

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Det skal anskaffes nytt system for fagprogram for kommunal inkasso i skyløsning. Fagprogrammet skal brukes til oppfølging og innkreving av alle typer kommunale krav for Fredrikstad kommune, Hvaler kommune og Fredrikstad kirkelige fellesråd.

Om oppdragsgiver

Fredrikstad er en by og en kommune i Østfold fylke. Per 1. januar 2026 var det 86 284 innbyggere i Fredrikstad kommune. Fredrikstad er en av Norges største kommuner målt i innbyggertall.

Hvaler kommune er en øykommune i Østfold, med beliggenhet sør for Fredrikstad. Pr. 01.januar 2026 hadde kommunen 4 709 fastboende innbyggere. Hvaler er en stor hyttekommune.

Om behovet og omfang

Fagprogrammets primære oppgave skal være å ivareta oppdragsgivers behov for å ha oversikt over alle saker med gjennomførte og fremtidige tiltak, samt for å ha oversikt over alle saksbehandlere, dokumenter og arbeidsflyter.

Dagens system for kommunal egeninkasso, Procasso 9, levert av Banqsoft, har begrenset levetid, og oppdragsgiver må derfor over på ny løsning.

I 2025 ble det sendt ut over 330 000 fakturaer, med et totalbeløp på rundt 1,7 milliarder NOK.

Oppdragsgiver har behov for et system som legger til rette for at oppdragsgivers utestående fordringer sikrer, og muliggjør forvaltning av oppgaver i henhold til gjeldende lover og forskrifter. En trygg og forutsigbar drift av systemet med løpende oppgraderinger, moderne integrasjonsløsninger mot andre system og offentlige registre vil også være med og sikre kommunens likviditet.

Applikasjonsarkitektur

Fredrikstad kommune benytter for tiden Visma Enterprise (skyløsning) som økonomisystem og Elements (lokal infrastruktur) som sak- og arkivsystem. Dette er virksomhetskritiske kjernesystem for kunden. Det skal i løpet av de neste årene gjennomføres nye anskaffelser av disse kjernesystemene og det er p.t. ikke avklart hvilke systemer som blir valgt.

Som parkeringssystem benytter oppdragsgiver Pilen, men vil gå over til Giant Leap.

Oppdragsgiver skal eie dataene i inkassosystemet, og dataene skal gjennom API kunne overføres til oppdragsgivers datasjøl.

Kundens krav

Se vedlagt bilag 1.a Krav til tjenesten.

Absolutte krav som er nødvendige for oppdragsgivers bruk av systemet, skal være oppfylt ved tidspunkt for kontraktsinngåelse.

Dersom det kan dokumenteres at øvrige krav vil være oppfylt senest innen 6-12 mnd. etter kontraktsinngåelse, vil dette være tilstrekkelig til at kravet kan vurderes som oppfylt.

Redegjørelse for tidspunkt for oppfyllelse, samt hvordan dette ivaretas, skal vedlegges besvarelsen av kravet.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Kunden skal kunne bygge egen kompetanse på løsningen. Det skal leveres brukerdokumentasjon på norsk som presenterer systemets virkemåte og funksjonalitet for brukerne, og dekker alle de ulike roller brukere av systemet kan ha.

All dokumentasjon skal foreligge elektronisk for kunde med mulighet til å redigere på dokumentasjonen og kopiere denne til internt bruk. All dokumentasjon skal være oppdatert når endringer i løsningen krever dette, og være klart merket med hvilken versjon, revisjon, rettelse etc. den relaterer seg til.

Følgende dokumentasjon skal følge løsningen:

- Brukerdokumentasjon: Det skal leveres komplett brukerdokumentasjon med beskrivelse av funksjonaliteten i systemet, tilpasninger, beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen, sammenheng mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv. Det gjelder også for fremtidige versjoner.
- Systemdokumentasjon:
 - o Komplette systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av systemet, tilpasninger, virkemåte og sammenhengen mellom dem m.m.
 - o Det skal medfølge utførlig arkitekturskisse over løsningen, med dokumentert nettverksflyt (hvem snakker med hvem og på hvilke porter).
 - o Det skal medfølge dokumentasjon på alle API som inngår i løsningen, med detaljert beskrivelse av hvilke tjenester som tilbys og hvordan de skal brukes.
 - o Det skal medfølge dokumentasjon som viser hvordan robustheten i løsningen er ivaretatt, f.eks. redundans, failover, gjenopprettelsesrutiner og -tid.
- Systemdokumentasjon ved eventuell installasjon i Fredrikstad kommunes datasenter skal blant annet inneholde:
 - o informasjonsmodell
 - o prosesser som bør overvåkes
 - o spesielle rutiner
- Sikkerhetsdokumentasjon: Standard dokumentasjon som viser hvordan sikkerheten i løsningen er ivaretatt

Kunden ser for seg følgende målgrupper for opplæring:

- superbrukere
- saksbehandlere

Leverandøren skal stille med tilstrekkelig og kompetent personell til å gjennomføre nødvendig opplæring av superbrukere.

Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

Se vedlagt databehandleravtale. Ved motstrid gjelder databehandleravtalen foran avtalens punkt 6.1 om informasjonssikkerhet.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Det skal signeres databehandleravtale. Ved motstrid gjelder databehandleravtalen foran avtalens punkt 6.2 om personopplysninger.

Løsningen skal sikkerhetsmessig være i henhold til gjeldende personvernlovgivning.

Hvis Leverandørens tjenesteleveranse omfatter overføring av personopplysninger til tredjeland som ikke har tilstrekkelig databeskyttelse iht. EUs personverndirektiv, skal databehandler inngå databehandleravtale iht. EU Commission Decision C (2010)593 Standard Contractual Clauses (processors), og implementere de sikkerhetstiltak som er nødvendige for å etterleve EUs personverndirektiv.