

Innhold

Kravspesifikasjon for anskaffelse av nytt system for grunnlagsbehandling og fakturering av kommunale avgifter	2
Viktig informasjon om Leverandørens besvarelse	2
Oppdeling av krav	2
Begreper brukt hos Oppdragsgiver	3
Overordnede behov og funksjoner	5
Plattform (A)	5
EU-taksonomikrav til datasentre (A)	5
Rolle- og tilgangsstyring (A+)	6
Skalerbarhet, responstid og stabilitet (B)	6
Startside (B)	7
Arkivering (A)	8
Support og kundeoppfølging (A+)	8
Eierskap til dataene	9
Dokumentasjon, rapportering og sporbarhet (B)	10
Saksbehandling og forvaltning	11
Innledning	11
Løsning for vannmålere	11
Fjernavleste vannmålere	17
Behandling av vann- og avløpsgebyrer etter areal	18
Løsning for private avløpsanlegg og slamtømming	20
Oversikt over private avløpsanlegg (A)	20
Gebyrgrunnlag for slamtømming (A)	21
Historikk for slamtømming (A)	21
Feltverktøy for slamtømmere (A)	22
Avviksbehandling (B)	22
Integrasjoner og arkivering (B)	23
Fakturagrunnlag	24
Integrasjoner	28
Integrasjoner som må være på plass (A)	28
Implementering og oppfølging av leveransen	31
Konvertering og migrering – overgang til nytt fagsystem (A)	31
Etableringsfasen	32
Opplæring	33

Kravspesifikasjon for anskaffelse av nytt system for grunnlagsbehandling og fakturering av kommunale avgifter

Viktig informasjon om Leverandørens besvarelse

Leverandørens besvarelse skal fylles ut i de angitte tekstboksene i dokumentet. Det er et overordnet behov og et mål at anskaffelsen av nytt fagsystem skal bidra til å digitalisere og effektivisere arbeidsprosesser knyttet til saksbehandling og forvaltning.

Skisser og bilder legges som vedlegg.

Oppdragsgiver ønsker å understreke at et svært viktig formål med anskaffelsen er å kunne anskaffe innovative løsninger. Oppdragsgiver oppfordrer derfor leverandørene til å tenke innovativt ved besvarelse av alle krav. Oppdragsgiver vil vektlegge og premiere innovative løsninger. Med innovative løsninger anses forslag som på en ny eller bedre måte eksempelvis kan forbedre brukeropplevelsen, gi økt fleksibilitet og/eller effektivitet og reduserte driftskostnader sammenlignet med tradisjonelle systemer.

Oppdeling av krav

Kravene i dette dokumentet er kategorisert i tre ulike kategorier:

Må-krav (A): Krav kategorisert som A er definert som minstekrav. Disse kravene må som hovedregel oppfylles for at tilbudet ikke skal avvises.

Tilbyder bes godta kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert». Oppdragsgiver kan for enkelte A-krav be om beskrivelse/dokumentasjon for å kunne verifisere at kravet er oppfylt. De krav dette gjelder fremgår av kravtabellene.

Har Leverandøren forbehold/ forutsetninger til A-krav, vil Kunden ut fra beskrivelse av forbehold/forutsetning vurdere om kravet er oppfylt eller ikke.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avvise tilbud som inneholder avvik som nevnt i FOA § 24-8 (2). Det bemerkes imidlertid at ingen krav er absolutte. Oppdragsgiver kan derfor velge å akseptere tilbud som inneholder avvik, dersom disse ikke er vesentlige. Tilbud med vesentlige avvik fra kravspesifikasjonen vil bli avvist, jf. FOA § 24-8 (1).

Må-krav med mulighet for meroppfyllelse (A+): Krav kategorisert som A+ er definert som minstekrav med meroppfyllelse. A+-krav må som hovedregel oppfylles for at tilbudet ikke skal avvises.

Tilbyder bes godta kravet ved å kvittere ut med «Lest og akseptert». Oppdragsgiver kan for enkelte M+-krav be om beskrivelse/dokumentasjon for å kunne verifisere at kravet er oppfylt. De krav dette gjelder fremgår av kravtabellene.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avvise tilbud som inneholder avvik som nevnt i FOA § 24-8 (2). Det bemerkes imidlertid at ingen krav er absolutte. Oppdragsgiver kan derfor velge å akseptere tilbud som inneholder avvik, dersom disse ikke er vesentlige. Tilbud med vesentlige avvik fra kravspesifikasjonen vil bli avvist, jf. FOA § 24-8 (1).

I tillegg vil Kunden evaluere Leverandørens besvarelse av meroppfyllelse opp mot tildelingskriteriene, jf. konkurransegrunnlaget.

Meroppfyllelse gis poeng på en skala fra 0 til 10, der 10 er best. Poengsummen av A+-kravene er det leverandørene konkurrerer på under tildelingskriteriet kvalitet.

Evalueringskrav (B): Krav kategorisert som B er definert som evalueringskrav.

Oppdragsgiver vil evaluere tilbyders besvarelse av evalueringskravene opp mot de fastsatte tildelingskriteriene, jf. konkurransegrunnlaget.

Besvarelsen av evalueringskravene gis poeng på en skala fra 0 til 10, der 10 er beste oppnåelige score. Det er den samlede poengsummen fra meroppfyllelse på A+-kravene og besvarelsen av B-kravene som utgjør leverandørens totale score under tildelingskriteriet «Kvalitet og brukervennlighet».

Begreper brukt hos Oppdragsgiver

Tabellene under viser ulike begreper med forklaring som er benyttet i dette dokumentet.

1. Roller

Begrep	Forklaring
Saksbehandler	Ansatte som oppretter, kontrollerer og oppdaterer gebyrgrunnlag.
Systemeier	Budsjettansvar, avtaleeier.

Superbruker	Ansatte med ansvar for opplæring og rutiner. Har overordnede tilganger og hovedansvaret for bakgrunns registre og tilrettelegging i Fag-løsningen.
Controller	Budsjettansvarlig med behov for tilgang til nøkkeltall, for eksempel mengde fakturert produkt, antall varer (vannmålere, husholdninger).

2. Tjenesteområder

Begrep	Forklaring
Saksbehandling	Saksbehandling betegner arbeidsprosesser knyttet til faktura- og gebyrforvaltning

3. Teknisk

Begrep	Forklaring
API (application programming interface)	Betegner et grensesnitt i en programvare slik at spesifikke deler av denne kan aktiveres (kjøres) fra en annen programvare og tillater ulike programvarer og applikasjoner å kommunisere og samhandle sømløst, noe som forenkler integrasjon mellom forskjellige systemer.
Automatisering	Kan ha ulike anvendelser for å forbedre effektivitet, nøyaktighet og kvalitet i ulike prosesser
Brukergrensesnitt	Er en betegnelse på kontaktflaten mellom brukeren og et system.
Data/datadeling	Strukturerte eller ustrukturerte opplysninger som lagres, analyseres eller deles i systemer for å støtte beslutningstaking og dokumentasjon.
Integrasjon	Er alle prosesser knyttet til at teknologien er koblet sammen og kan utveksle data. Se også API over.

Samhandling	Prosesser for samarbeid og koordinering mellom ulike aktører, systemer eller tjenester for å oppnå felles mål.
Standardisering	Proessen med å innføre felles regler, terminologi eller metoder for å sikre konsistens og effektivitet, spesielt innen dokumentasjon og datadeling.
Sømløs	Effektiv og uavbrutt arbeidsflyt og deling av data mellom systemer og aktører for å sikre sammenheng i tjenestene uten behov for manuell interaksjon.
Fagsystem/system/løsning	Betegner det samme, og viser til den leveransen Oppdragsgiver anskaffer i henhold til dette konkurransegrunnlaget.

Overordnede behov og funksjoner

Plattform (A)

Tromsø kommune har skytjenester som foretrukket plattform for nye fagsystemer. Løsningen skal leveres som en skytjeneste (Software as a Service – SaaS). Brukerne skal kunne benytte løsningen gjennom standard nettleser uten behov for lokal installasjon eller lokal infrastruktur hos kommunen.

Leverandøren skal bekrefte at kravet er oppfylt:

Leverandørens bekreftelse:	
-----------------------------------	--

EU-taksonomikrav til datasentre (A)

Hovedformål

Hovedformålet med kravet er å sikre at de datasentre som brukes til å levere tjenesten følger beste praksis for å redusere sin totale klima- og miljøpåvirkning i et livssyklusperspektiv⁶.

Kravformulering

Datasentrene som benyttes for å levere tjenesten skal operere i henhold til EU-taksonomiens til

enhver tid gjeldende rammeverk for bærekraftig datasentre. Kravet gjelder innen ett år fra signering av kontrakt, og ut kontraktsperioden.

Dokumentasjon

Leverandør skal godta kravet ved innlevering av tilbud. Leverandør skal etter ett år ved forespørsel fremlegge gyldig dokument fra en uavhengig tredjepart som bekrefter at kravet er oppfylt for de datasentrene som benyttes for å levere tjenesten, i henhold til EU-taksonomiens rammeverk for datasentre.

Leverandøren skal bekrefte at kravet er oppfylt:

Leverandørens bekreftelse:	
-----------------------------------	--

Rolle- og tilgangsstyring (A+)

For å sikre optimalisert og sikker bruk, er rolle- og tilgangsstyring en kritisk funksjon i det nye fagsystemet.

Fagsystemet skal støtte ulike aktører ved å tilpasse brukergrensesnitt og tilgang basert på roller. Dette innebærer at hver bruker av fagsystemet kun får tilgang til informasjon og funksjoner som er relevante for deres tjenstlige behov, i tråd med prinsippet for innebygd personvern. Tilgang til informasjon skal være basert på klare behov, slik at sensitive data kun er tilgjengelige for den aktuelle saksbehandleren.

Leverandøren bes bekrefte at de oppfyller kravet samt beskrive hvordan rolle- og tilgangsstyring ivaretas i fagløsningen.

Leverandørens bekreftelse:	
Leverandørens beskrivelse av løsningen:	

Skalerbarhet, responstid og stabilitet (B)

Løsningen bør kunne håndtere varierende og flere samtidige brukere uten at det går utover ytelse eller tilgjengelighet. Systemet bør kunne tilpasse seg økt belastning ved hjelp av skaleringsmekanismer, og sikre rask responstid og stabil drift.

Oppdragsgiver vil evaluere i hvilken grad tilbudt løsning kan håndtere både normal og økt belastning, med særlig vekt på skalerbarhet, responstid og stabilitet.

Leverandørens bes beskrive hvordan løsningen er bygget for å sikre god ytelse og skalerbarhet, inkludert hvordan den håndterer økt trafikk, fordeler belastning og opprettholder stabilitet.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Startside (B)

Løsningen bør ha en oversiktlig og brukervennlig startside.

Det vil vektlegges positivt om løsningen har:

- Oversikt over egne saker, med sorteringsmuligheter etter kunder.
- Mulighet for å tildele enkeltsaker til saksbehandler
- Mulighet til å se status på saker
- Et brukervennlig grensesnitt
- En effektiv arbeidsflyt

Dersom tilgjengelig, kan leverandøren gjerne illustrere løsningen med skjermbilder eller demonstrasjonsmateriell, men dette er ikke et krav.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Arkivering (A)

Løsningen skal være tilrettelagt for at arkivverdig informasjon som produseres i fagsystemet overføres automatisk til arkivsystem, i tråd med gjeldende regelverk og arkivstandarder.

Med arkivverdig informasjon menes det informasjon som er knyttet til saksbehandling og annen informasjon som har verdi for å dokumentere tjenesten i henhold til gjeldende lovverk.

Leverandøren bes bekrefte og beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens korte beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

Support og kundeoppfølging (A+)

Leverandøren skal ha etablerte og dokumenterte prosesser for support og kundeoppfølging. Prosessene skal sikre at brukere av systemet får nødvendig bistand ved behov.

Utover oppfyllelse av minstekravet vil oppdragsgiver evaluere i hvilken grad leverandøren tilbyr løsninger som gir enkel og rask tilgang til relevant hjelp når brukere av systemet står fast. Dette kan omfatte, men er ikke begrenset til:

- Tilrettelagt og kontekstsensitiv hjelp inne i selve løsningen, f.eks. veiledning, hjelpetekster eller interaktive støttefunksjoner
- Direkte tilgang til kompetent personell med relevant erfaring
- Særskilt støtte i hektiske perioder – for eksempel ved den terminvise faktureringen
- Kombinasjoner av automatiserte hjelpeløsninger og personlig support
- Support på norsk
- Standard SLA vedlegges. Det vil bli lagt vekt på mulighet for direkte kontakt og responstid

Leverandøren bes bekrefte og gi en beskrive sin oppfyllelse av A+-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Leverandørens besvarelse:

Eierskap til dataene

Eierskap, råderett og eksport av data (A)

Oppdragsgiver skal til enhver tid ha fullt eierskap til og råderett over egne data i løsningen. Dette innebærer at:

- Løsningen skal gi oppdragsgiver ubegrenset tilgang til egne data uten avhengighet av leverandørens bistand
- Løsningen skal støtte eksport av data i åpne og standardiserte formater som kan gjenbrukes i andre systemer, herunder minimum CSV, XLSX, XML, PDF og JSON
- Det skal være mulig å gjennomføre både fullstendig eksport av alle data og selektiv eksport av utvalgte datasett
- Eksporten skal skje uten tap av informasjon eller funksjonalitet
- Løsningen skal leveres med nødvendig dokumentasjon som beskriver datastruktur, innhold og eksportprosess

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Eierskap, råderett og eksport av data (B)

Utover oppfyllelse av minstekravet vil oppdragsgiver vurdere i hvilken grad løsningen tilbyr utvidet funksjonalitet og fleksibilitet knyttet til dataeksport.

Det vil blant annet telle positivt dersom løsningen:

- Støtter flere åpne og standardiserte eksportformater enn minstekravet
- Tilbyr automatisert og tidsstyrt eksport av data

- Har innebygde mekanismer for å eksportere store datamengder raskt og sikkert
- Tilbyr selvbetjent tilgang til eksportfunksjonalitet uten behov for spesialkompetanse
- Gir avanserte filtrerings- og utvalgsmuligheter før eksport

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Dokumentasjon, rapportering og sporbarhet (B)

Oppdragsgiver vil evaluere i hvilken grad den tilbudte løsningen støtter dokumentasjon, rapportering og sporbarhet (logg) på en måte som legger til rette for effektiv intern oppfølging, kontroll og ekstern revisjon.

Ved evalueringen vil det blant annet legges vekt på:

- Hvor enkelt det er å få tilgang til oppdaterte rapporter og styringsinformasjon
- Kvaliteten på søke- og filtreringsmuligheter
- I hvilken grad løsningen gir fleksible muligheter til å bygge og tilpasse rapporter til ulike roller og formål
- Omfang og brukervennlighet av funksjonalitet for eksport av data i formater som egner seg for videre analyse og sammenstilling på tvers av systemer

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Saksbehandling og forvaltning

Innledning

For Oppdragsgiver er det avgjørende at det nye fagsystemet sikrer god faglig kvalitet. Dette kapittelet beskriver prosesser som i varierende grad allerede finnes i dagens systemer. Oppdragsgiver ber Leverandøren om en beskrivelse av hvordan Leverandørens løsning for nytt fagsystem vil sikre gode arbeidsprosesser som ivaretar brukerne av systemet gjennom hele saksbehandlingsforløpet.

Der det er relevant, skal beskrivelsen vise hvordan fagsystemet ivaretar perspektivene til:

- Saksbehandlere
- Økonomi/Controller
- Kunder/eksterne brukere

Løsning for vannmålere

Behandling av vannmålerdata (A)

Løsningen skal støtte en helhetlig og sporbar behandling av prosesser knyttet til vannmålere. Dette inkluderer:

- Registrering av monterte vannmålere
- Registrering av deaktiverte vannmålere
- Registrering av bytte av vannmålere
- Bildelagring
- Mulighet for å endre fakturagrunnlaget fra årsgebyr fra basert på areal til målt og omvendt
- Støtte for fratrekksmålere
- Import av målerstand fra fjernavleste målere

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

- **Mulighet for endring av vannmålernummer/målepunktnummer:** Endringer i måleridentifikasjon bør kunne utføres enkelt og sikkert, med historikk og dokumentasjon tilgjengelig for revisjon og kontroll.
- **Effektiv arbeidsflyt:** Løsningen bør støtte en strømlinjeformet arbeidsprosess med automatisering, integrasjoner og logisk oppbygging som reduserer tidsbruk og manuelle oppgaver.
- **Vannmålernummer leveres som ledetekst/fritekst på faktura**
- **Foreta stipulering av ikke avleste vannmålere.** Beskriv hvordan stipulering er satt opp, særlig i forhold til periodisering.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Helhetlig arbeidsflyt ved installasjon og oppfølging (B)

I Tromsø er det kunden som er ansvarlig for å anskaffe og bekoste montering av vannmåler. Når installasjonen er utført, sender rørlegger melding til Tromsø kommune ved seksjon for vann og avløp.

I den forbindelse bør løsningen tilby en digital løsning som støtter en helhetlig arbeidsflyt, fra rørlegger sender inn melding, til opprettelse av sak og til utført oppdrag. Leverandøren bes beskrive hvordan dette er hensyntatt i løsningen. Følgende funksjonelle behov vektlegges og teller positivt i evalueringen:

- **Oppdragshåndtering og dokumentasjon:** Beskriv hvordan løsningen støtter planlegging, tildeling, gjennomføring og oppfølging av oppdrag. Inkludert lagring av all innsendt dokumentasjon.
- **Registrering av godkjenning og avvik:** Beskriv hvordan løsningen legger til rette for registrering og sporbarhet av godkjenninger samt eventuelle avvik knyttet til vannmålerhåndtering.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Overvåking av avvikende verdier (B)

Etter innhenting av vannmålerdata bør løsningen kunne identifisere avvik eller uvanlige endringer av målerverdier, og gjøre disse tilgjengelige for manuell vurdering av saksbehandler.

Det vil gi positiv uttelling dersom løsningen har:

- Mulighet for å definere utslagsparametere basert på eiendommens normalforbruk, slik at varslingsnivåer tilpasses eiendomstype og forventet forbruk
- Intelligent differensiering mellom eiendomstyper, for eksempel:
 - En enebolig med lavt normalforbruk bør ikke utløse varsel ved 50 % økning, dersom dette fortsatt er innenfor et lavt absolutt forbruk
 - En næringseiendom med høyt normalforbruk bør kunne utløse varsel ved mindre prosentvise endringer, f.eks. 10 %, dersom dette representerer betydelig merforbruk

Muligheten for identifisering av avvik skal bidra til presis og relevant varslings, og redusere unødvendige manuelle vurderinger.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Digital kundedialog med vannmålerkunder (B)

Løsningen bør støtte effektiv digital kommunikasjon med kunder. Det bør være mulig å sende informasjon direkte fra løsningen til enkeltkunder eller utvalgte kundegrupper. Det er ønskelig at kommunikasjonen lagres i løsningen.

Eksempler på relevant kommunikasjon inkluderer:

- Meldinger om avlesning av vannmålere
- Påminnelser om møter

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Min Side-løsning (B)

Tromsø kommune ønsker at gebyrrelatert informasjon og tilhørende funksjoner kan gjøres lett tilgjengelige og oversiktlige for innbyggerne gjennom en «Min side-løsning». Relevant informasjon vil kunne være:

- Informasjon om gjeldende gebyrer per eiendom/avtalenummer
- Vannmåleravlesning

Dersom leverandøren har en slik løsning bes den beskrevet.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Kartbasert oversikt og registrering (B)

Løsningen bør ha en kartløsning som gir en visuell oversikt over alle gebyrpliktige eiendommer i Tromsø kommune.

Det vil gi positiv uttelling dersom løsningen har visning for:

- Om vannmåler er aktiv eller demontert

- Om vannmåler dekker hele eller deler av eiendommen
- Om det er flere målere på eiendommen
- Hvilke bygg vannmåler er montert i
- Hvilke bygg som måles av vannmåler

Mulighet for filtrering av visning, for eksempel for å finne eiendommer uten gebyrgrunnlag (B).

- Visning av adresse, GID og BID i kart.
- Mulighet for polygonsøk med eksport til liste
- Mulighet for å presentere vann-/avløpsledning og VA installasjoner fra 3.parts program
- Mulighet for fargekode i kart pr. gebyr

Brukervennlighet og sammenstilling av informasjon i rapportformat vil også ha positiv uttelling ved vurdering av dette punktet.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

--

Historikk og avlesninger (A)

Løsningen skal ha mulighet for å gi oversikt over avlesninger som er lagt inn i fagsystemet siste 13 år.

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:

--	--

Fjernavleste vannmålere

Støtte for innhenting av måledata (A)

Løsningen skal støtte bruk av fjernavleste vannmålere. Leverandør må derfor ha en løsning som støtter innhenting av måledata fra tredjepartsleverandør. Per i dag benytter Tromsø kommune et system levert av Bredbåndsfylket, Lora.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet. Dersom leverandøren kan vise til meroppfyllelse av A-kravet kan dette også beskrives i svarboksen under.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Brukervennlighet ved innhenting av målerdata (B)

Leverandøren bes gi en beskrivelse av hvordan løsningen støtter innhenting av måledata.

Følgende punkter vil blant annet vektlegges og telle positivt i vurderingen:

- Minimalt med manuelle prosesser
- Brukervennlig grensesnitt
- Effektiv arbeidsflyt
- Mulighet for elektronisk innsending av målerstand

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Tilleggsfunksjoner ved overføring av data fra fjernavleste vannmålere (B)

Følgende punkter vil vektlegges og telle positivt i vurderingen:

- Fagsystemet kan skille på avlesninger basert på om de er kontroll- eller oppgjørsavlesninger.
- Innhenting av måledata gjøres automatisk ved gitte intervaller

- Doble avlesning
- Varsle ved avvik

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Behandling av vann- og avløpsgebyrer etter areal

Behandling av eiendommer med areal som gebyrgrunnlag (A)

Løsningen skal støtte en helhetlig og sporbar behandling av prosesser knyttet til arealbasert gebyrgrunnlag. Gebyrgrunnlaget for eiendommer som faktureres etter areal dannes ut fra registrert bruksareal i matrikkel, eller i en kombinasjon med vannmåler.

Systemet skal:

- Opprette sak ved matrikkehendelser. Mulighet for manuell justering: Saksbehandler skal kunne endre foreslått gebyrgrunnlag.
- Fleksibilitet mellom areal og målt forbruk: Saksbehandler skal kunne endre fakturagrunnlaget fra arealbasert til målt og omvendt, eller en kombinasjon av disse.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:

Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:

Brukervennlighet ved saksbehandling tilknyttet av arealgrunnlag (B)

Det vil gi positiv uttelling dersom løsningen tilbyr:

- Minimalt med manuell registrering
- Et brukervennlig grensesnitt
- En effektiv arbeidsflyt

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Funksjoner for behandling av arealgrunnlag (B)

Det vil gi positiv uttelling dersom løsningen i tillegg:

- Har mulighet for å se bruksareal pr bygg
- Har mulighet for skille mellom BRA bolig, BRA annet og alternativt areal
- Mulighet for gebyrkorrigeringer opptil 13 år tilbake i tid
- Markering av eiendommer med installerte vannmålere
- Ved vannmåler: visning av om eiendommen er helt eller delvis dekket av måler

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Håndtering av spesielle sakstyper (B)

Systemet bør ha funksjonalitet som gjør det mulig å håndtere og skille ut eiendommer med spesielle forhold knyttet til gebyrberegning og vannmåling. Dette inkluderer:

- Mulighet for manuell opprettelse og administrasjon av gebyrlinjer, der standard automatiserte beregninger ikke er tilstrekkelige.
- Håndtering av eiendommer med reduserte gebyrsatser, basert på særskilte kriterier eller avtaler.
- Kunne foreta avregning ved overgang fra areal til vannmåler

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Løsning for private avløpsanlegg og slamtømming

Oversikt over private avløpsanlegg (A)

Løsningen skal støtte registrering og forvaltning av private avløpsanlegg som inngår i kommunens slamtømmeordning.

Det skal være mulig å opprette, redigere og administrere detaljert informasjon om hvert enkelt anlegg, knyttet til gårds-, bruks-, feste- og seksjonsnummer. Løsningen skal videre kunne generere tømmelister basert på definerte kriterier og tømmeintervaller. Saksbehandler skal selv kunne administrere kategorier, valgverdier og relevante fritekstfelt.

Systemet skal minimum kunne registrere:

- Gårds-, bruks-, feste- og seksjonsnummer
- Adresse
- Eier og fakturamottaker
- Anleggstype

- Utslippstype
- Antall kamre
- Volum
- Tømmefrekvens
- Tømmeordning
- Status (aktiv, nedlagt, fritatt eller tilsvarende)
- Historikk over endringer

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Gebyrgrunnlag for slamtømming (A)

Løsningen skal kunne generere gebyrgrunnlag basert på registrerte avløpsanlegg og kommunens til enhver tid gjeldende gebyrregulativ.

Systemet skal minimum kunne:

- Beregne gebyr basert på anleggstype
- Beregne gebyr basert på tømmefrekvens
- Håndtere fritak og gebyrreduksjoner
- Håndtere tilleggstømminger
- Håndtere ekstraordinære tømminger
- Håndtere endringer og korrigeringer tilbake i tid
- Overføre gebyrgrunnlag til kommunens økonomisystem

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Historikk for slamtømming (A)

Løsningen for oversikt over private avløpsanlegg og feltverktøy skal lagre full historikk over gjennomførte tømminger.

Historikken skal minimum inneholde:

- Dato og tidspunkt
- Elektronisk signatur
- GPS-posisjon
- Registrert tømt volum
- Bildedokumentasjon
- Registrerte avvik
- Kommentarer og merknader

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Feltverktøy for slamtømmere (A)

Løsningen skal inkludere et mobilt feltverktøy for entreprenør og slamtømmer som støtter planlegging, gjennomføring og dokumentasjon av tømmeoppdrag.

Følgende funksjonalitet skal minimum være tilgjengelig:

- Visning av dagens rute og tømmeoppdrag
- Kartvisning
- GPS-navigasjon
- Tilgang til anleggsinformasjon registrert i administrasjonsprogram for private avløpsanlegg
- Registrering av utført tømning
- Registrering av ikke utført tømning
- Bildeopplasting
- Avviksregistrering
- Registrering av tømt volum
- Elektronisk signatur
- Offline-funksjonalitet med synkronisering ved nettdækning
- Elektronisk oppdatering av tømmelister fra administrasjonsløsning til feltverktøy, inkludert ekstratømminger
- Funksjonalitet for varsling til eier før og etter gjennomført tømning
- Mulighet for å sende dokumentasjon fra gjennomført tømning til eier

Meroppfyllelse vil bli vurdert ut fra brukervennlighet, automatiseringsgrad, arbeidsflyt, og potensiell kostnads -og ressursbesparelse ved integrasjon.

Leverandøren bes beskrive løsningen.

Leverandørens besvarelse:

Avviksbehandling (B)

Løsningen bør støtte registrering og oppfølging av avvik knyttet til private avløpsanlegg.

Avvik bør være mulig for bruker å endre i programvaren.

Det vil gi positiv uttelling dersom løsningen kan:

- Opprette sak automatisk basert på registrerte avvik
- Varsle saksbehandler om registrerte avvik
- Følge opp avvik gjennom definert arbeidsflyt
- Dokumentere lukking av avvik

Leverandøren bes beskrive løsningen.

Leverandørens besvarelse:

Integrasjoner og arkivering (B)

Det vil gi positiv uttelling dersom løsningen:

- Er integrert med kommunens eksisterende kartløsninger
- Er integrert med kommunens system for registrering og tilsyn av private avløpsanlegg
- Reduserer behovet for dobbeltregistrering av data
- Bidrar til redusert opplæringsbehov og enklere systemforvaltning

Videre bør løsningen kunne:

- Sende tømmerapporter og annen dokumentasjon til anleggseiere via SvarUt
- Arkivere tømmerapporter og tilhørende dokumentasjon automatisk i kommunens arkivsystem
- Knytte arkivert dokumentasjon til riktig eiendom og anlegg

Leverandøren bes beskrive løsningen.

Leverandørens besvarelse:

Fakturagrunnlag

Ulike faktureringsgrunnlag (B)

Løsningen bør ivareta både målt forbruk og arealgrunnlag, både når fakturering skjer løpende og ved fleksibel fakturering.

- Målt forbruk (for eiendommer med vannmåler)
- Stipulert grunnlag (basert på bruksareal, der vannmåler ikke er installert)

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Fakturering av midlertidig vannforsyning (B)

Tromsø kommune fakturerer for midlertidige vannleveranser knyttet til bygg- og brakkevann, festivaler og andre kortvarige formål. Dette avviker fra ordinær fakturering av kommunale avgifter.

Løsningen bør kunne:

- Legge til rette for å skille slike kunder og leveranser fra ordinære abonnenter
- Ivareta fakturering basert på andre prinsipper enn løpende, faste gebyrer
- Gi oversikt over slike engangs- eller tidsavgrensede leveranser

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Kontroll og innsyn i faktureringsgrunnlaget (A)

Andre enheter i tromsø kommune enn enhet for regnskap og innfordring skal ha mulighet til å ha innsyn i fakturagrunnlaget for vann og avløp

Løsningen må derfor gi mulighet for:

- Sammenstilling av gebyrdata som oversendes økonomisystem for fakturering.

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Differensiering av forbruk/rapporter (B)

Løsningen bør ha en funksjonalitet som gjør det mulig å skille mellom ulike typer vannforbruk, for å støtte statistikkproduksjon og grunnlag for rapportering. Dette inkluderer:

- Næringsforbruk, herunder midlertidig forbruk, næringskoder og andre relevante klassifiseringer.
- Husholdningsforbruk, med kategorisering av boligtyper som eneboliger, flerbruksboliger m.m.
- Statistikk for areal- og vannmålerfakturering i forskjellige soner i Tromsø kommune.

Denne funksjonaliteten bør legge til rette for:

- Produksjon av statistikk basert på forbrukstype.
- Rapportering av forskjeller mellom forbrukskategorier.
- Bedre innsikt i forbruksmønstre og gebyrgrunnlag.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Seksjonerte eiendommer (B)

Oppdragsgiver har behov for å kunne sende fakturagrunnlag for eiendommer som enten blir seksjonert eller der seksjoner utgår som følge av sletting av seksjonering. Fagsystemet bør derfor kunne støtte føring av fakturagrunnlag både på grunneiendom og på seksjoner for seksjonerte eiendommer og hente ID fra økonomisystem. Fagsystemet bør også kunne håndtere endringer omkring dette som oppstår i løpet av året, der eiendommen seksjoneres eller at seksjoner utgår/slettes.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Periodisering (A)

Fagsystemet skal kun sende fakturagrunnlag til økonomisystemet for korrekte perioder, i henhold til Tromsø kommunes definerte kriterier eller terminoppsett. En periode kan være definert som månedlig, kvartalsvis eller årlig, og fagsystemet skal tilpasse fakturagrunnlaget til gjeldende terminoppsett.

Alt fakturagrunnlag som sendes til økonomisystemet vil bli løpende fakturert. For å sikre korrekt og rettidig fakturering, må fagsystemet følge kommunens periodiseringsregler og levere ferdig fakturagrunnlag som kan behandles umiddelbart.

Leverandøren bes bekrefte oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Fleksibel terminfakturering (B)

Fagsystemet bør kunne tilby muligheten for fleksibel terminfakturering. Dette innebærer at eiendommer i Fagsystemet burde kunne være registrert med og faktureres etter forskjellig periodisering/terminoppsett. Det er ønskelig at periode/terminoppsett skal kunne lastes ned som en parameter fra Økonomisystemet og brukes av Fagsystemet.

Eksempel:

Kunde A har valgt månedlig betaling, mens **Kunde B** har valgt kvartalsvis betaling.

Grunnlag/salgsordre fra fagsystemet:

- Januar: Fagsystemet sender grunnlag/salgsordre for kunde A med grunnlag for januar
- Februar: Fagsystemet sender grunnlag/salgsordre for kunde A med grunnlag for februar
- Mars: Fagsystemet sender:
 - Grunnlag/salgsordre for mars for kunde A.
 - Grunnlag/salgsordre for perioden januar til mars for kunde B.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Korreksjoner (A)

Fagsystemet skal støtte at korreksjoner korrigeres mot opprinnelig salgsordre.

Fagsystemet må sørge for at korreksjoner hele tiden utføres og knyttes mot riktig tilhørende og opprinnelig salgsordre, slik at eventuell kreditering skjer korrekt og sporbart. Fagsystemet må derfor ha funksjonalitet som kobler hver endring til den opprinnelige, fakturerte salgsordren slik at økonomisystemet kan tolke hvilken opprinnelig faktura som korrigeres. Ved overføring til økonomisystemet må det være mulig å knytte korrigeringsene til opprinnelige salgsordrer (post mot post) slik at det er mulig å generere korreksjoner med korrekt fakturareferanse i kreditfaktura. Hvis en korreksjon medfører kreditering og som ikke skal ha rentegodtgjørelse, må dette merkes spesielt på varen i salgsordren.

Leverandøren bes bekrefte sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:

Korreksjonsgrunnlag som separate overføringer/fakturering (B)

Grunnlag og salgsordre tilknyttet korrigeringer bør kunne genereres og overføres i egne overføringer til økonomisystemet, utenfor ordinær fakturering.

Med dette menes det at periodisert fakturagrunnlag alltid overføres per termin uten korreksjoner mot tidligere terminer. Eventuelle korreksjoner genereres og overføres i separate overføringer til økonomisystemet.

Eksempel: Termin 1 faktureres i sin helhet. Etter fakturering viser det seg at x antall faktura må korrigeres på grunn av feil i grunnlaget til Termin 1. Slike korreksjoner ønskes utført før/utenfor neste terminfakturering og ikke inngå som en del av fakturering av Termin 2.

Automatisering av prosesser vil telle positivt.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Integrasjoner

Integrasjoner som må være på plass (A)

Løsningen skal muliggjøre sikker og effektiv utveksling av informasjon med andre systemer. Dette omfatter tilgang til, og utveksling av grunnlagsdata mellom systemer i Tromsø kommune, herunder kommunale foretak og kommunalt eide selskaper.

De integrasjonene som er angitt i tabellen nedenfor, skal være fullt implementert og operative når Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (se SSA-L punkt 3.3 (1)). Dersom leverandøren angir at en integrasjon er under utvikling, skal det foreligge tilstrekkelig dokumentasjon som sannsynliggjør at integrasjonen vil være ferdigstilt og implementert ved Leverandørens leveransemelding til Kunden (se SSA-L punkt 3.1.

Manglende integrasjon til de angitte systemene, eller manglende dokumentasjon som viser at utviklingen er tilstrekkelig fremskreden til å sikre implementering ved Leverandørens leveransemelding til Kunden (se SSA-L punkt 3.1, vil medføre avvisning av tilbudet.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Integrasjon	Ferdig utviklet: [Ja/nei/utvikles]	Dato/år ferdig utviklet	Intgrasjonsprotokoll
Økonomi – Visma enterprise plus			
Arkivering – Public 360 /Documaster			
Fjernavleste målere			
Matrikkelen /lokalmatrikkel			
SvarUt			
Gebyrgrunnlag eiendomsskatt – Komtek			
Gebyrgrunnlag renovasjon - Komtek			
Gemini Portal og Gemini privat utslipp			

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

Integrasjon Visma Enterprise plus

Løsningen må kunne levere fakturagrunnlag og kundegrunnlag til økonomisystemet gjennom API. Kundegrunnlag må kunne leveres i separat overføring til Visma Enterprise plus. Helt ned på enkeltkunde. Integrasjonen bør også omfatte muligheter til å lese tilbake fakturainformasjon fra økonomisystem til fagsystem, f.eks. fakturaimage.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

SvarUt

Fagsystemet skal kunne integreres med SvarUt, en felles kommunal løsning for utsendelse av digitale dokumenter fra fag- og sak/arkivsystemer til innbyggere, næringsliv samt offentlige og private virksomheter.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

--

Komtek

Gebyrlinjer for eiendomsskatt og renovasjon etableres i dag hos eiendomsskattekontoret og Remiks husholdning AS. Disse to virksomhetene benytter hver sin installasjon av systemet Komtek fra Norkart, og løsningen må kunne være i stand til å hente inn varelinjer fra disse systemene med fullstendig informasjon, og legge disse på korrekt eiendom, enten årlig (for eiendomsskatt) eller i forkant av hver terminkjøring (Renovasjon).

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

Gemini Portal og Gemini Privat Utslipp

Tromsø kommune benytter i dag Gemini Portal og Gemini Privat Utslipp for registrering, kartfesting, forvaltning og tilsyn av private avløpsanlegg samt tilhørende objekter og anleggsinformasjon. Løsningen må kunne være i stand til å hente inn og oppdatere relevante opplysninger fra disse systemene med fullstendig informasjon, og knytte disse til korrekt eiendom, anlegg og gebyrgrunnlag.

Løsningen bør videre kunne utveksle informasjon om gjennomførte slamtømminger, status på anlegg, registrerte avvik og andre relevante opplysninger slik at informasjonen kan gjenbrukes på tvers av systemene uten behov for manuell dobbeltregistrering.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

Andre integrasjoner (B)

Har Leverandøren andre integrasjoner kan de beskrives under. Integrasjoner som kan bidra til automatisering og innovasjon i forvaltning og saksbehandling i henhold til dette dokumentets kapittel 1 vil vurderes som positivt.

Integrasjon	Ferdig utviklet: [Ja/nei/utvikles]	Dato/år ferdig utviklet

For integrasjonene over, beskriv kort funksjonaliteten med evt. skjermbilder i nytt fag-system og legg ved dokumentasjon.

Leverandørens besvarelse:

Implementering og oppfølging av leveransen

Konvertering og migrering – overgang til nytt fagsystem (A)

Leverandøren skal sikre at data fra nåværende system (ISY ProAktiv) overføres til det nye systemet.

Dataene skal migreres i en struktur som gjør dem fullt søkbare, logisk kategorisert og kvalitetssikret slik at de kan tas i bruk uten ytterligere bearbeiding.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens beskrivelse av sin oppfyllelse av minimumskravet:	

Eableringsfasen

Plan for etableringsfasen (A+)

Leverandøren skal redegjøre for sin plan for etableringsfasen, inkludert konvertering, migrering, implementering og overgang til drift i Tromsø kommune. Planen skal minimum inneholde:

- Beskrivelse av roller og ansvar
- Fremdriftsplan med tydelige milepæler
- Eventuelle installasjoner, konfigureringer, tilpasninger og/eller integrasjoner
- Beskrivelse av hvordan overføring av komplette testdata fra fagsystemet til økonomisystemet gjennomføres innen 01.03.2027
- Frist for tilgjengeliggjøring av tjenesten (startdato for godkjenningssprøve)
- Leveringsdato, senest 01.04.2027

Leverandøren bes bekrefte og gi en beskrive sin oppfyllelse av A+-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
Leverandørens besvarelse:	

Bistandsbehov /arbeid hos kunden (A)

Leverandøren skal beskrive omfang og art av bistand fra kunde i forbindelse med etablering og driftssetting.

Leverandørens beskrivelse:

Plan for etableringsfasen (B)

Utover oppfyllelse av minstekravet vil oppdragsgiver vurdere i hvilken grad leverandørens plan gir høyere kvalitet og merverdi, herunder blant annet:

- Tidligere leveranse enn 01.04.2027 uten reduksjon i kvaliteten på leveransen
- Planer med tydelig risikohåndtering og tiltak for å sikre fremdrift
- Dokumentert erfaring med tilsvarende prosjekter i kommunal forvaltning
- Detaljerte og realistiske milepælsbeskrivelser som viser god planlegging og ressursbruk
- Løsninger som reduserer kompleksitet og risiko i overgang til drift

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:

Opplæring

Plan for opplæring (A)

Leverandøren skal levere en plan for organisering og gjennomføring av opplæring i det nye saksbehandlingssystemet. Planen skal minimum inneholde:

- Beskrivelse av hvordan opplæringen dekker alle funksjoner i løsningen
- Opplæring for relevante roller, herunder sluttbrukere, administratorer og driftsansvarlige

- Beskrivelse av hvordan opplæringen omfatter både oppstart av nytt system og drift i videre bruk
- Beskrivelse av hvilken rolle enhet for regnskap og innfordring skal ha i opplæringsprosessen

Leverandørens opplæringsplan leveres som en separat.

Leverandøren bes bekrefte og kort beskrive sin oppfyllelse av A-kravet.

Leverandørens bekreftelse på minimumskravet:	
---	--

Plan for opplæring (B)

Utover oppfyllelse av minstekravet vil oppdragsgiver vurdere i hvilken grad opplæringsplanen gir økt kvalitet og merverdi. Det vil telle positivt dersom:

- Opplæringen gjennomføres på norsk
- Det tilbys en kombinasjon av ulike opplæringsmetoder, for eksempel fysiske kurs, digitale kurs, e-læring, instruksjonsvideoer eller workshops
- Det tilbys opplæringstilbud som er tilpasset ulike brukergrupper og nivåer
- Planen inkluderer oppfølgingstiltak, repetisjonskurs eller oppdateringsøkter for kontinuerlig drift over tid
- Opplæringen støttes av lett tilgjengelig dokumentasjon og brukerveiledninger
- Leverandøren kan tilby testmiljø.

Leverandøren bes gi sin besvarelse i tekstboksen under.

Leverandørens besvarelse:
