



Bilag 1
Norsk Tippings kravspesifikasjon

Avtalereferanse: NT-26-0180

INNHold

1	INNLEDNING	3
1.1	UTFORMING AV KRAVTABELLER OG HVORDAN BESVARE KRAV	3
1.2	BEGREPSDEFINISJONER	4
2	FORMÅL OG BEHOV	4
2.1	FORMÅL	4
2.2	BEHOV SOM SKAL DEKKES	4
3	KRAV	5

1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver kravene Norsk Tipping stiller til de ytelsene som Leverandøren skal levere. Leverandørens besvarelse følger i Bilag 2 - Leverandørens løsningsspesifikasjon.

1.1 Utforming av kravtabeller og hvordan besvare krav

Alle Norsk Tippings krav er dokumentert i kravtabeller som vist nedenfor.

For A-krav er følgende tabellstruktur benyttet:

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI

For B-krav og C-krav er følgende tabellstruktur benyttet:

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
Leverandørens besvarelse			

Innholdet i kravtabellen er kategorisert i henhold til standarden nedenfor:

Feltnavn	Beskrivelse
Krav-id.	Entydig identifikasjon av hvert krav.
Kravbeskrivelse	Beskrivelse av hvert krav med angivelse av hva som kreves tilfredsstilt av leverandøren.
Kravtype	<p>Kravene er delt inn i tre typer:</p> <p>A-krav (absolutte) Absolutte krav er tilbudets hovedytelser som må leveres. Tilbud som ikke tilfredsstiller alle A-kravene vil bli avvist. Forbehold vil ikke bli akseptert og vil medføre avvisning. Leverandøren må i sin besvarelse bekrefte at A-krav er oppfylt. A-krav vil ikke scores.</p> <p>B-krav (viktig) Viktige og prioriterte krav. B-krav vil scores.</p> <p>C-krav (ønskelig) Krav som ønskes oppfylt, men som er prioritert lavere. C-krav vil scores.</p>
Kravoppfyllelse	<p>For A-krav skal leverandøren angi «JA» eller «NEI».</p> <p>For B-krav og C-krav skal leverandøren angi «JA», «NEI» eller «DELVIS».</p>
Leverandørens besvarelse	<p>Leverandørens besvarelse i henhold til føringer under feltet «Kravbeskrivelse».</p> <p>Leverandøren må beskrive, illustrere eller forklare hvordan løsningen ivaretar det spesifikke kravet. For noen krav er det angitt at leverandørens besvarelse kun skal legges inn i et spesifikt bilag. Kravet vil bli evaluert og gitt score basert på kvalitet i besvarelsen. Leverandøren skal tilstrebe å gi presise, tydelige og konkrete svar. Upresise og utydelige svar vil kunne resultere i lavere score. Lenker og henvisninger til eksterne websider, etc. vil ikke bli akseptert som del av leverandørens besvarelse. Alle besvarelser av krav skal fra leverandørens side være lest og godkjent av et menneske.</p>

1.2 Begrepsdefinisjoner

Alle begreper, termer, akronymer og forkortelser som forekommer i dette bilaget er forklart i tabellen nedenfor.

Begrep	Forklaring
NT	Norsk Tipping AS

2 FORMÅL OG BEHOV

2.1 Formål

Norsk Tipping ønsker å inngå en rammeavtale for veiledning for storvinnere. Formålet med avtalen er å ha en nøytral og uavhengig samarbeidspartner til å tilby veiledning til alle som vinner premier over to millioner kroner.

Tilbudet er frivillig for vinneren, men Norsk Tipping ønsker å sikre at de som ønsker det får tilstrekkelig med informasjon og gode råd knyttet til det å vinne en større pengepremie. Samtidig er det viktig at vinneren er innforstått med ulike aspekter knyttet til det å vinne en større premie, slik at vedkommende opplever trygghet i sin nye situasjon og får mest mulig glede av pengepremien.

2.2 Behov som skal dekkes

Tjenesten som etterspørres er hovedsakelig økonomisk og juridisk veiledning. Leverandøren skal ikke gi konkrete råd om pengeplasseringer i navngitte og spesifikk objekter. Det er fokus på råd på et tilpasset generelt grunnlag. Det vil si at veiledningen skal være individuell og ta utgangspunkt i den enkeltes livssituasjon, personlige økonomi, ønsker/behov og premies størrelse. Leverandøren må også kunne identifisere eventuelle behov på andre områder, som for eksempel mediehandling, kommunikasjon med omgivelsene for øvrig, sikkerhetsspørsmål eller psykososiale forhold.

Det er viktig å ha med seg at vinnerne er mennesker fra alle samfunnslag, og at mange ikke har erfaring eller kunnskap om håndtering av store beløp - heller ikke erfaring med institusjoner som det vi spør om her. Det betyr at evne til å snakke et forståelig språk, og til å sette seg inn i situasjonen til folk som er usikre og uvante i situasjonen, er av stor betydning. Leverandøren må ved sin opptreden og tilnærming bidra til å skape psykologisk trygghet hos alle, uansett forutsetninger.

Vinneren skal få hjelp til å stille de rette spørsmålene om spare- og investeringstilbud han eller hun mottar fra egen bank eller andre finansinstitusjoner. Veiledningen kan også inkludere kontakt med vinnerens bankforbindelse, lokale skattemyndigheter eller annet som hjelper vinneren med å skaffe nødvendig informasjon.

Eksempler på aktuelle tema ved vinnerveiledning:

- Ønske om å realisere drømmer – for eksempel reiser
- Bolig, hytte, bil, båt
- Skattespørsmål (inntekt og formue)
- Spørsmål om forvaltning (avkastning, risiko, likviditet, gjeld, skatt)
- Arv
- Testamente

- Gaver (inkl. veldedige formål)
- Pensjonsspørsmål
- Stiftelser/fond
- Sparing og avkastning på kort, mellomlang, lang og ekstra lang horisont

I 2025 hadde Norsk Tipping 693 vinnere av millionpremier. Av disse vant 254 personer mer enn to millioner kroner, og fikk tilbud om veiledning. 33 av de vant over 10 millioner kroner og fire personer blant de 33, vant over 100 millioner kroner. Det var ca. 40 % som takket ja til tjenesten.

Fire ganger i året gjennomfører Norsk Tipping Supertrekning i Lotto. Da har vi alt fra 25 til 50 vinnere av 1 million kroner. I utgangspunktet tilbys ikke disse eller øvrige vinnere av premier mellom 1 og 2 mill, veiledningstjenesten. Er det derimot tilfeller hvor vi avdekker behov for dette under vinnertalalen, eller at vinnere har et sterkt ønske om bistand, får de som regel innvilget dette.

3 KRAV

I dette kapittelet er Norsk Tippings krav fremstilt.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
R001	<p>Nøytral og uavhengig tjeneste</p> <p>Leverandøren skal levere en 100 % nøytral og uavhengig tjeneste. Leverandøren skal ikke gi råd om konkrete pengeplasseringer i navngitte eller spesifiserte objekter, men skal gi vinneren råd på et tilpasset generelt grunnlag.</p> <p>I tillegg til å bekrefte «Ja» på dette kravet, skal leverandøren levere «Egenerklæring – interessekonflikt og nøytral tjeneste». Se konkurransegrunnlagets punkt 5.2.3.</p>	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
R002	<p>Språk</p> <p>Norsk Tipping har et bredt spekter av kunder. For å ivareta en positiv kundeopplevelse, må veiledningen foretas av en norskspråklig rådgiver. Bekreft at rådgiverne som tilbys er norsktalende.</p>	A	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R003	<p>Kapasitet på tilbudte ressurser</p> <p>Leverandøren må kunne tilby et team med (minimum to, maksimalt tre) veiledere som hver kan tilby den samme typen veiledning til Norsk Tippings vinnere, slik at flere oppdrag kan gå parallelt når det er behov for det. Vennligst beskriv hvordan kravet imøtekommes.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R004	<p>Kompetanse og erfaring</p> <p>Norsk Tipping krever at veilederne som skal håndtere Norsk Tippings vinnere har formell kompetanse innen juridisk og økonomisk rådgivning på personnivå, fortrinnsvis juridisk og økonomisk utdanning. Sekundært økonomisk eller juridisk utdanning. Veilederne må også ha god erfaring på området. I tillegg må veilederne ha en personlig egnethet til å veilede mennesker med ulik bakgrunn som plutselig står i en livsendrende situasjon.</p> <p>Norsk Tipping forbeholder seg retten til å bytte ut en veileder dersom vedkommende viser seg ikke å fungere som forventet.</p> <p>Beskriv formell kompetanse og relevant erfaring hos veiledere som skal utføre dette oppdraget i Bilag 2 (Del 2) – kompetansematrise. Navn fylles og ut i Bilag 6 Administrative bestemmelser.</p> <p>Oppdragsgiver vil belønne den som samlet sett oppfyller kravet best, med kombinasjon av formell kompetanse, erfaring og egnethet.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R005	<p>Responstid og fleksibilitet</p> <p>Norsk Tipping ønsker en høy grad av fleksibilitet og kortest mulig responstid fra veilederen – innen ett døgn, om nødvendig. Det er viktig at første kontakt mellom vinner og veileder kan gjøres før vinneren rekker å gjøre vesentlige økonomiske disposisjoner.</p> <p>Beskriv fleksibiliteten i tjenesten, og hvordan tilbyderer søker å svare på kravet om å være raskt tilgjengelig.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R006	<p>Sted for utførelse</p> <p>Veiledningen skal gjennomføres på den mest hensiktsmessige måten for vinneren. Dette kan være via telefon, e-post, Teams (e.l), eller fysisk oppmøte.</p> <p>Dersom veiledningen ønskes gjennomført med fysisk oppmøte, skal dette i utgangspunktet skje på veilederens adresse i Norge. Veilederen må også være åpen for å møte vinneren andre steder, for eksempel vinnerens bopel dersom det er behov for det.</p>	B	

	<p>Her bør en søke å samkjøre møter med flere vinnere fra samme landsdel, og evne til rasjonell utnyttelse av tid og ressurser vil bli vektlagt.</p> <p>Det kan også være aktuelt å møte vinneren i Norsk Tippings lokaler på Hamar.</p> <p>Beskriv hvordan kravet imøtekommes.</p>		
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R007	<p>Differensiering</p> <p>Avhengig av vunnet pengebeløp, plasseres kunden i én av tre grupper, og får som utgangspunkt tilbud iht. punktene under.</p> <p>Premier 2-10 mill. Vinnere av premier på mellom ca. 2-10 mill. kroner millioner kroner får tilbud om inntil 5 timers veiledning.</p> <p>Premier 10-50 mill. Vinnere av premier på mellom ca. 10-50 millioner kroner får tilbud om inntil 10 timers veiledning.</p> <p>Premier over 50 mill. For vinnere av ekstra store beløp kan behovet og innholdet i veiledningen i enkelte tilfeller være omfattende. I denne gruppen bes veileder sette opp et forslag til antall veiledningstimer, ut ifra en helhetsvurdering av behovet i det enkelte tilfellet.</p> <p>Tilbyder bes beskrive hvilke behov de vurderer at de tre ulike gruppene av vinnere vil ha, og hvordan tilbyder vil ivareta dem.</p> <p>Beskriv også aktuelle temaer tilbydere mener er aktuelle for vinnerne i de tre kategoriene, f.eks. økonomiske, juridiske eller annet, som det er viktig å være oppmerksom på og få veiledning om.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R008	<p>Håndtering av interesse utenfra</p> <p>Leverandøren må være forberedt på at vinneren kan få stor pågang fra pressen og omgivelsene ellers. Dette kan være henvendelser om pengegaver, svindelforsøk eller andre uønskede henvendelser. Det kan også være positive henvendelser i form av gratulasjoner og interesse rundt pengepremien. Leverandøren må også selv være forberedt på noe pågang fra presse og andre omgivelser.</p>	B	

	Beskriv hvordan vinneren kan veiledes i slike situasjoner, og hvordan leverandøren selv håndterer slike situasjoner.		
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R009	<p>Avslutning av veiledning</p> <p>Veileder skal ha som mål å fullføre oppdraget innenfor den avtalte tidsrammen. Når vinneren har benyttet seg av tilbudet som dekkes av Norsk Tipping, skal leverandøren sørge for dokumentasjon på at oppdraget er avsluttet, og at vinneren er informert og har bekreftet dette.</p> <p>Dersom vinneren ønsker å forlenge kundeforholdet med leverandøren etter tilbudet som dekkes av Norsk Tipping, skal det tydelig fremgå.</p> <p>Beskriv hvordan dette håndteres.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R010	<p>Rapportering</p> <p>Leverandøren skal rapportere regelmessig til oppdragsgiver. Rapporten skal minimum inneholde antall saker, status for pågående saker, tidsforbruk, hvor mange vinnere som har fortsatt å bruke veilederen etter endt oppdrag for NT og ev. annen relevant informasjon. Det er kun antall og ikke navn som skal rapporteres.</p> <p>Leverandøren skal foreslå passende intervall for rapportering og statusmøter. Fylles ut i Bilag 6. Legg ved et eksempel på slik rapportering</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R011	<p>Informasjonssikkerhet</p> <p>Det er et krav at vinnernes personvern blir godt ivarettatt. All informasjon om vinnere, og deres identitet, premies størrelse og personlige økonomiske og juridiske forhold skal holdes strengt fortrolig. Tilbyder skal beskrive hvordan bestemmelsen oppfylles i regelverket om personvern (GDPR), herunder lagring og sending av data, tilganger og sletting av data.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

<i>Krav-id.</i>	<i>Kravbeskrivelse</i>	<i>Kravtype</i>	<i>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</i>
R012	<p>Anonymitet</p> <p>Det er ønskelig at vinneren har mulighet til å holde så høy grad av anonymitet som mulig ved besøk, møter og annen kommunikasjon med leverandør.</p> <p>Beskriv hvordan lokaler og fasiliteter legger til rette for dette, og hvordan håndtering av vinneren kan foregå anonymt.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			

<i>Krav-id.</i>	<i>Kravbeskrivelse</i>	<i>Kravtype</i>	<i>Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS</i>
R013	<p>Pris</p> <p>Tilbyder skal oppgi en timespris for veiledning. Prisen skal inkludere alle aspekter tilknyttet veiledningstimene. Prisen oppgis i bilag 7.</p>	B	
Leverandørens besvarelse			