøjelse af prisen for Abonnement. Prisnedsættelser skal komme STUK til gode.

Leverandøren skal på forlangende fremsende en opdateret produktliste til STUK.



2.3.2. Oprettelse og afslutning af platformsuafhængigt abonnement

Leverandøren er ansvarlig for oprettelse af det enkelte Abonnement. Til brug for oprettelsen får Leverandøren overført et for Leverandøren ikke-personhenførbart kundenr. fra STUK's Serviceleverandør. Kundenr. er knyttet til den enkelte Støttemodtager hos STUK og Serviceleverandøren. Leverandøren skal herefter sende de nødvendige oplysninger, for eksempel i form af brugernavn og adgangskode, retur til STUK's Serviceleverandør via Leverandørens API-baserede bestillingssystem, jf. afsnit 6.

Leverandøren er ansvarlig for at afslutte Abonnementer ved at afbryde Støttemodtagernes adgang til Produkterne. Abonnementer skal afsluttes i følgende tilfælde:

1. når Abonnementet har nået sin maksimale varighed på 4 år. Leverandøren er ansvarlig for at holde øje med, hvornår et Abonnement har nået sin maksimale varighed. Leverandøren er ikke forpligtet til at give STUK eller STUK's Serviceleverandør besked om, at et Abonnement er afsluttet.
2. hvis Støttemodtageren inden for de 4 år ikke længere er tilknyttet SPS-systemet, typisk fordi Støttemodtageren afslutter eller afbryder sin uddannelse. Leverandøren modtager besked fra STUK's Serviceleverandør via Leverandørens API-baserede bestillingssystem, hvis en Støttemodtagers Abonnement skal afsluttes, inden de 4 år er gået, jf. afsnit 6. Beskeden vil indeholde Støttemodtagerens kundenr., som Leverandøren skal anvende til at identificere Abonnementet.

2.4. Livscyklus for Produkter under Produktkategori 2

Software til USB skal have en Produktlevetid på minimum 3 år.

Leverandøren er forpligtet til at holde Produktet omfattet af Software til USB funktionsdygtigt i hele Produktlevetiden, men er ikke forpligtet til at sikre nyudvikling af Produktet.

Leverandøren har i løbet af Aftaleperioden mulighed for at overgå til at levere nye Produkter i Produktkategori 2. Nye Produkter skal opfylde de i denne kravspecifikation definerede Mindstekrav.

Udskiftning af Produkter indebærer ikke en forhøjelse af prisen for Software til USB. Prisnedsættelser skal komme STUK til gode.

Leverandøren skal på forlangende fremsende en opdateret produktliste til STUK, således at STUK kan kvalitetssikre de nye Produkter.



2.5. Omfang og bevillingsperioder

2.5.1. Omfang

STUK vil primært indkøbe Abonnementer (Produktkategori 1) og i mindre grad indkøbe Software til USB (Produktkategori 2). Omfanget af indkøb af Software til USB forventes at begrænse sig til ca. 10 stk. om måneden.

STUK har historisk set leveret kompenserende software af følgende omfang¹:

2018: 13.000 bevillinger

2019: 16.000 bevillinger

2020: 18.000 bevillinger

2021: 16.000 bevillinger

Bevillinger har historisk set været gældende for kompenserende software til én platform ad gangen; PC, Mac eller mobil enhed. Støttemodtagere har kun i begrænset omfang modtaget flere bevillinger for at dække behovet for kompenserende software til flere platforme, fx PC samt mobil enhed. Det estimeres på denne baggrund, at antallet af bevillinger ville have været nogenlunde det samme, havde der været tale om platformsuafhængige abonnementer.

STUK råder i dag over et lager af licenser til en række kompenserende softwareprodukter, som har været anvendt hidtil, og som er returneret fra Støttemodtagere. Disse licenser indgår i en genbrugsordning, således at nye Støttemodtagere kan modtage licenser fra genbrugslageret, hvis sådanne findes. Det er altså ikke nødvendigvis alle nye bevillinger, der resulterer i indkøb af Produkter. STUK kan eksempelvis vælge at benytte det eksisterende lager af licenser efter indgåelse af Rammeaftale med Leverandøren i stedet for at foretage nye indkøb via Leverandøren i den første periode af Rammeaftalens levetid. Leverandøren kan således ikke nødvendigvis forvente indkøb straks efter Rammeaftalens ikrafttrædelse. Det er forventningen, at STUK i løbet af Rammeaftalens varighed samlet set vil indkøbe kompenserende software svarende til 70.000-100.000 bevillinger.

2.5.2. Historiske bevillingsperioder

Data over historiske bevillingsperioder er trukket fra STUK's administrative system, SPS2005. Det er gennem SPS2005, der ansøges om, bevilges og bestilles SPS. Det er således også i SPS2005, bevillingsperioderne for den kompenserende software er blevet fastsat.

¹ Data er trukket fra STUK's administrative system, SPS2005, og afrundet til nærmeste tusinder.



Historiske bevillingsperioder er forskellige fra bevillingsperioder på den kommende Rammeaftale, hvor en bevillingsperiode maksimalt kan vare 4 år.

Dataudtrækkene er baseret på leveringstidspunkter af den kompenserende software og uddannelsesslutdatoer, som de er registreret for de enkelte Støttemodtagere i SPS2005. Varigheden af en Støttemodtagers bevillingsperiode er således i det historiske datagrundlag fastsat til at være fra den kompenserende software er blevet leveret, til Støttemodtageren har afsluttet sin uddannelse. I tilfælde, hvor Støttemodtageren har returneret den kompenserende software, før uddannelsen er sat til at blive afsluttet i SPS2005, er det dog returneringsdatoen, der markerer afslutningen på bevillingsperioden.

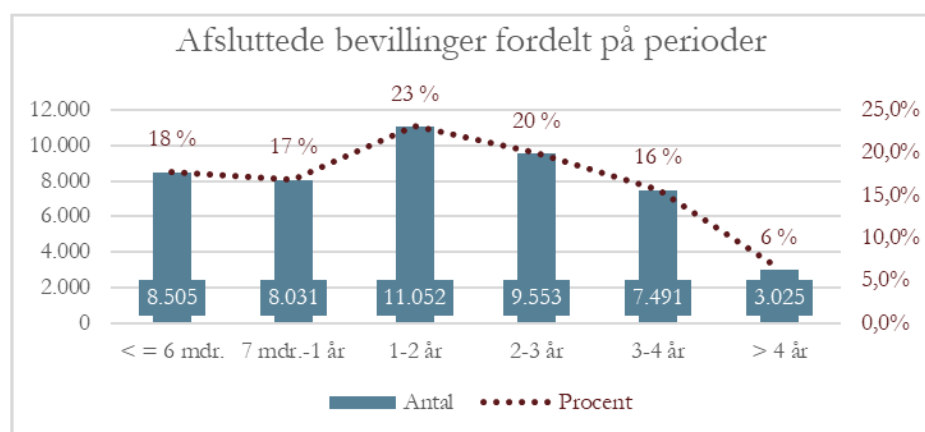
STUK har foretaget et datatræk fra SPS2005 på afsluttede bevillinger af kompenserende software i perioden januar 2015 - november 2021. Disse udgør 47.657 afsluttede bevillinger.

Bevillingsperioderne for de afsluttede bevillinger fordeler sig antalsmæssigt og procentvist som illustreret i Figur 1 og 2. Procentsatsen er udregnet i forhold til det samlede antal afsluttede bevillinger.

Figur 1: Afsluttede bevillingsperioder fra 2015-2021 fordelt på antal og procent ud af 47.657 bevillinger af kompenserende software

	Til og med 6 mdr.	7 mdr.-1 år	1-2 år	2-3 år	3-4 år	4-5 år	5-6 år	Over 6 år
Antal	8.505	8.031	11.052	9.553	7.491	2.471	520	34
Procent	18 %	17 %	23 %	20 %	16 %	5 %	1 %	0 %

Figur 2: Afsluttede bevillingsperioder fra 2015-2021 fordelt på antal og procent ud af 47.657 bevillinger af kompenserende software



Det fremgår af Figur 1 og 2, at af det samlede antal afsluttede bevillinger er 18 % blevet afsluttet inden for 6 mdr. efter leveringsdatoen, 17 % er blevet afsluttet efter 7 mdr.-1 år efter leveringsdatoen, 23 % er blevet afsluttet efter 1-2 år efter leveringsdatoen, mens 16 % er afsluttet efter 3-4 år efter leveringsdatoen.



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGS-
MINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET



3. Mindstekrav til produkter

3.1. Generelle krav til Produktkategori 1

Formålet med oplæsningsfunktionalitet er, at Støttemodtagere kan få oplæst tekster, de måtte have behov for i deres uddannelse.

Formålet med ordforslagsfunktionalitet er, at Støttemodtagere kan få støtte til skriveprocessen i form af forslag til de ord, de skal stave.

Formålet med talegenkendelse er, at Støttemodtagere kan få støtte til skriveprocessen ved at indtale tekst.

Formålet med OCR-funktionalitet er, at Støttemodtagere har mulighed for at scanne tekster og få dem genkendt som tekst, således at teksten kan læses op med oplæsningsprogrammet.

Formålet med kompenserende software til mobile enheder (tablets og smartphones) er, at Støttemodtagere, der har behov for at anvende kompenserende software til oplæsning, ordforslag, talegenkendelse og OCR, kan bruge dette på en smartphone eller tablet. Støttemodtageren skal kunne anvende en mobil enhed til at tage et billede af en tekst, OCR-behandle den og få den læst op via oplæsningsfunktionalitet. Ligeledes skal Støttemodtageren have mulighed for at skrive små tekster, som kan anvendes i sms, mail og noter, ved hjælp af ordforslagsfunktionalitet eller talegenkendelse på en mobil enhed.

Mindstekrav 1: Platform: Windows

Abonnementet skal omfatte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke med talegenkendelse og OCR-funktionalitet til installation på Windows operativsystem. Tilbudte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke skal ved Rammeaftalens indgåelse være kompatibelt med Windows 10 og nyere operativsystemer. STUK kan efter anmodning fra Leverandøren eventuelt ændre på kompatibilitetskravet på et senere tidspunkt med henblik på at kravet tilpasses den teknologiske og markedsmæssige udvikling.

Kravet kan opfyldes med ét program eller flere programmer i én samlet programpakke med den kravsatte funktionalitet.

Mindstekrav 2: Platform: MacOS

Abonnementet skal omfatte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke med talegenkendelse og OCR-funktionalitet til installation på MacOS operativsystem. Tilbudte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke skal ved Rammeaftalens indgåelse være kompatibelt med version 12 (Big Sur) af MacOS og nyere operativsystemer. STUK



kan efter anmodning fra Leverandøren eventuelt ændre på kompatibilitetskravet på et senere tidspunkt med henblik på at kravet tilpasses den teknologiske og markedsmæssige udvikling.

Kravet kan opfyldes med ét program eller flere programmer i én samlet programpakke med den kravsatte funktionalitet.

Mindstekrav 3: Platform: Chrome-OS

Abonnementet skal omfatte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke med talegenkendelse og OCR-funktionalitet til brug på Chrome-OS operativsystem.

Kravet kan opfyldes med ét program eller flere programmer i én samlet programpakke med den kravsatte funktionalitet.

Mindstekrav 4: Platform: Mobile enheder: Software til Apple-enheder

Abonnementet skal omfatte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke med talegenkendelse og OCR-funktionalitet til brug på iPadOS og iOS for hhv. tablets og smartphones.

Kravet kan opfyldes med ét program eller flere programmer med den kravsatte funktionalitet.

Mindstekrav 5: Platform: Mobile enheder: Software til Android-enheder

Abonnementet skal omfatte oplæsnings- og ordforslagsprogram eller -programpakke med talegenkendelse og OCR-funktionalitet til brug på Android operativsystem for hhv. tablets og smartphones.

Kravet kan opfyldes med ét program eller flere programmer med den kravsatte funktionalitet.

Mindstekrav 6: Aktive sessioner

Det skal være muligt for Støttemodtageren at have minimum én samtidig aktiv session per platform. Det skal således være muligt for Støttemodtageren at benytte det kompenserende software på flere platforme samtidig, f.eks. på en mobil enhed og på PC.

Mindstekrav 7: Dansk brugergrænseflade

Tilbudte oplæsnings- og ordforslagsprogrammer- eller programpakker inkl. talegenkendelse og OCR-funktionalitet skal have dansk brugergrænseflade.

Mindstekrav 8: Talehastighed i oplæsningsfunktionalitet

Det skal være muligt for Støttemodtageren at indstille talehastighed i al tilbudt oplæsningsfunktionalitet.



Mindstekrav 9: Sprog, Talegenkendelse

Det skal via talegenkendelsesfunktionen være muligt for Støttemodtageren at indtale ord og sætninger på dansk og engelsk.

Mindstekrav 10: Rettefunktioner

Ingen af de tilbudte Produkter må indeholde funktionalitet, som automatisk retter eller giver forslag til rettelser af fejl i den skrevne tekst, eksempelvis baseret på stavning (stavekontrol), grammatik og ordstilling.

Mindstekrav 11: Tegnsætningsfunktioner

Ingen af de tilbudte Produkter må indeholde funktionalitet, som indsætter eller giver forslag til tegnsætning i den skrevne tekst.

Mindstekrav 12: Oversættelse

Ingen af de tilbudte Produkter må indeholde funktionalitet, som kan oversætte ord eller sætninger fra et sprog til et andet.

3.2. Specifikke krav til Produktkategori 1 for Produkter til PC, Mac og Chromebook

Mindstekrav 13: Minimum sprogpakke til oplæsningsfunktionalitet: Dansk, engelsk, tysk, fransk, spansk, svensk, norsk, italiensk, russisk, kinesisk, græsk, japansk og arabisk

Oplæsningsfunktionalitet i tilbudte oplæsnings- og ordforslagsprogrammer eller -programpakker med sprogpakke (talesyntese) skal minimum indeholde to danske, to engelske (én britisk og én amerikansk), to tyske stemmer, én fransk, én spansk, én svensk, én norsk (bokmål), én italiensk, én russisk, én kinesisk, én græsk, én japansk og én arabisk stemme.

Mindstekrav 14: Minimum sprogpakke til ordforslagsfunktionalitet: Dansk, engelsk, tysk, fransk, spansk og italiensk

Tilbudte oplæsnings- og ordforslagsprogrammer eller -programpakker skal minimum indeholde ordforslag på dansk, engelsk (britisk), tysk, fransk, spansk og italiensk.

Mindstekrav 15: Platforme, Talegenkendelse

Talegenkendelsen skal fungere i Word (hvor enheden understøtter Word), Word online og Google Docs (når enheden er online).

Mindstekrav 16: Indsætte tekst, Talegenkendelse

Indtalte ord og sætninger skal kunne skrives direkte eller indsættes i teksten, uden at Støttemodtageren skal skifte skærbillede.

Mindstekrav 17: Sprogpakke til OCR-funktionalitet

OCR-funktionalitet i tilbudte oplæsnings- og ordforslagsprogrammer eller -programpakker skal kunne genkende tekst på følgende sprog: dansk, engelsk, tysk, fransk, spansk, italiensk, svensk og norsk (bokmål).



Mindstekrav 18: Filformater, OCR-behandling

OCR-funktionaliteten skal kunne OCR-behandle dokumenter i PDF-format samt billedformater som JPEG og PNG.

Mindstekrav 19: Highlight den oplæste tekst

Den oplæste tekst skal kunne highlightes (markeres) i takt med oplæsningen, så Støttemodtageren kan følge med i teksten på skærmen. Støttemodtageren skal kunne slå highlight til og fra.

Mindstekrav 20: Oplæsning af ordforslag

Ord, der fremkommer som forslag, skal kunne læses op for Støttemodtageren, inden ordet indsættes i teksten. Støttemodtageren skal kunne slå oplæsning af ordforslag til og fra.

Mindstekrav 21: Tilpasning af ordforslagsfunktionalitet

Støttemodtageren skal kunne få ordforslag på baggrund af typiske fejlstavninger, f.eks. skal programmet kunne give ordforslag med "hv", når Støttemodtageren blot skriver "v". Det skal være muligt for Støttemodtageren at slå denne funktion til og fra.

Mindstekrav 22: Mulighed for erstatningstegn i forbindelse med ordforslag

Støttemodtageren skal have mulighed for at anvende erstatningstegn (f.eks. *, # eller ?) for bogstaver eller bogstavrækkefølger i ord, således at ordforslagsfunktionaliteten tager højde for de manglende bogstaver/bogstavrækkefølger. Støttemodtageren skal ligeledes have mulighed for at markere afslutningen på et ord ved hjælp af erstatningstegn eller anden funktionalitet, således at ordforslag i ordlisten alene ender på den af Støttemodtageren definerede endelse på ordet.

Mindstekrav 23: Tilpassede fagordbøger

Det skal være muligt for Støttemodtageren via ordforslagsfunktionaliteten at oprette egne fagordbøger ud fra digitale tekster samt muligt at downloade og anvende eventuelle allerede eksisterende fagordbøger, som Leverandøren har adgang til, og som er kompatible med Produkterne. Fagordbøgerne skal kunne anvendes integreret i ordforslagsfunktionaliteten.

3.3. Specifikke krav til Produktkategori 1 for Produkter til PC og Mac

Mindstekrav 24: Formater

- A. Oplæsningsfunktionaliteten skal kunne behandle tekster til oplæsning i Microsoft 365 online, Google Docs, PDF, Microsoft Office-pakken og tekst på hjemmesider.



- B. Ordforslagsfunktionaliteten skal kunne give ordforslag i tekster i Microsoft 365 online, Google Docs og Microsoft Office-pakken.

Mindstekrav 25: Offline brug

Oplærings- og ordforslagsfunktionalitet på dansk, engelsk, tysk, fransk, svensk, norsk, spansk og italiensk skal kunne fungere offline. Offline funktionaliteten er vigtig bl.a. i forbindelse med eksamenssituationer.

3.4. Specifikke krav til produktkategori 1 for Produkter til Chrome-book

Mindstekrav 26: Formater – Chrome-OS operativsystem

- A. Oplæringsfunktionaliteten skal kunne behandle tekster til oplæsning i Microsoft 365 online, PDF, skærmlæsning, Google Docs samt tekst på hjemmesider.
- B. Ordforslagsfunktionaliteten skal kunne give ordforslag i tekster i Microsoft 365 online og Google Docs.

3.5. Specifikke krav til produktkategori 1 for Produkter til mobile enheder

Mindstekrav 27: Stemmer til oplæringsfunktionalitet på mobile enheder: Dansk, engelsk og tysk

Oplæringsfunktionaliteten skal indeholde én stemme på dansk, én stemme på engelsk samt én stemme på tysk.

Mindstekrav 28: Sprog til ordforslagsfunktionalitet på mobile enheder: Dansk, engelsk og tysk

Ordforslagsfunktionaliteten skal kunne foreslå ord på dansk, engelsk og tysk.

Mindstekrav 29: Sprog til OCR-behandling på mobile enheder: Dansk, engelsk og tysk

OCR-funktionaliteten skal kunne genkende tekst på dansk, engelsk og tysk.

3.6. Generelle krav til Produktkategori 2

Formål med anvendelsen af Software til USB svarer til formål med anvendelsen af Produkter omfattet af Produktkategori 1.

Software til USB skal kompensere Støttemodtagere, som f.eks. i forbindelse med et praktikforløb skal anvende computere med Windows operativsystem på arbejdspladsen, som den kompenserende software ikke må installeres på. Derfor skal Støttemodtagere kunne afvikle et program eller en programpakke med kompenserende software direkte fra USB-stik. Det er ikke et krav, at Software til USB indeholder talegenkendelse.



Leverandøren skal levere kompenserende software, som er egnet til, at STUK's Serviceleverandør kan installere det på et USB-stik. Leverandøren skal ikke levere selve USB-stikket.

Mindstekrav 30: Platform: Windows

Der skal tilbydes program eller programpakke, som er egnet til installation på USB-stik til Windows med oplæsnings-, ordforslags- og OCR-funktionalitet. Programmet eller programpakken skal kunne afvikles direkte fra USB-stikket og ved Rammeaftalens indgåelse være kompatibelt med Windows 10 og nyere operativsystemer. STUK kan efter anmodning fra Leverandøren eventuelt ændre på kompatibilitetskravet på et senere tidspunkt.

Mindstekrav 31: Sprog: Dansk og engelsk

Det tilbudte program eller programpakke skal kunne anvendes til oplæsning af tekst (talesyntese) og til ordforslag på dansk og engelsk.

Mindstekrav 32: Formater – Software til USB

- A. Oplæsningsfunktionaliteten skal kunne behandle tekster til oplæsning i Microsoft Office-pakken, PDF, skærmlæsning samt tekst på hjemmesider.
- B. Ordforslagsfunktionaliteten skal kunne give ordforslag i tekster i Microsoft Office-pakken.

Mindstekrav 33: Dansk brugergrænseflade

Tilbudte program eller programpakke med oplæsnings-, ordforslags- og OCR-funktionalitet skal have dansk brugergrænseflade.

Mindstekrav 34: Mulighed for at gemme indstillinger

Der skal være mulighed for, at Støttemodtageren kan gemme individuelle indstillinger, egne ordbøger og profiler, der oprettes i den kompenserende software, så Støttemodtageren kan tage det med videre.

Mindstekrav 35: Rettefunktioner

Det tilbudte program eller programpakke må ikke indeholde funktionalitet, som automatisk retter eller giver forslag til rettelser af fejl i den skrevne tekst, eksempelvis baseret på stavning (stavekontrol), grammatik og ordstilling.

Mindstekrav 36: Tegnsætningsfunktioner

Det tilbudte program eller programpakke må ikke indeholde funktionalitet, som indsætter eller giver forslag til tegnsætning i den skrevne tekst.

Mindstekrav 37: Oversættelse

Det tilbudte program eller programpakke må ikke indeholde funktionalitet, som kan oversætte ord eller sætninger fra et sprog til et andet.



4. Support

4.1. Aktører og ansvarsfordeling ift. support

Leverandøren skal sikre adgang til support af de tilbudte Produkter.

Denne support vil bl.a. anvendes til løsning af anvendelsesmæssige problemer (f.eks. justering af indstillinger) og tekniske problemer for leverede Produkter under Rammeaftalen.

1. level support til brugerne (Støttemodtagere og SPS-vejledere) varetages af Serviceleverandøren i henhold til rammeaftalen om levering af IT-hjælpemidler og tilhørende IT-services. Serviceleverandøren varetager Single Point Of Contact (SPOC) over for brugerne (Støttemodtagere og SPS-vejledere).

Leverandøren (nærværende Rammeaftale) har ansvaret for at stille 2. og 3. level teknisk samt anvendelsesrelateret support til rådighed over for Serviceleverandøren for Produkter, der leveres under Rammeaftalen.

Som den væsentligste del af den anvendelsesrelaterede support skal Leverandøren umiddelbart efter indgåelse af Rammeaftalen stille materiale om Produkterne til rådighed for STUK's Serviceleverandør og undervise denne i anvendelsen af Produkterne. Undervisningen forventes at have en varighed af 4-6 timer fordelt over to sessioner. Leverandøren skal desuden efter behov holde møder med STUK's Serviceleverandør, forventeligt én gang om måneden. Der kan i løbet af Rammeaftalens varighed blive behov for, at Leverandøren underviser STUK's Serviceleverandør i anvendelsen af Produkterne. Behovet forventes ikke at overstige 12 timer årligt samlet set og vil forventeligt være størst i begyndelsen af Rammeaftalens varighed og efter Major releases eller udskiftning af Produkter.

STUK kan oplyse, at der under den nuværende Rammeaftale i perioden 1. januar – 31. maj 2022 har været 51 supportsager fra STUK's Serviceleverandør til Leverandøren af kompenserende software. 25 sager har været af teknisk karakter, 4 har været relateret til anvendelse og 22 har omhandlet licensnøgler.

Mindstekrav 38: Adgang til teknisk og anvendelsesrelateret support

Leverandøren skal sikre, at der er adgang til teknisk og anvendelsesrelateret support til Serviceleverandøren (2. og 3. level) på alle Produkter, der leveres under Rammeaftalen.

Mindstekrav 39: Adgang til support – tidsrum

Leverandøren skal sikre, at der er adgang til teknisk og anvendelsesrelateret support for Serviceleverandøren i tidsrummet 9-16 på Arbejdsdage.



Mindstekrav 40: Support – reaktionstid

Leverandøren skal sikre, at reaktionstiden på teknisk og anvendelsesrelateret support (2. og 3. level) maksimalt er 4 timer inden for tidsrummet for Serviceleverandørens adgang til support. Leverandøren skal årligt af-rapportere antal henvendelser og løsningsstid til STUK.

Mindstekrav 41: Support – kvalifikationer

Leverandøren skal sikre, at Serviceleverandøren har adgang til teknisk og anvendelsesrelateret support ydet af kompetente medarbejdere med stort kendskab til de tilbudte produkter på Rammeaftalen.

Mindstekrav 42: Adgang til vejledninger og manualer til Serviceleverandøren

Leverandøren skal senest 5 arbejdsdage efter indgåelse af Rammeaftalen levere vejledninger og manualer til Serviceleverandøren ift. samtlige Produkter på Rammeaftalen. Vejledningerne og manualer kan bestå af skriftligt materiale og/eller video og kan omfatte:

- Brugervejledninger/-manualer
- Konfigurationsvejledninger/-manualer
- Installationsvejledninger/-manualer
- Tekniske vejledninger/manualer

Leverandøren skal sikre, at vejledninger og manualer, der stilles til rådighed for Serviceleverandøren, er tilgængelige online, samt at de til enhver tid er opdaterede.

Mindstekrav 43: Vejledninger og manualer til Støttemodtagere

Leverandøren skal sikre, at vejledninger og manualer, der stilles til rådighed for og er tiltænkt Støttemodtagerne, er på dansk og tilgængelige online i en form, så de kan læses op via oplæsningsfunktionalitet eller præsenteres som instruktionsvideoer, samt at disse vejledninger/manualer til enhver tid er opdaterede.



5. Rådgivning

5.1. Orientering om Produkter på Rammeaftalen

Leverandøren skal holde STUK og Serviceleverandøren orienteret om udvikling i Produkter på Rammeaftalen.

Mindstekrav 44: Udvikling af Produkter

Leverandøren skal orientere STUK og Serviceleverandøren om udviklingen i Produkter på Rammeaftalen samt planer om enhver opdatering (Major release/Minor release) og konsekvenser heraf for Produkter på Rammeaftalen.

Mindstekrav 45: Kompatibilitetsproblemer og plan for udbedring

Leverandøren skal orientere STUK og Serviceleverandøren om kompatibilitetsproblemer, så snart Leverandøren bliver bekendt med allerede opståede eller kommende kompatibilitetsproblemer. Leverandøren skal senest 5 arbejdsdage efter den indledende orientering til STUK og Serviceleverandøren levere en plan for udbedring af kompatibilitetsproblemet inkl. en tidshorisont til STUK og Serviceleverandøren. STUK og Serviceleverandøren skal kunne oplyse Støttemodtagere om tidshorisonten.



6. Bestillingssystem

Det er via bestillingssystemet, STUK's Serviceleverandør leverer oplysninger til Leverandøren til brug for oprettelse og afslutning af Abonnementer.

Mindstekrav 46: Bestillingssystem

Leverandøren skal stille et bestillingssystem i form af et API til rådighed for STUK's Serviceleverandør til bestilling af Abonnement og Software til USB. Leverandøren modtager via en request i bestillingssystemet oplysninger om Støttemodtagere fra Serviceleverandøren. Oplysningerne består af et for Leverandøren ikke-personhenførbart kundenr., som er knyttet til den enkelte Støttemodtager af STUK og Serviceleverandøren. Leverandøren opretter på den baggrund et Abonnement og/eller klargør program/programpakke til Software til USB til Støttemodtageren og besvarer Serviceleverandørens request med de nødvendige oplysninger, for eksempel brugernavn og adgangskode.

Mindstekrav 47: Åbningstider og oppetid

Bestillingssystemet skal kunne modtage bestillinger af Abonnement og Software til USB i døgnets 24 timer, medmindre der er et servicevindue, som er varslet af Leverandøren. Systemet skal have en oppetid på 99%.



7. Leveringstider

Mindstekrav 48: Leveringstid for Produkter

Leverandøren skal levere de nødvendige oplysninger til Abonnement og Software til USB til Serviceleverandøren med en maksimal responstid på 30 min. Det forudsættes, at Serviceleverandøren distribuerer download-links til Produkterne til Støttemodtagerne. Leverandøren er ansvarlig for at levere de rette download-links til Serviceleverandøren.



8. Samarbejdsorganisation

Leverandøren skal i det daglige samarbejde med STUK's Serviceleverandør.

Leverandøren skal sikre, at STUK's Serviceleverandør til alle tider ved, hvor Serviceleverandøren skal henvende sig for support og rådgivning.

Leverandøren skal efter behov holde statusmøder med STUK's Serviceleverandør, forventeligt én gang om måneden. Herudover skal Leverandøren efter behov mødes med STUK's Serviceleverandør for at under- vise denne i anvendelsen af Produkterne, jf. afsnit 4.

Leverandøren skal indgå i ad hoc samarbejde med STUK. Der kan blive behov for møder med STUK, eventuelt også med deltagelse af STUK's Serviceleverandør. Mødeomfanget forventes dog at være begrænset, og eventuelle møder vil forventeligt primært finde sted i begyndelsen af Rammeaftalens varighed.

Ved samarbejdets start er følgende udpeget som faste kontaktpersoner:

Kundens faste kontaktperson er *[udfyldes ved indgåelse af Rammeaftale]*:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mail

Leverandørens faste kontaktperson er:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mail

Kontaktpersonerne skal være bemyndigede til at træffe afgørelse i spørgsmål om daglige opgaverelaterede spørgsmål.