



KONKURRANSEGRUNNLAG

Ett-trinnsprosedyre
etter forskriftens del I

for anskaffelse av

Ny systemløsning for innfordring

OPPDRAKSGIVER

Ringsaker Kommune

Ansvarlig anskaffer: Ann Marit Holumsnes (ann.marit.holumsnes@ringsaker.kommune.no)

Anskaffelsesoversikt

Hovedtype, estimert verdi, CPV-koder og utførelsessted fremgår under Konkurransedetaljer.

Kontraktsmal

Navn:

SSA-L

Bakgrunn

Ringsaker kommune benytter i dag inkassosystemet Procasso fra Banqsoft til innfordring av kommunale krav. Kommunen har om lag 36 000 innbyggere og har behov for å anskaffe en ny, skybasert systemløsning for oppfølging av kundefordringer som skal understøtte hele innfordringsløpet, fra krav oppstår til betaling er fulgt opp og registrert. Formålet med anskaffelsen er å erstatte eksisterende løsning med en fremtidsrettet, brukervennlig og sikker standardløsning som kan tilpasses kommunens arbeidsprosesser.

Innfordringsområdet er virksomhetskritisk og stiller krav til effektiv saksbehandling, god samhandling mellom økonomifunksjonen og saksbehandlere, samt pålitelig informasjonsflyt mellom systemer. Ringsaker kommune er særnamsmann for innkreving av kommunale avgifter og eiendomsskatt, med myndighet til å iverksette utleggstrekk og gjennomføre utleggsforretninger med pant i bankkontoer, kjøretøy og eiendom. Kommunen innfordrer også privatrettslige krav, herunder krav knyttet til barnehage, SFO, bibliotek, helse og mestring, byggesaksbehandling, tilknytningsavgifter, husleie, kulturskole, voksenopplæring og lønnskrav.

Kommunen har behov for bedre prosessstøtte, mer automatisert oppfølging og sterkere støtte for rapportering, sporbarhet og kontroll. I løpet av 2025 ble det registrert om lag 10 000 nye saker. Innfordringsavdelingen består av to årsverk fordelt på flere ressurser. Anskaffelsen gjennomføres også for å møte økte behov knyttet til integrasjon, personvern og informasjonssikkerhet. Ny løsning skal bidra til redusert manuelt arbeid, lavere operasjonell risiko og bedre etterlevelse av gjeldende krav, samtidig som den skal gi kommunen et godt grunnlag for stabil drift og videre utvikling over tid.

Beskrivelse av oppdraget

Oppdraget omfatter levering av en ny, skybasert systemløsning for innfordring til Ringsaker kommune, inkludert etablering, innføring og etterfølgende forvaltning. Løsningen skal være en standardløsning som kan konfigureres til kommunens behov, og som gir helhetlig støtte til kommunens innfordringsprosesser innen både offentligrettslige og privatrettslige krav.

Leveransen skal blant annet omfatte nødvendig tilgang til løsningen, konfigurasjon, integrasjon mot relevante økonomi- og fagsystemer, migrering av historiske data, test og bistand ved produksjonssetting, samt opplæring og brukerstøtte. Løsningen skal understøtte effektiv arbeidsflyt, automatisert oppfølging, rapportering, logging og sporbarhet, og bidra til en mer effektiv håndtering av utestående krav.

Det etterspørres en løsning med god brukervennlighet, tilfredsstillende sikkerhet og personvernstøtte, samt egenskaper som legger til rette for trygg innføring og stabil drift. Leverandøren skal kunne ivareta både implementering, support og videreutvikling innenfor kontraktens rammer.

Prosedyre

Ett-trinnsprosedyre

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gjennomføre dialog gjennom forhandlinger med en eller flere av leverandørene som inngir tilbud i konkurransen. Forhandlingene vil kunne gjelde alle sider av tilbudene. Utvelgelsen av hvem det vil forhandles med vil bli foretatt etter en vurdering av tildelingskriteriene.

Forhandlinger blir ikke gjennomført dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, vurderer at forhandlinger ikke er hensiktsmessig. Dialog i form av rettinger/avklaringer gjennomføres ved behov.

Leverandøren oppfordres på det sterkeste til å følge de anvisninger som gis i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg og eventuelt stille spørsmål ved uklarheter i kommunikasjonsmodulen i Hyyr.

Offentleglova og taushetsplikt

For allmennhetens innsyn i dokumenter knyttet til en offentlig anskaffelse gjelder offentleglova. Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. forvaltningsloven § 13.

Forbehold og avvik

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Vesentlige endringer håndteres etter gjeldende regler om kunngjøring og frister.

Tilbud med vesentlige forbehold eller avvik fra konkurransegrunnlaget skal avvises. Oppdragsgiver kan også avvise tilbud med forbehold, avvik eller uklarheter som ikke er ubetydelige.

Oppdatering og tilleggsopplysninger

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål til konkurransen med svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen i Hyyr. Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller er uklart, kan leverandøren be om tilleggsopplysninger via Hyyr. Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles til oppdragsgiver via Hyyr.

Reglene for kommunikasjon

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje elektronisk og skriftlig via Hyrr (oppdragsgivers konkurransegjen-nomføringsverktøy). Dette gjelder også spørsmål og svar.

Juridisk ramme

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser (LOA) og anskaffelsesforskriften (FOA) del I.

Kostnader ved utarbeidelse av tilbud

Eventuelle kostnader leverandøren har ved utarbeidelse av tilbudet dekkes av leverandøren selv. Oppdragsgiver refunderer ikke kostnader knyttet til utarbeidelse eller innlevering av tilbud.

Deltilbud

Anskaffelsen er ikke delt i delkontrakter. Det er ikke adgang til deltilbud.

Alternative tilbud

Det er ikke tillatt å levere alternative tilbud.

Parallelle tilbud

Det er ikke tillatt å levere parallelle tilbud. Hver leverandør kan ha ett gjeldende tilbud per delkontrakt.

Forretningshemmeligheter og sladding

Ved innlevering skal leverandøren ta stilling til om opplysninger i tilbudet utgjør forretningshemmeligheter, merke disse og levere en sladdet versjon der det er påkrevd. Oppdragsgiver behandler innsynsbegjæringer etter offentleglova og forvaltningsloven.

Behandling av personopplysninger

Personopplysninger som inngår i tilbudet behandles av oppdragsgiver for å gjennomføre anskaffelsen, evaluere tilbud og følge opp kontrakt. Behandlingen skjer i tråd med personvernregelverket. Leverandøren er ansvarlig for at personopplysninger i tilbudet er lovlig innhentet og nødvendige for tilbudet.

Deltakelse fra ansatte hos oppdragsgiver

Ansatte hos oppdragsgiver eller andre som deltar i forberedelsen eller gjennomføringen av anskaffelsen, kan ikke delta på leverandørsiden i konkurransen på en måte som kan svekke tilliten til at konkurransen gjennomføres på en rettferdig måte. Spørsmål om habilitet avklares med oppdragsgiver via Hyrr.

Oppdragsgiver

Ringsaker Kommune

Org.nr: 864950582

Postboks 13, 2381, Brumunddal

E-post: postmottak@ringsaker.kommune.no

Telefon: 62335000

Kontaktperson

Ann Marit Holumsnes

E-post: ann.marit.holumsnes@ringsaker.kommune.no

Telefon: +4740604008

Konkurransedetaljer

Anskaffelsesdel:	Del I-anskaffelse - Under nasjonal terskelverdi	Utførelsessted:	Hvor som helst i Norge
Hovedtype:	Tjenester	Fjernarbeid:	Tillatt
Estimert verdi:	1 000 000 NOK		

CPV-koder:

- 72410000 - Tjenesteleverandør tjenester (Hoved)
- 72263000 - Implementering av programvare
- 72250000 - System- og støttetjenester
- 72267100 - Vedlikehold av IT-programvare
- 72260000 - Programvarerelaterte tjenester
- 72253000 - Help-desk og støttetjenester
- 72220000 - Systemtjenester og tekniske konsulenttjenester
- 72416000 - Leverandør av applikasjonstjenester
- 48442000 - Programvare for finansielle systemer
- 72300000 - Datatjenester
- 72200000 - Programmering av software og rådgivning

Varighet:

Oppstart:	15. november 2026
Varighet:	Grunnet anskaffelsens karakter har kontrakten ingen definert sluttdato.

Tidsfrister:

Frist for å stille spørsmål:	13. oktober 2026, 12:00
Tilbudsfrist:	20. oktober 2026, 12:00
Forespørsel om deltakelse:	26. oktober 2026, 12:00
Tildeling:	2. november 2026, 12:00
Vedståelsesfrist:	60 dager

Kvalifikasjonskrav:

Nr.	Krav
-----	------

1	Årsregnskap
	Årsregnskap fra Regnskapsregisteret (inntil 5 år). Inkluderer resultatregnskap, balanse og revisjonsberetning. Hentes automatisk via eBevis.
2	Relevant erfaring fra kommunal sektor og tilsvarende leveranser
	Leverandøren skal dokumentere relevant erfaring med levering, innføring og forvaltning av standard systemløsninger for innfordring eller nært beslektede virksomhetskritiske løsninger i kommunal sektor, herunder erfaring med integrasjoner, migrering og overgang til drift.
3	Ikke under konkurs eller oppløsning
	Leverandøren skal ikke være under konkursbehandling, oppløsning eller tvangsoppløsning. Verifiseres automatisk via eBevis.
4	Tilstrekkelig kapasitet og gjennomføringsevne
	Leverandøren skal dokumentere at virksomheten har tilstrekkelig kapasitet og gjennomføringsevne til å ivareta implementering, test, produksjonssetting, brukerstøtte, forvaltning og videreutvikling innenfor kontraktens rammer.
5	Registrert i Foretaksregisteret
	Leverandøren skal være registrert i Foretaksregisteret. Verifiseres automatisk mot Enhetsregisteret via eBevis.
6	Roller og nøkkelpersonell
	Informasjon om virksomhetens ledelse og nøkkelpersonell, inkludert daglig leder, styreleder og styremedlemmer. Hentes automatisk via eBevis.
7	Skatteattest
	Leverandøren skal fremlegge skatteattest som bekrefter at skatter og avgifter er betalt. Verifiseres automatisk via eBevis (krever samtykke i Altinn).
8	Registrert i MVA-registeret
	Leverandøren skal være registrert i Merverdiavgiftsregisteret. Verifiseres automatisk via eBevis.

Firmaattest fra Foretaksregisteret som bekrefter registrering, signaturrett og prokura. Hentes automatisk via eBevis.

Tildelingskriterier:

Evalueringsmetode:

Totalvurdering

Miljøkriterier:

Definer i kravspesifikasjonen

Begrunnelse for klima- og miljøhåndtering:

Anskaffelsen gjelder en standardisert SaaS tjeneste der miljøpåvirkningen i hovedsak ligger i underliggende datasenter-/skyplattform og deres standardiserte drift. Det er derfor begrenset mulighet for objektiv og etterprøvbar poengsetting av miljø som tildelingskriterium uten økt risiko for skjønn og dårlig sammenlignbarhet. Klima- og miljøhensyn ivaretas i stedet gjennom konkrete minstekrav og kontraktsoppfølging i avtaleperioden, som vurderes mer egnet og proporsjonalt for denne anskaffelsens art.

Kriterie	Type	Beskrivelse
Pris	Pris	Prisen vurderes på grunnlag av beregnet totalkostnad over en kontraktsperiode på 4 år, basert på utfylt prisskjema.
Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet	Kvalitet	Under dette kriteriet vil tilbudt løsnings brukervennlighet og funksjonalitet bli vurdert med bakgrunn i leverandørens besvarelse av kravene.
Implementeringsplan	Kvalitet	Under dette kriteriet vil Kunden vurdere leverandørens plan for etablering, herunder konfigurering, migrering av historiske data, testing, opplæring, produksjonssetting og risiko-håndtering. Kunden vil under evalueringen vektlegges planens fremdrift, ivaretagelse av trygg overgang til ny løsning og leverandørens evne til å gjennomføre leveransen med lav driftsrisiko. Planen skal minimum inneholde: - Detaljert fremdriftsplan i Gantt-diagram - Oversikt over nøkkelpersonell med roller, ansvar og CV - Opplæringsplan med målgrupper, format og varighet - Kundens rolle og ansvar i de ulike fasene - Plan for akseptansetest og kriterier for godkjenning - Risikovurdering med avbøtende tiltak

Kravspesifikasjon:

1. Generelle krav og brukeropplevelse

Nr.	Krav	Type
1.1	Språk og lovmessighet Løsningen skal være tilgjengelig på norsk (brukergrensesnitt, standardtekster og veiledning). Løsningen skal innfri aktuelle lover, forskrifter og standarder for innfordring og særnamsmannsutøvelse. Løpende oppdatering ved regelverk-sendringer, gebyrsatser og rentesatser skal inngå i den ordinære vedlikeholdskostnaden. Dokumentasjon: Leverandør bekrefter norsk språk i løsning og dokumentasjon, samt beskriver rutiner og prosesser for å holde løsningen løpende oppdatert ved regelverks-, gebyr- og renteendringer.	Må-krav
1.2	Brukergrensesnitt og hjelpesystem Løsningen skal ha et moderne, enkelt og intuitivt brukergrensesnitt. Løsningen skal ha innebygd hjelpefunksjon og brukerveiledning på norsk, inkludert visuell veiledning med grafiske elementer/videoklipp. Dokumentasjon: Leverandør beskriver UX-prinsipper og viser eksempler/skjermbilder på brukergrensesnitt og integrert hjelpesystem.	Må-krav
1.3	Brukermedvirkning Leverandøren skal involvere kunden i strategisk produktutvikling (gjennom brukerforum, referansegrupper, årlige samlinger eller tilsvarende). Dokumentasjon: Leverandør beskriver konkret hvordan kunder involveres i videreutvikling (brukerforum, referansegrupper e.l.).	Må-krav
1.4	Avansert søkefunksjon Ett universelt søkefelt som støtter søk på fødselsnr, orgnr, saksnr, navn, adresse, beløp, fakturanr, kundenr, KID, kontonr, gnr/bnr/fnr/snr med delstrengssøk («begynner på», «slutter på», «inneholder») og responstid under 5 sekunder. Dokumentasjon: Leverandør beskriver søkearkitektur, støttede søkeparametere, delstrengssøk og dokumenterer responstid.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

2. Funksjonelle krav – Innfordring og saksbehandling

Krav		Type
2.1	Kravtyper og flerforetaksstruktur Systemet skal håndtere alle typer kommunale privatrettslige og offentligrettslige krav. Systemet skal støtte en flerforetaksstruktur med fullstendig regnskapsmessig og organisatorisk adskillelse mellom ulike kommunale virksomheter og foretak, inkludert separat rapportering. Dokumentasjon: Leverandør bekrefter støtte for alle kommunale krav og beskriver hvordan regnskapsmessig og organisatorisk adskillelse ivaretas.	Må-krav
2.2	Samlesaker Fullverdig funksjonalitet for opprettelse og håndtering av samlesaker på tvers av fordringer og oppdragsgivere/organisasjonsnummer. Dokumentasjon: Leverandør beskriver funksjonalitet for opprettelse og oppfølging av samlesaker.	Må-krav
2.3	Foreldelsesovervåking Automatisk overvåking og beregning av foreldelsesfrister. Løsningen skal registrere fristavbrudd ved innbetalinger og rettslige skritt, samt generere automatiske varsler i god tid før foreldelse av fordring eller tinglyst pant/utlegg. Dokumentasjon: Leverandør beskriver automatikken for foreldelsesberegning, fristavbrudd og varslings før foreldelse av fordring og pant.	Må-krav
2.4	Arbeidslister og masseflytting Fleksible arbeidslister med filtrering og sortering på egne, avdelingens eller alle saker, samt funksjon for masseflytting av saker mellom saksbehandlere. Dokumentasjon: Leverandør beskriver filtreringsmuligheter i arbeidslister og funksjon for masseflytting av saker.	Må-krav
2.5	Totaloversikt per skyldner Komplett oversikt over alle innbetalinger og ubetalte krav per skyldner over gitt tidsperiode på tvers av oppdragsgivere/organisasjonsnummer. Dokumentasjon: Leverandør beskriver rapport- og oversiktsfunksjonen for skyldners samlede engasjement over tid.	Må-krav
2.6	Avtalt oppgjør og tapsføring	Må-krav

	Mulighet for å registrere avtalt beløp som fullt oppgjør (akkord) med automatisk saksavslutning, samt automatisk generering av tapsføringsforslag basert på kommunens kriterier. Dokumentasjon: Leverandør beskriver funksjon for avtalt akkord/sluttoppgjør med automatisk lukking, samt konfigurerbar generering av tapsføringsforslag.	
2.7	Brevmaler, begjæringer og arbeidsflytredaktør Fleksible standardmaler for purring, inkasso og alle typer begjæringer (redigerbare før sending). Søkbare maler og arbeidsflyter, flettefelt for all relevant informasjon, og mulighet for administrator til å opprette/endre maler. Dokumentasjon: Leverandør beskriver malverktøy, flettefelt, begjæringsmodul og arbeidsflyter (vis eksempler).	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
2.8	Frist- og inaktivitetsvarsling Konfigurerbare automatiske varsler ved manglende fremdrift, ubehandlede hendelser eller for lang berostillelse på sak. Dokumentasjon: Leverandør beskriver varslingslogikk, konfigurerbare tidsgrenser og mottakere ved stans i saksgangen.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
2.9	Automatisert overvåking og kredittsjekk Periodisk/årlig automatisert kredittsjekk av skyldnere i overvåkingsporteføljen med automatisk varsling ved endret kredittstatus. Dokumentasjon: Leverandør beskriver automatikken for periodisk kredittsjekk og hvordan endringsvarsler leveres.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
2.10	Daglig innbetalingsoversikt og massepurring Daglig oversikt over innbetalinger med klikkbar sakoversikt, funksjon for massepurring, samt mulighet for automatisk avslutning av restposter under valgt beløpsgrense. Dokumentasjon: Leverandør beskriver daglig oversiktsfunksjon, klikkbar sakoversikt, automatisk lukking under beløpsgrense og massepurring.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
2.11	AI og beslutningsstøtte Støtte for AI-agenter eller maskinlæring som bistår saksbehandler med prioritering av saker, forslag til neste innfordringsskritt og automatisering av overvåkingsporteføljen.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

	Dokumentasjon: Leverandør beskriver AI-funksjonalitet/agenter for prioritering, tiltaksforslag og automatisert overvåking, med konkrete eksempler.	
2.12	Avanserte AI-agenter Ytterligere AI-agenter og avansert automatisering for helautomatisert saksbehandling av rutinesaker. Dokumentasjon: Leverandør beskriver ytterligere AI-agenter og graden av helautomatisering som kan oppnås.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

3. Funksjonelle krav – Debitorportal og selvbetjening

Nr.	Krav	Type
3.1	Debitorportal Sikker nettportal med innlogging via ID-porten. Skyldner skal ha innsyn i egne saker, fakturakopier, mulighet for direkte betaling, samt funksjon for å søke om betalingsutsettelse eller avdragsordning. Dokumentasjon: Leverandør beskriver portalens funksjonalitet, brukerreise, betalingsflyt og søknadsprosess for betalingsavtaler (vis eksempler).	Må-krav
3.2	Automatisk godkjenning av betalingsavtaler Konfigurerbar regelmotor for automatisk godkjenning av avdragsordninger og betalingsutsettelse i debitorportalen basert på kommunens fastsatte vilkår. Dokumentasjon: Leverandør beskriver godkjenningslogikken, hvilke kriterier som kan konfigureres og hvordan reglene administreres.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

4. Distribusjon, kommunikasjon og dialog

Nr.	Krav	Type
4.1	Flerkanals distribusjon (SvarUt) Primær utsending via KS SvarUt (digital postkasse / sentral utskrift), e-faktura og e-post/papir, inkludert visning av forsendelses- og lesestatus på digitale forsendelser.	Må-krav

	Dokumentasjon: Leverandør bekrefter KS SvarUt-integrasjon, e-faktura, digital postkasse og sentral utskrift, samt visning av lesestatus.	
4.2	SMS- og e-postutsendelse Sikker manuell og automatisert utsending av SMS og e-post for påminnelser og avdragsgiroer, med mulighet for tidsstyring. Dokumentasjon: Leverandør beskriver modul for manuell og automatisert SMS/e-post-utsending med tidsstyring.	Må-krav
4.3	Intern saksdialog Funksjonalitet for direkte dialog mellom inkassosaksbehandler og kommunens interne oppdragsgivere/organisasjonsnummer, hvor all korrespondanse automatisk loggføres og knyttes til saken. Dokumentasjon: Leverandør beskriver kommunikasjonsmodulen og automatisk lagring på sak.	Må-krav
4.4	E-postintegrasjon på sak Saksbehandler kan enkelt lagre og journalføre innkommende og utgående e-posthenvendelser direkte på den konkrete saken. Dokumentasjon: Leverandør beskriver integrasjon mot e-postklient og hvordan e-post korrespondanse lagres på sak.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
4.5	Elektronisk adresseoppdatering (EA) Automatisk innlesing av returpost og adresseendringer i henhold til EA-standarden. Dokumentasjon: Leverandør beskriver eventuell støtte for EA og hvordan automatisk innlesing fungerer.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

5. Integrasjoner og samhandling

Nr.	Krav	Type
5.1	Økonomisystemintegrasjon (Visma Enterprise Plus) Toveis standardintegrasjon mot kommunens økonomisystem for automatisk sakopprettelse (faktura-, reskonto-, kontakt-, beløps- og hjemmelsdata for	Må-krav

	gnr/bnr/fnr/snr og splitt på medeiere), manuell registrering, løpende tilbakeføring av innbetalinger (OCR/manuelle/annullerte), saksnumre og saldосynkronisering med egne kontostrenger for renter/gebyrer samt håndtering av overbetalinger. Integrasjonen skal ha feilhåndtering/buffer som sikrer full synkronisering uten datatap ved driftsbrudd. Dokumentasjon: Leverandør beskriver teknisk arkitektur, dataflyt, feltoppsett, eiendomssplitt, tilbakeføring av betalinger/saldo, feilhåndtering og gjensynkronisering uten datatap.	
5.2	Sak- og arkivintegrasjon Integrasjon via KS Fiks Arkiv-grensesnitt mot kommunens sak- og arkivløsning (dagens Acos Websak+ og planlagt ny skyløsning i avtaleperioden). Dokumentasjon: Leverandør bekrefter støtte for KS Fiks Arkiv og beskriver integrasjonsmetode for Acos Websak+ og fremtidig skyløsning.	Må-krav
5.3	Namsmyndigheter og særnamsmann Full særnamsmannsfunksjonalitet for kommunale krav (utleggsforretning, utleggstrekk, pant). Elektronisk utveksling av utleggsbegjæring og namsbok (ELSA/ELAN) samt tilrettelegging for Skatteetatens program Fremtidens innkreving. Dokumentasjon: Leverandør bekrefter ELSA/ELAN-støtte og beskriver arbeidsflyt for utleggsforretning, pant og trekk, samt status for Fremtidens innkreving.	Må-krav
5.4	Offentlige fellesregistre Integrasjon mot KS Fiks (Fiks Folkeregister), Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR), Norsk lysingsblad, Infotorg (eiendomsregister for medhjemmelshavere, løsøre, Aa-register, motorvogn) og Skatteetaten (inntekt, forskuddstrekk, pant og utleggstrekk). Dokumentasjon: Leverandør bekrefter hvilke registre som støttes (KS Fiks Folkeregister, KRR, Infotorg, Skatteetaten) og beskriver integrasjonsmetodene.	Må-krav
5.5	Brønnøysundregistrene Daglig oppdatering mot Brønnøysundregistrene for overvåking av konkurser, gjeldsordninger, oppløsning/sletting, tvangsavvikling og opphør. Dokumentasjon: Leverandør bekrefter integrasjon og beskriver overvåking og oppdateringsfrekvens for konkurs, gjeldsordning, oppløsning mv.	Må-krav

5.6	Daglig oppdatering av adresse og dødsfall Daglig oppdatering av folkeregistrert adresse og dødsfall, med mulighet for å velge alternativ adresse eller unnta adresser fra oppdatering. Dokumentasjon: Leverandør beskriver daglig oppdateringsmekanisme for adresse og dødsfall, samt funksjon for overstyring/unntak.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
5.7	Integrerte betalingsløsninger Integrasjon mot moderne betalingsløsninger (f.eks. Vipps, betalingslenker via SMS/e-post til debitorportal). Dokumentasjon: Leverandør oppgir hvilke betalingsløsninger som støttes (Vipps, betalingslenker e.l.) og beskriver integrasjonsmetoden.	Må-krav
5.8	Automatisk motregning Automatisk motregning mot til gode skatt og mva. Innbetalinger fra motregning skal merkes særskilt, med mulighet for å unnta saker fra motregning. Dokumentasjon: Leverandør beskriver motregningsautomatikken, merking i systemet og mekanismen for unntakshåndtering.	Må-krav
5.9	Bankfilinnlesing og matching Helautomatisk innlesing av innbetalingsfiler fra bank uten manuell pålogging, med automatisk matching og postering på sak, samt identifisering av manuelle betalinger. Dokumentasjon: Leverandør beskriver helautomatisk bankfilinnlesing og matching mot sak, samt verktøy for manuelle betalinger.	Må-krav
5.10	Utvidet bedriftsinformasjon Systemet kan automatisk hente utvidet næringsinformasjon, inkludert utleggsdata og skatteoppgjør for foretak. Dokumentasjon: Leverandør beskriver om og hvordan bedriftsinformasjon, utleggsdata og skatteoppgjør hentes inn.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

6. Dokumenthåndtering, arkiv og datamigrasjon

Nr.	Krav	Type
6.1		

Dokument- og hendelseslogg Komplett hendelseslogg over all utgående/innkommende korrespondanse, notatfelt på sak og debitor med tidsstempel, lagring av innskannede dokumenter, og automatisk lagring i godkjent arkivformat (PDF/A). Dokumentasjon: Leverandør bekrefter hendelseslogg, notatfelt, opplasting av skannede dokumenter og automatisk lagring i PDF/A.		Må-krav
6.2	Revisjonsspor og sletting Komplett uforanderlig revisjonsspor over alle saksbehandlerhandlinger, endringer og oppslag, samt kontrollerte rutiner for sletting/kassasjon av gamle saker i tråd med arkiv- og personvernlovgivningen. Dokumentasjon: Leverandør beskriver revisjonsspor for alle endringer/oppslag og kontrollerte sletterutiner iht. arkiv- og personvernlov.	Må-krav
6.3	Migrering fra Banqsoft Procasso Sømløs overgang og migrering av alle aktive saker og historiske data fra dagens Procasso-løsning (enkelt- og samlesaker), dokumentert gjennom en forpliktende implementeringsplan. Dokumentasjon: Leverandør må levere en implementeringsplan som ivaretar punktene i tildelingskriteriet "Implementeringsplan".	Implementeringsplan

7. Rapportering og analyse

Nr.	Krav	Type
7.1	Rapportering og eksport Avstemmingsrapporter mot økonomisystemet (hovedstol og fakturanr), standardrapporter for løsningsgrad, innbetalinger og åpne saker, samt fullverdig eksport av alle rapporter til Excel. Dokumentasjon: Leverandør gir oversikt over standard- og avstemmingsrapporter, samt bekrefter fullverdig eksport til Excel.	Må-krav

8. Teknisk plattform og IT-arkitektur

--	--	--

Nr.	Krav	Type
8.1	Skybasert SaaS og tekniske føringer Ren skybasert SaaS-løsning tilgjengelig over internett (ingen lokal klientinstallasjon). Leverandør drifter, forvalter og vedlikeholder alt. Sikker kommunikasjon (TLS, sertifikater). Støtte for IPv4 og IPv6. Støtte for nyeste versjoner av Edge og Chrome. Dokumentasjon: Leverandør bekrefter SaaS-modellen, drifts- og sikkerhetsregime (TLS) samt støtte for IPv4/IPv6, Edge/Chrome.	Må-krav
8.2	Åpne og versjonerte API-er Veldokumenterte, åpne grensesnitt (REST) for sikker datautveksling med semantisk versjonering og garantert minimum 1 års levetid for tidligere hovedversjoner. Dokumentasjon: Leverandør fremlegger API-dokumentasjon (REST), semantisk versjonering og levetidspolicy for API-versjoner.	Må-krav
8.3	Dataeierskap Kunden har fullt eierskap og uinnskrenket tilgang til alle data generert i løsningen, inkludert eksportmuligheter ved avtaleopphør. Dokumentasjon: Leverandør bekrefter Kundens fulle eierskap og tilgang til egne data, samt beskriver rutiner for uttrekk ved opphør.	Må-krav
8.4	Ytterligere utvikling etter Leveringsdag (Bilag 3) Leverandøren må redegjøre for fremtidig produktutvikling, om det vil bli tilbudt nye tjenester i tillegg til dagens løsning og hvordan fremtidig produktutvikling påvirker tilbudt tjeneste (eksempelvis at noe utfases/erstattes).Leverandøren må oppgi prisstrukturen på fremtidige produkter/tjenester. Prisstrukturen må inneholde klare holdepunkter knyttet definerbare punkter som eksempelvis antall lisenser, antall produkter, innbyggertall i kommunen.Alle produkter/tjenester som leverandøren lister opp under inkluderes som en opsjon for Kunden i en periode på 4 år etter oppgitt utviklingstidspunkt.Leverandørens må oppgi dens definisjon på produktmessig videreutvikling og forbedring, og hva som vil tilbys som en separat ny tjeneste med krav om tilleggsfakturering. <u>Dokumentasjon</u>-Leverandøren må på dette punktet: 1. Redegjøre for Leverandørens utviklingsplaner for 2027, 2028 og 2029 samt hvordan dette påvirker tilbudt tjeneste 2. Prisstruktur på fremtidige produkter/tjenester 3. Oppgi leverandørens definisjon på videreutvikling og forbedring mot en ny tjeneste 4. Hvordan kunder involveres i produktutvikling	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet

	5. Hva som er inkludert i standard lisenspris vs tilleggskostnader 6. Konkrete eksempler på nyere utvikling 7. Redegjøre for hvordan Kunden får informasjon om endringer som påvirker brukeropplevelsen	
--	--	--

9. Informasjonssikkerhet og personvern (GDPR)

Nr.	Krav	Type
9.1	Sikker autentisering (SSO og MFA) Støtte for Single Sign-On (SSO) og Multi-Faktor-Authentisering (MFA) integrert med kommunens Microsoft Entra ID (Windows Hello for Business). Dokumentasjon: Leverandør beskriver støttede autentiseringsmetoder (SAML/OIDC) og bekrefter Entra ID-integrasjon for SSO og MFA.	Må-krav
9.2	Automatisert rollestyring via Entra ID (SCIM) Integrasjon med Entra ID for fullautomatisert brukeradministrasjon, rettighetstildeling og deaktivering via SCIM. Dokumentasjon: Leverandør beskriver støtte for SCIM-basert provisjonering, deaktivering og rollestyring via Entra ID.	Løsningens funksjonalitet og brukervennlighet
9.3	Datalagring, GDPR og databehandleravtale Datalagring og behandling innenfor EU/EØS (fortrinnsvis Norge). Full overholdelse av personvernforordningen (GDPR). Signering og etterlevelse av DFØ's standard databehandleravtale (Verktøy på SSA-mal: Databehandleravtale og sjekkliste Anskaffelser.no). Dokumentasjon: Leverandør oppgir datasentre (EU/EØS), dokumenterer GDPR-etterlevelse (art. 25/32), og vedlegge utfylt versjon av Kundens DBA (Verktøy på SSA-mal: Databehandleravtale og sjekkliste Anskaffelser.no).	Må-krav
9.4	Ledelsessystem for informasjonssikkerhet Leverandøren skal ha et styrings/ledelsessystem for informasjonssikkerhet som tilfredsstiller kravene i ISO 27001, ISO 27701, NS-EN 17799 eller tilsvarende. Styringssystemet skal omfatte alle aktiviteter som bidrar til Kundens leveranse. Dokumentasjon: Sertifikat eller beskrivelse av tilsvarende system som tilfredsstiller kravene.	Må-krav

9.5	Backup Leverandøren skal ha systemer for lagring (backup) av Kundens data og for testing av at backup fungerer ved gjenopprettelse. Dokumentasjon: Beskriv Leverandørens systemer for lagring av Kundens data og Leverandørens system for test av backup.	Må-krav
9.6	Separasjon mellom kunder Leverandøren må skille Kundens tjenester og data fra andre kunder. Dokumentasjon: Beskriv hvordan kundenes tjenester og data skilles fra hverandre og hvordan denne separasjonen kan kontrolleres Kunden.	Må-krav
9.7	Sporbarhet Alle handlinger utført av leverandøren skal logges. Loggen skal ikke kunne manipuleres. Kunden skal ha tilgang til loggene ved behov og rett til revisjon av leverandørens virksomhet knyttet til behandling av Kundens data, eller innsyn i revisjonsrapporter fra uavhengig tredjepart. Dokumentasjon: Beskriv hvordan og på hvilket detaljnivå handlinger utført av leverandøren som kan endre eller eksponere data logges, og hvordan loggene sikres mot manipulasjon. Beskriv hvordan Kunden får tilgang til disse loggene og gjennomføre revisjon av leverandørens virksomhet knyttet til behandling av Kundens data.	Må-krav
9.8	Sikkerhetsbrudd / Varsling/hendelseshåndtering Leverandøren må ha tilstrekkelig sikkerhetsovervåkning av tjenesten og rutiner for varsling og hendelseshåndtering ved hendelser. Leverandør skal på forespørsel gi kunden tilgang til revisjonsrapporter for vurdering av sikkerhetsovervåkingen, vurdering av tilgangsstyringen til systemer og komponenter for leverandørens egne administratorer og hvilke prosedyrer og rutiner de har for varsling. Sikkerhetslogger skal overføres til kunden dersom kunden ber om det. Dokumentasjon: 1. Beskriv prosesser, rutiner og teknologi som utgjør sikkerhetsovervåkingen og sikkerhetssjekk av løsningen 2. Beskriv hvilke type loggdata som kan tilgjengeliggjøres for kunden (definerte og valgfrie sikkerhetsalarmer, sikkerhetsadvarsler og sikkerhetsloggingstjenester). 3. Beskriv hvordan leverandør bruker ekstern penetrasjonstesting eller andre mekanismer for testing og kontroll av service/applikasjons- og infrastrukturens sikkerhet	Må-krav

10. Tjenestenivå, forvaltning og support

Nr.	Krav	Type
10.1	Tjenestenivå (SLA), oppetid og support Oppetid minimum 99,5 % per måned, kontinuerlig overvåking og varsling, RPO maks 4 timer, RTO maks 4 timer, support 08:00–16:00 på arbeidsdager, og minimum 2 ukers varsel ved planlagte endringer Dokumentasjon: Leverandør fremlegger standard SLA og bekrefter oppfyllelse av Kundens minimumsnivåer på dette punktet.	Må-krav

11. Klima- og miljøkrav

Nr.	Krav	Type
11.1	Datasenterkrav (energi og effektivitet) Produksjonsmiljø og backup for kundens data skal driftes i datasenter som dokumenterer energieffektiv drift gjennom offentlig tilgjengelige eller tredjepartsverifiserte nøkkeltall (PUE eller tilsvarende).Dokumentasjon: Navn på skyløsning/datasenterleverandør og driftsregion (land/region) og referanse til tilgjengelig dokumentasjon (rapport/attest) for PUE eller tilsvarende nøkkeltall	Må-krav
11.2	Strømprofil/fornybarandel for drift Leverandøren skal sikre at datasenterdriften som benyttes til leveransen er dekket av dokumentert strømprofil (f.eks. opprinnelsesgarantier eller tilsvarende dokumentasjon fra datasenter-/skyleverandør).Dokumentasjon: Beskrivelse av hvordan strømprofil dokumenteres i leveransekjeden (inkl. hvilken dokument-type leverandøren kan fremlegge).	Må-krav

Strategiske hensyn:

Universell utforming:

Inkludert

Innleveringsvilkår:

Elektronisk innlevering:	Påkrevd
Elektronisk signering:	Påkrevd
Tillatte språk:	Norsk

Vedlegg:

- Bilag 1: Forpliktelseserklæring (2).docx
- Bilag 2: dba_generell_avtaletekst_2020_no (3).docx
- Bilag 3: databehandleravtale_bilag_2020 (3).docx