



# TRONDHEIM KOMMUNE

## Tråanten tjjelte

### VEDLEGG 1 - KRAVSPESIFIKASJON

<b>1 Behov.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Om Oppdragsgiver.....</b>	<b>2</b>
2.1 Regnskapstjenesten.....	2
2.2 Finansforvaltningen.....	2
2.3 Lån.....	2
2.4 Kraftfond.....	2
2.5 Likviditet.....	2
2.6 Likviditetsrapportering.....	2
2.7 Kontantkort/kommunalt utbetalingskort.....	3
2.8 Forvaltning tredjepartsmidler.....	3
2.9 Kommunale foretak (KF).....	3
2.10 Sentrale systemer.....	3
<b>3 Om kravspesifikasjonen.....</b>	<b>4</b>
<b>4 Kravspesifikasjon.....</b>	<b>4</b>
4.1 Formål / overordnede krav.....	4
4.2 Priser og renter.....	5
4.3 Kontoorganisering.....	6
4.4 Nettpank og betalingsformidling.....	6
4.5 Revisjon.....	9
4.6 Bedriftskort.....	9
4.7 Konti for tredjepart.....	9
4.8 Kundeservice.....	10
4.9 Implementering.....	10
4.10 Bestemmelser ved kontraktens utløp.....	11

## **1 Behov**

Trondheim kommune, heretter kalt Oppdragsgiver, har behov for en ny hovedbankavtale som gir en sikker, effektiv og fremtidsrettet drift, med fokus på økt automatisering og redusert sårbarhet. Avtalen skal dekke kommunens behov for et helhetlig konsernkontosystem, integrert betalingsformidling mot eksisterende fagsystemer, samt funksjonelle løsninger for forvaltning av tredjepartsmidler. Målet er å sikre en sømløs overgang slik at alle tjenester og systemer er i full drift fra 1. mai 2027.

## **2 Om Oppdragsgiver**

### **2.1 Regnskapstjenesten**

Regnskapstjenesten er organisert som en egen enhet under kommunaldirektør for finans, og håndterer alle inn- og utbetalinger i form av felles utbetalinger på remitteringsfiler eller manuelle betalinger.

Regnskapstjenesten har ansvaret for avstemming av alle bankkonti og dokumentasjon av avstemningen.

Oppdragsgivers konti er organisert i et konsernkontosystem. Regnskapstjenesten har ansvaret for administrering og opplæring av brukere, og oppretting av kontoer, samt ansvar for administrering av andre betalingsløsninger som tilbys av Oppdragsgiver.

### **2.2 Finansforvaltningen**

Finansforvaltningen er organisert til Byrådsavdeling for finans, under kommunaldirektør for finans, og har ansvaret for låneopptak og forvaltning av lån, likviditet og langsiktige aktiva (Trondheim kommunes kraftfond, TKK). Finansforvaltningen anvender Escali Financial Systems løsning for å ha kontroll på porteføljene og i rapporteringsøyemed.

### **2.3 Lån**

Oppdragsgiver har for tiden investeringslån for ca. 21 mrd. NOK, og innlån til videre utlån for ca. 5,3 mrd. NOK (inkl. startlån). Ved behov legger Oppdragsgiver ut obligasjonslån. I den forbindelse har Oppdragsgiver behov for kontofører. Låneopptak gjennomføres ved anbudsrunder, og er ikke en del av denne konkurransen. Det skal derfor ikke være noen begrensninger vedrørende låneopptak i denne avtalen.

### **2.4 Kraftfond**

Trondheim kommunes kraftfond (TKK) er på ca. 9 mrd. NOK. Fondet består i hovedsak av aksjer og rentebærende investeringer. Oppdragsgiver har behov for depotkonto for norske og utenlandske verdipapirer, samt kontofører- og oppgjørsfunksjoner.

### **2.5 Likviditet**

I vedlegg 6 - Grunnlagsdata vises utviklingen i Oppdragsgivers totale likviditet i 2025. Svingninger skyldes hovedsakelig større inn- og utbetalinger knyttet til drift og investeringer. Nivået på beholdningen vil imidlertid også avhenge av innskuddsvilkår. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å flytte likvide midler dit Oppdragsgiver til enhver tid måtte finne det hensiktsmessig.

### **2.6 Likviditetsrapportering**

Oppdragsgiver følger opp likviditeten daglig, og utarbeider egne likviditetsprognoser. For eksempel gjøres det daglig sjekk av saldo på toppkonto, både historikk og dagens disponible beløp. Videre sjekkes transaksjoner av størrelse på de ulike underkonti for økt detaljgrad. Det er ønskelig å kunne hente ut informasjon fra flere kontoer samtidig.

## **2.7 Kontantkort/kommunalt utbetalingskort**

Oppdragsgiver har i dag en ordning med kontantkort/kommunalt utbetalingskort for brukere hos Kvalifiseringssenteret for innvandrere, Økonomi og utbetaling / NAV Lerkendal , og i Barne- og familietjenesten til mindreårige flyktninger. Dette kan også være aktuelt for andre kommunale tjenester.

## **2.8 Forvaltning tredjepartsmidler**

### **Konto for brukere under økonomisk forvaltning**

Oppdragsgiver oppretter konto som er knyttet til brukerens fødselsnummer for brukere som er under økonomisk forvaltning. Midlene på denne kontoen forvaltes av ansatte i Trondheim kommune eller NAV, i henhold til en inngått avtale mellom brukeren og kommunen. Oppdragsgiver avgjør hvorvidt brukeren skal gis innsynsrett. Innbetalinger til konto vil være stønad fra Nav, og brukeren skal ikke ha tilgang på kontoen.

### **Beboerkonto**

Oppdragsgiver tilbyr forvaltning av private midler for beboere på helse- og velferdssentre og helsehus. Etter avtale mellom beboeren og Trondheim kommune, opprettes det en egen bankkonto knyttet til beboerens personnummer. Kontoen eies av beboeren, men forvaltes i det daglige av ansatte ved den aktuelle institusjonen. Innbetalinger til konto vil komme fra verge eller pårørende, og det vil ikke stå store summer på konto. Den skal brukes til personlig pleie og aktiviteter i hverdagen. Det vil være aktivtør eller avdelingsleder ved helse- og velferdssenteret som har behov for debetkort knyttet til hovedkontoen til enheten, når de tar med beboer på små innkjøp eller opplevelser. Administratorer vil være ansatte i Trondheim kommune som er ansvarlig for den økonomiske oppfølgingen med at beboer blir belastet for sitt kjøp.

### **Bofellesskap**

Oppdragsgiver har videre behov for en betalingsløsning tilrettelagt for beboere i bofellesskap. Løsningen skal kunne benyttes av brukere med behov for særskilt tilrettelegging. Brukerne har ulik evne til å håndtere eget debetkort. Innbetalinger vil komme fra verge eller pårørende, og det vil ikke stå store summer på konto. Pengene brukes til små innkjøp eller opplevelser som kino, kafebesøk og lignende.

## **2.9 Kommunale foretak (KF)**

Stavne Arbeid Trondheim KF og Stavne Inkludering Trondheim KF tilbyr arbeidstrening, kvalifisering og tilrettelagt oppfølging for personer som står utenfor arbeidslivet på grunn av helseutfordringer, rus eller sosialt utenforskap. Foretakene gir årlig tilbud til mer enn 400 personer, og samarbeider tett med NAV og helse- og velferdstjenestene hos Oppdragsgiver, samt statlige direktorater og andre aktører innen arbeidsinkludering og rehabilitering.

Foretakene har egne vedtekter og egne regnskap.

## **2.10 Sentrale systemer**

Oppdragsgiver benytter for tiden følgende fagsystemer:

- **LIFT** (Løsning Innkjøp og Finans Trondheim kommune),(Unit4 Business World) levert av Vivicta: Oppdragsgivers innkjøps-, regnskaps- og økonomistyringssystem. Avtalen på dagens løsning går ut 31.12.2030. Oppdragsgiver planlegger å anskaffe ny løsning som skal være i drift ca. 01.03.2030.
- **Parka** levert av Cowi AS, benyttes av Trondheim parkering. Dette er et faktureringsystem der innbetalingene kommer via en multikanal som kan være alle mulige betalingsmåter inkludert vipps, CREMUL og OCR. Payex er via Swebank. Avtalegiro lages i systemet og sendes til nettbank.
- **PEZ og Parkeringsservice 2** levert av Giant Leap benyttes av Trondheim parkering til parkeringsileggelser. Pez krever kid; OCR-betalinger og utenlandsbetalinger.

- **BOEI** husleiesystem levert av Arnett AS, benyttes av Trondheim eiendom. Dette er et faktureringsystem som mottar innbetalingsfiler som CREMUL og OCR, og har systemstøtte for avtalegiro med og uten varsel som leses inn i bank to ganger per måned.
- **Visma Velferd** - sosialhjelpssystem fra Visma: Utbetaling skjer via ISO20022SML-betalingsfil som sendes fra Visma Velferd til nettbank for godkjenning.
- **Visma Flyktning** - sosialhjelpssystem levert av Visma: Utbetaling skjer via ISO20022XML-betalingsfil som sendes fra Visma Flyktning til nettbank for godkjenning.
- **Modulus** - barnevern system levert av Netcompany: Utbetalinger skjer via ISO2022XML-betalingsfil som sendes fra Modulus til nettbank for godkjenning.
- **HR-portalen (Visma Multi)**, lønn og HR-system: Lønnsutbetalinger skjer via Autopay som sendes fra Bluegarden til nettbank for godkjenning.
- **Matcher**, avstemmingssystem levert av Trintech: Oppdragsgiver laster ned avstemmingsfiler av banktransaksjoner fra bank til fagsystem ved automatisk overføring.

### 3 Om kravspesifikasjonen

#### Type krav:

1. Må-krav (merket MÅ / Må / M): dette er minimumskrav.
2. Evalueringskrav (merket Evaluering / / E / Bør eller tilsvarende): Dette er krav som vil evalueres i tråd med tildelingskriterium 2 - Kvalitet.

#### Type svar:

1. **JA / NEI**: Her skal Tilbyder kun bekrefte (JA), evt. avkrevet (NEI), at kravet fylles. Vi anbefaler at dersom det svares NEI, suppleres besvarelsen også med en kort kommentar der det fremgår på hvilken måte kravet ikke fylles, slik at Kunden kan vurdere konsekvensen av avviket.
2. **BESKRIV**: Her skal Tilbyder beskrive i hvilken grad/hvordan leveransen fyller kravet.

**Svardokument:** Tilbyder skal ikke svare i dette dokumentet, men i konkurransegrunnlagets vedlegg 3 - Leverandørens svar kravspesifikasjon.

## 4 Kravspesifikasjon

### 4.1 Formål / overordnede krav

NR	Krav	Type krav	Type svar
4.1.1	<b>Leverandøren som aktiv samarbeidspart</b> Tjenesten skal være understøttet og fremtidsrettet og sikre sikker og effektiv drift. Leverandøren skal være en aktiv pådriver for forenkling, effektivisering og automatisering av prosesser og rutiner som avtalen omfatter, med fokus på økt sikkerhet og bedre effektivitet for økt kvalitet, redusert sårbarhet og direkte og indirekte besparelser og økt merverdi for Oppdragsgiver.	MÅ	JA / NEI
4.1.2	<b>Leverandøren som informasjonsformidler</b> Leverandøren skal holde Oppdragsgiver orientert om utvikling innen bank, banktjenester, betalingsformidling og lovverk.	MÅ	JA / NEI
4.1.3	<b>Tredjepartsleveranser</b> Oppdragsgiver inngår egne avtaler på: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betalingsterminaler</li> <li>- Kontanthåndtering</li> </ul> Leverandøren skal samarbeide med Oppdragsgivers avtaleparter slik at Oppdragsgiver opplever at kontantstrømmene flyter sømløst mellom de ulike avtalene. Dette inkluderer f.eks. nødvendig integrasjon og oppkobling mellom systemene som brukes i de ulike avtalene, både ved avtalens implementering og ved senere endring av, eller endring hos, leverandør av disse avtalene.	MÅ	JA / NEI

<b>4.1.4</b>	<b>Informasjonssikkerhet</b> Leverandøren skal sikre et høyt nivå på informasjonssikkerheten gjennom hele leveransen. Dette inkluderer oppfyllelse av gjeldende lovverk og bransjestandarder, kryptering og forsegling ved filoverføring, oppfyllelse av offentlige krav knyttet til klientinformasjon og råd og veiledning til Oppdragsgiver for bedring av rutiner og prosesser.	MÅ	JA / NEI
<b>4.1.5</b>	<b>Leverandørens ansvar</b> Leverandøren er ansvarlig for kontraktsytelsene overfor Kunden uavhengig om Leverandøren utfører kontraktsytelsene direkte selv eller via en underleverandør. Dette innebærer også at Leverandøren er ansvarlig for at alle eventuelle underleverandører som skal brukes i avtalen er kjent med og følger kravene og bestemmelsene i avtalene.	MÅ	JA / NEI
<b>4.1.6</b>	<b>Samarbeidspartnere</b> Leverandøren skal påse at Oppdragsgivers samarbeidspartnere har samme vilkår som Oppdragsgiver. Oppdragsgivers samarbeidspartnere har ulike størrelser, og Leverandøren skal tilpasse leveransen og oppsett til de ulike samarbeidspartnerne sine behov.	MÅ	JA / NEI

## 4.2 Priser og renter

NR	Krav	Type krav	Type svar
<b>4.2.1</b>	<b>Pris - Transaksjoner</b> Betalingstjenester prises pr. transaksjon / pr. utført tjeneste. Se kontraktens punkt om prisforutsetninger og prisjustering, og vedlegg 2 - Prisskjema for de ulike kostnadselementene.	MÅ	JA / NEI
<b>4.2.2</b>	<b>Renteberegning</b> Renteberegningen skal skje daglig basert på nettosaldo på toppkontoen, jf. eget avsnitt om kontostruktur. I tillegg skal det være mulig å tillegge renter direkte på den enkelte konto i konsernkontosystemet etter Oppdragsgivers ønske.  Renteberegning skal skje basert på følgende forutsetninger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Start/stopp:</b> Start og stopp for renteberegning av de ut- og innbetalingstjenestene som omfattes av denne avtalen, skal som et minimum skje i samsvar med gjeldende lover og forskrifter, per nå finansavtaleloven § 4-12.</li> <li>• <b>Rentefastsettelse (NIBOR)</b> Rente på både kreditt- og debetsaldi skal beregnes daglig basert på flytende markedsrente (3 mnd. NIBOR). Tilbudets rentebetingelser skal spesifiseres som 3 mnd. NIBOR med tillegg eller fradrag av en margin oppgitt i prosentpoeng.</li> <li>• <b>Kapitalisering:</b> Renten skal kapitaliseres kvartalsvis.</li> <li>• <b>Beregningsmetode:</b> Baseres på faktisk antall dager over 360 dager (<math>\\$act./360\\$</math>).</li> </ul>	MÅ	JA / NEI
<b>4.2.3</b>	<b>Rentebetingelser - eksterneonti</b> Innskuddskonti utenfor konsernkontostrukturen, jf. eget avsnitt om kontostruktur, skal tilbys rentebetingelser som er like gode eller bedre enn betingelsene innenfor strukturen. Renter skal renteberegnes adskilt basert på innskudd i den enkelte konto, og krediteres automatisk ved kapitalisering.	MÅ	JA / NEI
<b>4.2.4</b>	<b>Marginbeskyttelse</b> Dersom referanserenten i løpet av kontraktsperioden endres (NOWA) skal Oppdragsgiver tilbys en margin som gir samme eller bedre avkastning som det opprinnelige tilbudet.	MÅ	JA / NEI
<b>4.2.5</b>	<b>Tidsinnskudd</b> Oppdragsgiver ønsker tilgang til tidsinnskuddskonto med 31 dagers løpende oppsigelse. Rentebetingelsene skal være basert på daglig 3m nibor + oppgitt margin	EVALUERING	BESKRIV

	<p>frem til oppsigelse. I oppsigelsesperioden kan renta tilsvare renta på toppkontoen.</p> <p>Oppdragsgiver skal i tillegg ha mulighet til å plassere sine midler andre steder enn i denne hovedbankavtalen. Det skal ikke finnes begrensninger for plassering av likvide midler utenfor denne hovedbankavtalen.</p> <p>Tilbyder skal oppgi tilbudt margin på tidsinnskudd. Prisskjema pkt. 2.14</p>		
--	--	--	--

### 4.3 Kontoorganisering

NR	Krav	Type krav	Type svar
<b>4.3.1</b>	<p><b>Konsernkontosystem</b></p> <p>Leverandør skal levere et konsernkontosystem med en toppkonto som viser Oppdragsgivers nettoposisjon mot Leverandøren.</p> <p>I tillegg skal det opprettes underkonti, og undergrupper av konti, med mulighet for saldoopplysning.</p>	MÅ	JA / NEI
<b>4.3.2</b>	<p><b>Eksterne konti</b></p> <p>Oppdragsgiver skal også kunne opprette konti til Oppdragsgiver som ikke inngår i konsernkontosystemet.</p>	MÅ	JA / NEI
<b>4.3.3</b>	<p><b>Dekningskontroll og maksimalt trekk per konto</b></p> <p>Oppdragsgiver skal kunne opprette dekningskontroll og ilegge maksimalt trekk på enkeltkonti i konsernkontosystemet.</p>	MÅ	JA / NEI
<b>4.3.4</b>	<p><b>Trekkramme</b></p> <p>Oppdragsgiver skal ha en kommitert trekkramme på 600 millioner kroner. Trekk defineres som negativ saldo på toppkonto i konsernkontosystemet.</p>	MÅ	JA / NEI
<b>4.3.5</b>	<p><b>Verdipapirtjenester: verdipapirdepot, forvalteroppgjør og kontofører</b></p> <p>Leverandøren skal tilby løsning for oppbevaring av verdipapirer i utenlandsk og norsk verdipapirdepot.</p> <p>Leverandøren skal i forbindelse med verdipapirtjenester foreta forvalteroppgjør. Leverandøren skal være kontofører i forbindelse med obligasjonslån og sertifikatlån.</p> <p>Leverandøren skal beskrive sine løsninger for dette. Priser per stk og provisjon i % vedrørende beholdninger oppgis i vedlegg 2 - Prisskjema pkt. 2.10, 2.11, 2.12</p>	MÅ	BESKRIV

### 4.4 Nettbank og betalingsformidling

NR	Krav	Type krav	Type svar
<b>4.4.1</b>	<p><b>Nettbank - funksjoner</b></p> <p>Leverandøren skal sette opp en nettbankløsning med minimum følgende funksjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisering, inkl. opprettelse, av konti</li> <li>• Organisering, inkl. gjennomføring, av betalinger</li> <li>• Bruker/fullmaktsadministrasjon, inkl. fullmaktsregister og "revisorrapporter"</li> <li>• Rapportering / historikk</li> </ul>	MÅ	JA / NEI
<b>4.4.2</b>	<p><b>Nettbank - funksjonalitet og brukervennlighet</b></p> <p>Leverandøren skal beskrive tilbudet nettbankløsning med tekst og bilder, ev. med brukernavn og passord til en demoversjon.</p> <p>Følgende skal minimum fremgå av beskrivelsen:</p>	EVALUERING	BESKRIV

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Oppetid:</b> Oppetid, inkl. metodikk for måling av oppetid, varsling ved nedetid inkl. planlagt nedetid</li> <li>2. <b>Brukeradministrasjon:</b> Løsning for å legge til og administrere brukere og fullmakter</li> <li>3. <b>Elektronisk signatur:</b> Hvordan Oppdragsgiver kan signere avtaler elektronisk, inkl. OCR avtaler, avtalegiro, eFaktura, fullmakter, avtaler vedrørende tredjepartskonti</li> <li>4. <b>Dashboard:</b> Muligheter for å sette opp personlig tilpasset dashboard</li> <li>5. <b>Rapporter:</b> Standardrapporter, mulighet for å “skreddersy” og dele rapporter, støtte for likviditetsrapportering</li> <li>6. <b>Bilag:</b> Innbetalingsmeldinger, utbetalingsmeldinger og innbetalingsmeldinger fra utland</li> <li>7. <b>Smarte funksjoner:</b> Smarte funksjoner, inkl. automatiserte / KI baserte funksjoner, som hjelper Oppdragsgiver med å spare tid og/eller ressurser</li> <li>8. <b>Revisorrapporter:</b> Rapporter som viser hvem som har hvilke fullmakter til hvilke konti, og logg over administrative endringer</li> </ol>		
<b>4.4.3</b>	<b>Bankavstemming</b> Oppdragsgiver ønsker støtte for bankavstemming. Dette inkluderer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muligheten for å velge buntsum eller detaljpost ved uttrekk til bankavstemming.</li> <li>• Muligheten for å la en transaksjonsidentifikasjon følge transaksjonen fra kommunens regnskapssystem, til banken og tilbake via avregningsstruktur.</li> <li>• Muligheten for å lage bankavstemmingsfil fra både remitteringskonti og konti med manuelle betalinger.</li> <li>• Muligheten for å sende nødvendige opplysninger fra banken til kommunens regnskapssystem for automatisk regnskapspostering</li> </ul> Leverandøren skal beskrive den tilbudte løsningen, inkludert hvordan den svarer ut punktene over.	MÅ	BESKRIV
<b>4.4.4</b>	<b>Betalingsformidling - KAR</b> Oppdragsgiver ønsker tilgang på Konto- og Adresseregister (KAR), inkl. opplæringsmateriell. Leverandøren skal beskrive tilbudt løsning, inkludert eventuelle kostnader.	EVALUERING	BESKRIV
<b>4.4.5</b>	<b>Betalingsformidling - Ansvar for transaksjoner</b> Leverandøren har ansvar for betalinger og filer fra de mottas i banken til transaksjonen er fullført.	MÅ	JA / NEI
<b>4.4.6</b>	<b>Betalingsformidling - Innbetalingsformater</b> Oppdragsgiver skal kunne motta innbetalinger i relevante formater, hovedsakelig som innbetalinger som er fakturert ut fra kunderskonto i fagsystemene som Oppdragsgiver til enhver tid benytter I tillegg: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betaling med KID og/eller melding</li> <li>• eFaktura</li> <li>• Elektronisk handelsfaktura (EHF)</li> <li>• Avtalegiro (med mulig kobling mot eFaktura) Autogiro (med mulig kobling mot EHF)</li> <li>• Betalingsterminaler</li> <li>• Vipps</li> <li>• Andre relevante og/eller fremtidige innbetalingsprodukter</li> </ul>	MÅ	JA / NEI
<b>4.4.7</b>	<b>Betalingsformidling - Integrasjoner</b> Leverandørens løsning skal integreres fullt ut med Oppdragsgivers til enhver tid gjeldende økonomisystem og relevante fagsystemer gjennom standardiserte grensesnitt. Dette inkluderer blant annet all nødvendig programvaretilpasning,	MÅ	JA/NEI



	teknisk oppkobling, bistand ved overgang til ny løsning samt tilstrekkelig opplæring av personell.		
<b>4.4.8</b>	<b>Betalingsformidling – Filutveksling og format</b> All data knyttet til betalingsformidling skal leveres og mottas i formatet ISO 20022 XML. Løsningen skal støtte følgende flyt og funksjonalitet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utgående og inngående filer:</b> Leverandøren skal motta filer fra Oppdragsgivers økonomisystem, og levere filer tilbake som kan leses inn automatisk for postering i regnskapet.</li> <li>• <b>Returfiler:</b> Oppdragsgiver skal kunne laste inn mottaksretur og avregningsreturfiler fra banken til økonomisystemene.</li> <li>• <b>Bankavstemming:</b> Oppdragsgiver skal kunne laste inn bankavstemmingsfiler i sitt avstemmingssystem. Det må kunne genereres bankavstemmingsfiler for både konti det remitteres fra, og konti med manuelle utbetalinger.</li> </ul>	MÅ	JA/NEI
<b>4.4.9</b>	<b>Betalingsformidling - Datautveksling</b> Utteksling av data for inn- og utbetalinger mellom leverandørene og datasentralene skal minimum skje 4 ganger per døgn (bankdager). Tilsvarende skal nettbankene kunne kommunisere online med leverandørens systemer.	MÅ	JA / NEI
<b>4.4.10</b>	<b>Betalingsformidling - Funksjonalitet og filhåndtering</b> Leverandøren skal levere relevante betalingsstjenester og funksjonalitet, inkl. forfallsregister, endrings- og stoppinstrukser, kvitteringsfiler og lignende.	MÅ	JA / NEI
<b>4.4.11</b>	<b>Dekningskontroll</b> Leverandøren skal utføre dekningskontroll for både manuelle og elektroniske betalingsoppdrag. Kontrollen skal utføres både mot den juridiske kontoens totale ramme i konsernkontostrukturen, samt mot øvrige konti spesifisert av Oppdragsgiver.  Følgende prinsipper skal legges til grunn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dekningsprinsipp</b> : Så fremt bokført og valutariktig saldo på den juridiske toppkontoen er innenfor avtalt trekkrettighet, skal utbetalinger gjennomføres uavhengig av om en underkonto i konsernkontosystemet har negativ saldo.</li> <li>• <b>Ingen uberettiget avvisning:</b> Betalingsoppdrag skal ikke avvises dersom den samlede likviditeten i strukturen gir dekning for oppdraget.</li> </ul>	MÅ	JA/NEI
<b>4.4.12</b>	<b>CM - Analyse</b> Oppdragsgiver skal ha opsjon på kjøp av Cash Management analyser.  Leverandøren skal beskrive hvordan en eventuell Cash Management analyse (CM-analyse) for Oppdragsgiver tenkes gjennomført. Beskrivelsen må inneholde følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formålet med en CM analyse</li> <li>• Hvilke områder, evt. nøkkelprosesser hvor pengeflyt er involvert kan inngå i analysen</li> <li>• Hvordan organiseres arbeidet ved en slik analyse, herunder også forventet ressursinnsats fra Oppdragsgiver</li> <li>• Tidsbruk og kostnad; antall timer og økonomiske rammer for analysen. Det må også konkret oppgis hva Oppdragsgiver ikke betaler for (gratis)</li> <li>• Bredden og dybdekunnskap i analyseteamet som vil gjennomføre analysen bes beskrevet, herunder eventuelt teamets erfaring innen kommunesektoren</li> </ul> Leverandøren skal oppgi dokumentasjon på eventuelle gjennomførte CM analyser for sammenlignbare kunder.  Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å kjøpe tilsvarende analyse hos andre aktører i markedet.	EVALUERING	BESKRIV

## 4.5 Revisjon

NR	Krav	Type krav	Type svar
4.5.1	<b>Informasjon</b> Leverandørens skal utarbeide årlige revisjonsoppgaver til Oppdragsgivers revisjon pr. 31. desember. Videre skal leverandøren skal på forespørsel gi Oppdragsgivers interne eller eksterne revisor den informasjon som etterspørres.	MÅ	JA / NEI
4.5.2	<b>Revisorbekreftelse</b> Leverandørens interne revisor skal på Oppdragsgivers forespørsel foreta et representativt antall stikkprøver og for å kontrollere at avtalens betingelser er lagt til grunn for renteberegning og fakturering. Resultatet skal meldes tilbake til Oppdragsgiver.	MÅ	JA / NEI

## 4.6 Bedriftskort

NR	Krav	Type krav	Type svar
4.6.1	<b>Bedriftskort</b> Leverandøren skal tilby bedriftskort til enkelte av Oppdragsgivers ansatte. Bedriftskortet skal være firmaheftende som benyttes til å betale for lisenser, abonnement, annonser på nett, netthandel og liknende som skal belastes Oppdragsgiver.	MÅ	JA / NEI

## 4.7 Konti for tredjepart

NR	Krav	Type krav	Type svar
4.7.1	<b>Tredjepartsforvaltning</b> Leverandørens skal tilby løsning som dekker Oppdragsgivers behov for forvaltning av tredjepartsmidler. Dette for: <ul style="list-style-type: none"><li>• Konto for NAV brukere</li><li>• Beboerkonto</li></ul> Løsningen skal ikke kunne medføre overtrekk av konto. Dersom løsningen fører til overtrekk, skal eventuell overtrekk dekkes av Leverandøren.	MÅ	BESKRIV
4.7.2	<b>Kommunalt utbetalingskort</b> Leverandøren skal tilby løsning som dekker Oppdragsgivers behov for kommunale utbetalingskort, både for brukere som har tredjepartsforvaltning, og for brukere som ikke har tredjepartsforvaltning.	MÅ	JA / NEI
4.7.3	<b>Betalingsløsning - Bofellesskap</b> Oppdragsgiver ønsker en betalingsløsning tilrettelagt for beboere i bofellesskap.  Leverandøren skal oppgi løsningen som tilbys, inkl. eventuelle kostnader.	EVALUERING	BESKRIV
4.7.4	<b>Asylsøkere uten gyldig legitimasjon</b> Oppdragsgiver ønsker en løsning for innvandrere som er asylsøkere, men ikke har gyldig legitimasjon i henhold til enhver tid gjeldende regelverk for opprettelse av bankkonto. Dette er spesielt relevant for Barne- og Familietjenesten i forbindelse med enslige mindreårige flyktninger.  Leverandøren skal beskrive hvordan det løses med en tilrettelegge for denne gruppen innbyggere i Trondheim kommune, så de kan få opprette egen bankkonto (nettbank) med debetkort knyttet til for å kunne lære seg å administrere egen økonomi og nettbank. Løsningen bør være enkel å administrere.	EVALUERING	BESKRIV

## 4.8 Kundeservice

NR	Krav	Type krav	Type svar
4.8.1.	<b>Kundeteam</b> Oppdragsgiver skal være en "prioritert kunde". Leverandøren skal yte god kundeservice, preget av høy faglig kompetanse, gode løsningsforslag, kort responstid, kontinuitet og god kjennskap til avtalen og Oppdragsgivers behov.  Leverandøren skal minimum ha følgende kontaktpersoner: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avtaleansvarlig -</li> <li>• Kontaktperson(er) for hovedområdene kortløsning, tredjepartsløsninger, cashmanagement, verdipapiroppgjør, nettverks- og IT-løsninger, og evt. andre områder.</li> <li>• Kontaktperson(er) for NAV</li> <li>• Kontaktperson(er) for rådgivning</li> <li>• Kontaktperson(er) forarbeid med informasjonssikkerhet/sikre betalingstransaksjoner</li> </ul> I tillegg skal leverandøren ha back-up løsninger for disse i tilfelle fravær.	MÅ	JA / NEI
4.8.2	<b>Responstid - kritiske funksjoner</b> Kontaktpersoner(er) innen kritiske funksjoner (som for eksempel verdipapir-betalingsoppgjør og utbetalingsfiler) skal ha maksimal responstid på 1 time både på telefon og e-post.	MÅ	JA / NEI
4.8.3	<b>Kundeteam - Beskrivelse</b> Leverandøren skal beskrive tilbudte kundeteam, inkl. navn, og CV for nøkkelpersoner, og hvordan leverandøren vil jobbe for å sikre god kundeservice til Oppdragsgiver	EVALUERING	BESKRIV

## 4.9 Implementering

NR	Krav	Type krav	Type svar
4.9.1	<b>Implementering</b> Leverandøren skal ta et helhetlig ansvar for implementeringen av avtalen. Dette innebærer blant annet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppsett i nettbank inkl. integrasjon mot alle systemer og relevante tredjepartsleveranser Oppdragsgiver har</li> <li>• Bistå i avviklingen av gamle konto, og opprettelsen av nye</li> <li>• Sikre sømløs overgang for Oppdragsgivers kunder ved å reetablere aktive avtalegiroer slik at kundene slipper manuelt arbeid i nettbanken. Dette innebærer for eksempel at Leverandøren ferdigstiller alle dokumenter og kalle inn til underskrift med mv.</li> <li>• Opprette beboerkontoer og forvaltningskontorer, sørge for overføring av gamle kontoer og avslutning av disse</li> <li>• Forhåndsutfylle alle nødvendige avtaledokumenter</li> <li>• Opplæring og rådgivning av Oppdragsgivers ansatte</li> </ul>	MÅ	JA / NEI
4.9.2	<b>Hovedansvarlig</b> Hovedansvarlig for implementering, som vil være kontaktperson for Oppdragsgiver, skal ha hatt tilsvarende ansvar tidligere.  Leverandøren skal oppgi navn og referanseprosjekt for tilbudet Hovedansvarlig.	MÅ	BESKRIV
4.9.3	<b>Implementeringsplan</b> Leverandøren skal snarest mulig legge frem plan for implementeringen. Planen skal være realistisk og egnet til å sikre at alle nødvendige tiltak blir utført slik at avtalen kan være i full drift fra 01.05.2027.	MÅ	BESKRIV

	<p>Planen skal minimum redegjøre for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Egen organisasjon:</b> Plan for implementering av avtalens bestemmelser i egen organisasjon</li> <li>- <b>Milepæler:</b> Plan for ulike oppgaver, inkl. ansvarlige</li> <li>- <b>Opplæring:</b> Plan for opplæring og rådgivning</li> <li>- <b>Kundesenter:</b> Plan for eventuell økt tilgjengelighet til kontaktpersoner i overgangsfasen</li> <li>- <b>ROS-Analyse:</b> ROS analyse for implementeringen, inkl. egnede tiltak</li> </ul> <p>Leverandøren skal legge ved utkast til implementeringsplan ved tilbudet. Oppgi henvisning til dokumentet her.</p>		
--	--	--	--

#### 4.10 Bestemmelser ved kontraktens utløp

NR	Krav	Type krav	Type svar
<b>4.10.1</b>	<b>Omnummerering</b> Ved eventuell overgang til ny leverandør skal Leverandøren foreta omnummerering fra gammelt til nytt kontonummer 12 måneder fra kontraktsstart på ny avtale.	MÅ	JA / NEI
<b>4.10.2</b>	<b>Datatilgang</b> Oppdragsgiver skal ha tilgang til gamle data i minimum 12 måneder etter denne kontraktens utløp	MÅ	JA / NEI