



Kravspesifikasjon

Fakturadistribusjon purre- og inkassotjenester



Innholdsfortegnelse

1	GENERELL BESKRIVELSE	3
1.1	Oppdragsgiver	3
1.2	Anskaffelsens formål.....	3
1.3	Bakgrunn – dagens løsning	3
1.4	Klassifisering av krav	5
2	FAKTURADISTRIBUSJON	6
2.1	Overordnet – fullt funksjonell løsning	6
2.2	Distribusjon av faktura	6
2.3	Brukerstøtte og rapportering.....	7
2.4	Fakturahotell.....	7
3	PURRE- OG INKASSOTJENESTER.....	8
3.1	Overordnet – fullt funksjonell løsning	8
3.2	Filflyt, saksbehandling og rapportering	8
3.3	Kundeservice for skyldner og klagebehandling	10
3.4	Pengeflyt	10
4	ØVRIGE KRAV	10
4.1	Service, samarbeid og opplæring.....	10
4.2	Bærekraft og sosialt ansvar.....	11
4.3	Personvern og databehandleravtale.....	11
4.4	Etablering av tjenesten	11
4.5	Tredjepartsleveranser	12
4.6	Avvikling av tjenestene	12



1 GENERELL BESKRIVELSE

1.1 Oppdragsgiver

Fjellinjen AS (oppdragsgiver) er en liten, teknologidrevet og kostnadseffektiv organisasjon som bidrar til økt livskvalitet for innbyggerne i Oslo og Viken. Bompenger gjør det mulig å styrke kollektivtilbudet, bygge nye sykkelveier, heve veistandarden og lage gode byrom i vårt område. Våre kjerneoppgaver er å kreve inn bompenger og sørge for finansiering av Oslopakke 3.

1.2 Anskaffelsens formål

Anskaffelsen har til formål å ivareta oppdragsgivers behov for fakturadistribusjon, purre- og inkassotjenester. Kontrakten vil gi leverandøren en plikt til å distribuere fakturaer, og en rett til å forestå inndrivelse av ubetalte krav fra norske kjøretøy uten gyldig AutoPASS-avtale. Oppdraget gjelder fullverdig fakturadistribusjon, purring og inkassotjenester i tråd med hva som normalt kan forventes av tilsvarende tjenester.

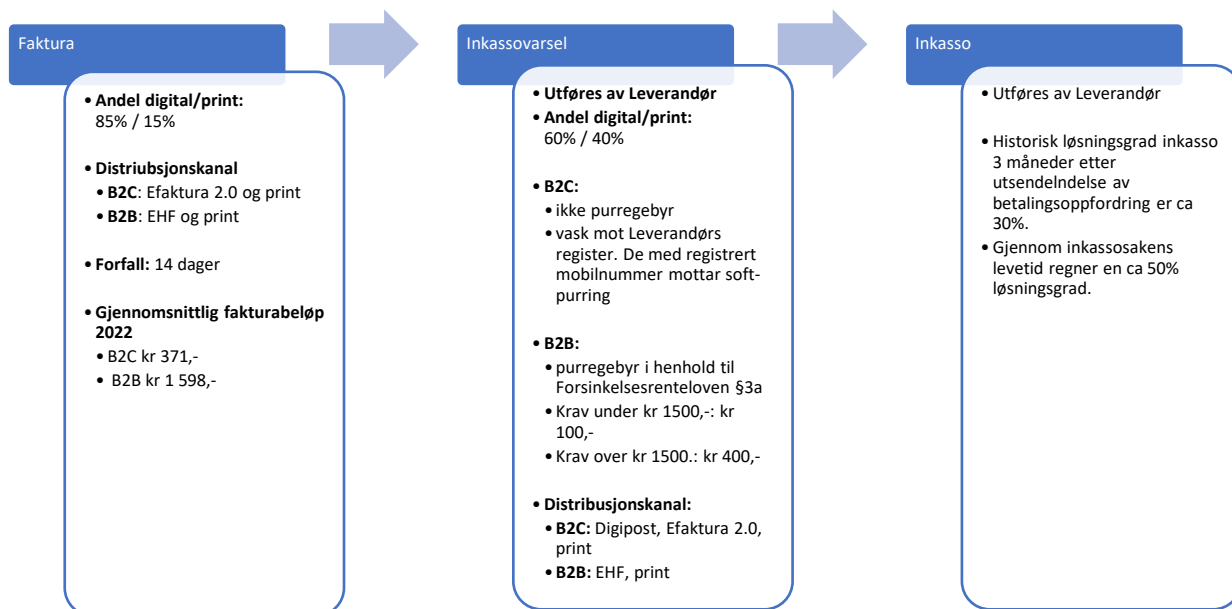
1.3 Bakgrunn – dagens løsning

Oppdragsgiver fakturerer bomplasseringer i sine bompengeanlegg i Oslo og omegn. Eiere av norske kjøretøy uten AutoPASS-avtale (her omtalt som *fullpriskunder*) er i utgangspunktet ukjente for oppdragsgiver når de passerer en bomstasjon. Oppdragsgiver identifiserer registreringsnummeret på kjøretøyet ved passering og henter informasjon om kjøretøyet og kjøretøyets eier fra offentlige registre.

Det presiseres at en fullpriskunde ikke har inngått avtale med Fjellinjen. En blir automatisk en fullpriskunde dersom en ikke har AutoPASS-avtale eller har en AutoPASS-avtale som er misligholdt.

Fullpriskundene faktureres fortløpende og utgjør en omsetning på ca. 700 millioner kroner pr år. Gjennomsnittlig beløp pr. faktura utgjør 458 kroner. I 2022 sendte vi ut 1,3 millioner fakturaer, hvorav 90 % til private og 10 % til bedrifter. De digitale kanalene som benyttes er i hovedsak e-faktura 2.0 mot private og EHF mot bedrifter. For Fullpriskunder blir ca. 10 % av utsendte fakturaer og 20 % av utfakturert beløp sendt til inkasso. Det ble i tillegg sendt ut ca. 0,2 millioner inkassovarsler, hvorav 60 % var digitale. Den digitale kanalen for inkassovarsel er e-faktura 2.0.

Dagens rutiner er slik:



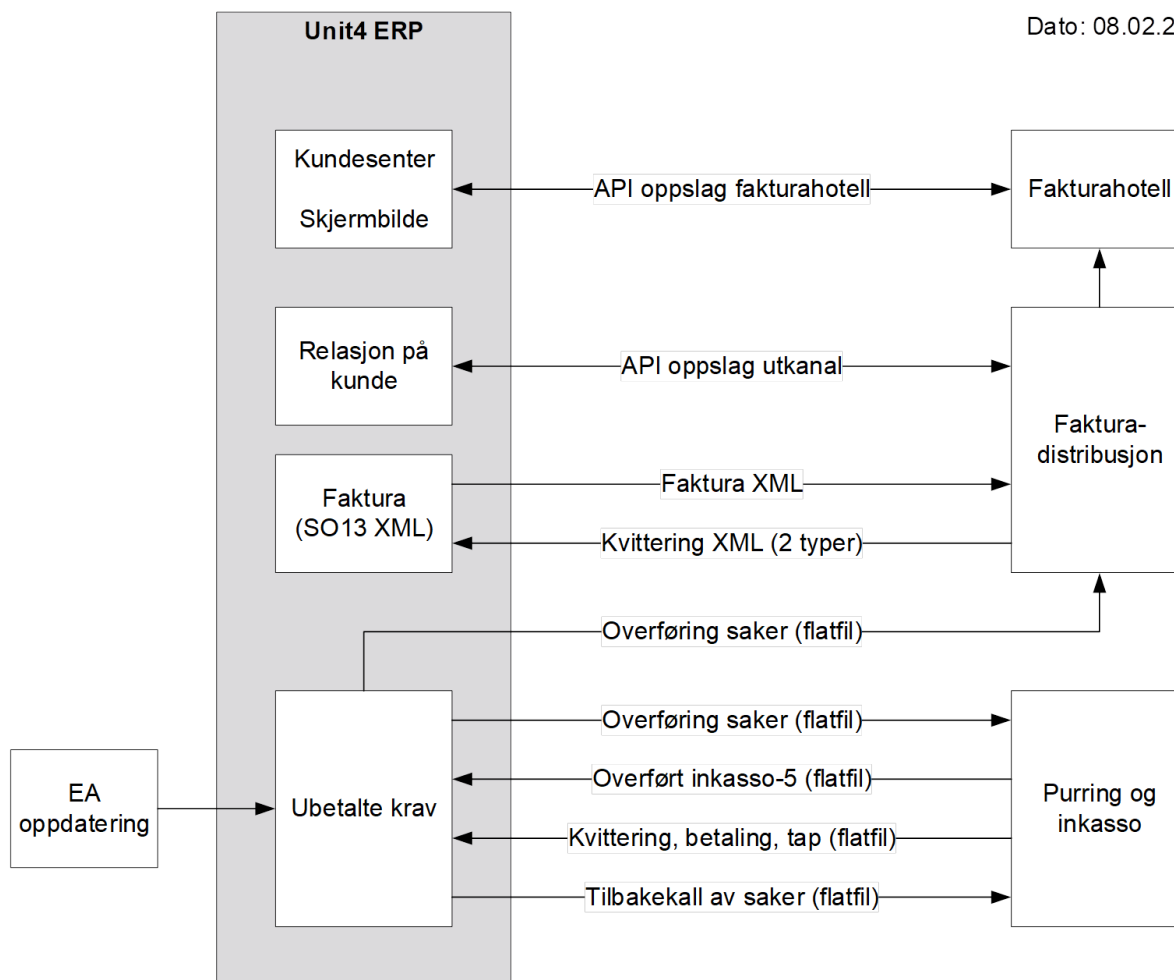
Oppdragsgiver har en forventet løsningsgrad på omtrent 40 % etter 12 måneder fra kravet er sendt til inkasso. Løsningsgraden begrenses etter følgende formel:

$$\text{Løsningsgrad} = \text{Betalt} / (\text{ny kapital} - \text{konkurs} - \text{feilsendt} - \text{trukket}).$$

Oppdragsgiver benytter Unit4 Business World som systemløsning for bompengeneinnkreving. Dette systemet er masterdata for oppdragsgivers kundekrav. Filer som inneholder statusendringer på kravene og faktureringsfiler sendes én (1) gang per dag alle dager til leverandør for fakturering og inkassovarsel via sikker/FTP server. Leverandøren sender daglig innbetalingsoppdatering og oppdatering av innkrevingsstatus til Unit4.

Teknisk beskrivelse av integrasjon med Unit4 Business World er vedlagt i bilag 5.

Integrasjonen mellom oppdragsgiver og leverandør kan, på et overordnet nivå (ikke uttømmende), illustreres på følgende måte:



1.4 Klassifisering av krav

Oppdragsgivers kravspesifikasjon for de ulike elementene som inngår i leveransen følger nedenfor. Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av krav og gi en utfyllende beskrivelse knyttet til merverdi og meroppfyllelse med relevans for kvaliteten på tjenesteleveransen, jf. bilag 2.

Type	Definisjon
A-krav	Krav merket med A er krav som <i>skal</i> tilfredsstilles. Tilbud som ikke tilfredsstiller ett eller flere A-krav vil kunne bli avvist dersom manglende oppfyllelse av kravene enkeltvis eller samlet anses som vesentlig. A-krav er ikke gjenstand for evaluering.
B-krav	Krav merket med B er krav som vil være gjenstand for evaluering og som knytter seg til et tildelingskriterium. Leverandørens besvarelse av B-krav vil ligge til grunn for evaluering og poengsetting.



2 FAKTURADISTRIBUSJON

2.1 Overordnet – fullt funksjonell løsning

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
2.1.1	Uavhengig av de konkrete kravene nedenfor, skal leverandøren sørge for en fullstendig leveranse av fakturadistribusjon i tråd med hva som i alminnelighet kan forventes av tilsvarende tjenester. Herunder skal tilbudte priser omfatte alt som er nødvendig for å levere helhetlig fakturadistribusjonstjenester, slik at oppdragsgiver ikke pådrar seg tilleggskostnader for å tilfredsstille formålet med anskaffelsen.	A

2.2 Distribusjon av faktura

Følgende krav til distribusjon av faktura skal oppfylles:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
2.2.1	Leverandøren skal ha rutiner og systemer som sikrer at faktura med korrekt innhold sendes til korrekt mottaker uten opphold. Systemene skal ha mulighet for oppsett av prioriteringsrekkefølge av distribusjonskanaler og automatisk utsendelse i henhold til avtalt prioriteringsrekkefølge.	A
2.2.2	Leverandørens faktureringsystem må kunne integreres mot oppdragsgivers systemløsning for bompengerekring, Unit 4 Business World. Integrasjonen i dag er oversendelse av XML, beskrevet i bilag 5.	A
2.2.3	Leverandør skal daglig motta fakturagrunnlag fra oppdragsgivers innkrevingssystem.	A
2.2.4	Leverandør skal, senest én virkedag etter mottak av fakturagrunnlaget, forestå utsendelse av faktura.	A
2.2.5	Oppdragsgiver bestemmer, innenfor gjeldende regelverk, hvor lang betalingsfrist det skal være på fakturaer. For tiden er betalingsfristen 14 dager.	A
2.2.6	Faktura skal kunne sendes som E-faktura, EHF, Avtalegiro, Vipps og som fysisk faktura. Leverandøren skal ha eget aksesspunkt til formidling av EHF.	A
2.2.7	Fakturaens innhold skal oppfylle samtlige krav i henhold til Bokføringsloven og Bokføringsforskriften.	A
2.2.8	Fakturaens layout, tekst og innhold skal kunne endres ved behov.	A
2.2.9	Leverandøren skal støtte funksjoner for en-, to- og flersiders print i sort/hvitt og farge.	A
2.2.10	Fysiske fakturaer skal merkes i henhold til Postens krav til merking.	A
2.2.11	Leverandøren skal beskrive prosess og rutiner for å sikre effektiv og korrekt distribusjon av faktura, med rett innhold, rett kanal og minimal kredittid.	B
2.2.12	Det er ønskelig at oppdragsgiver selv skal kunne redigere fakturaens innhold på en enkel og fleksibel måte. Leverandøren skal beskrive oppdragsgivers muligheter for å redigere fakturaens layout, innhold, tekst og eventuelle andre funksjoner som kan gi merverdi.	B
2.2.13	Distribusjonstjenesten skal være gjenstand for kontinuerlig utvikling med mulighet for løpende implementering av ny funksjonalitet, herunder nye betalingskanaler. Leverandøren skal beskrive utviklingsplaner de neste tre år.	B



2.3 Brukerstøtte og rapportering

Følgende krav til brukerstøtte og rapportering skal oppfylles:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
2.3.1	Leverandør skal ha et brukerstøttesystem for håndtering av henvendelser fra oppdragsgiver hvor status på henvendelsene fremkommer.	A
2.3.2	Leverandør skal oppgi et fast kontaktpunkt som oppdragsgiver kan henvende seg til ved endringer, problemer eller lignende.	A
2.3.3	Eventuelle feil skal rettes opp innen to virkedager etter at feilen blir oppdaget.	A
2.3.4	Leverandøren skal sende oppdragsgiver, eller tilgjengeliggjøre, daglige rapporter med foregående dags produksjon. Rapporten skal inneholde en oversikt over foregående dags utsendte fakturaer.	A
2.3.5	Leverandøren skal sende oppdragsgiver, eller tilgjengeliggjøre, månedlige rapporter med en oversikt over utsendte fakturaer foregående måned.	A
2.3.6	Det skal være mulig å hente ut data fra løsningen til oppdragsgivers eget datavarehus.	A
2.3.7	Leverandøren skal rette eventuelle feil tidligst mulig. Leverandøren skal beskrive prosesser for feilhåndtering, kompensasjon (bilag 3, prisskjema «kompensasjon fakturatjenester») og involvering av oppdragsgiver i denne forbindelse.	B
2.3.8	Leverandøren skal ha et godt, fleksibelt og intuitivt brukerstøttesystem for håndtering av henvendelser fra oppdragsgiver. Brukerstøttesystemet skal beskrives, herunder hvordan oppdragsgiver kan følge opp status på henvendelsene.	B
2.3.9	Leverandørens rapporterings- og analyseverktøy skal være fleksibelt, intuitivt, brukervennlig og gi oppdragsgiver best mulig forståelse for produksjonen og forbedringsmuligheter i innkreivingsløpet. Rapporteringsløsningen skal beskrives, herunder (men ikke begrenset til) tilgjengelighet og oppetid. Det skal også leveres inntil fem bilder/skjermdumper og/eller illustrasjoner av de anbefalte rapportene.	B

2.4 Fakturahotell

Følgende krav til fakturahotell skal oppfylles:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
2.4.1	Leverandøren skal ha en webløsning for tilgang til utsendte faktura (fakturahotell).	A
2.4.2	Fakturahotell skal ha oppetid på minimum 98,5 % beregnet av 365 dager.	A
2.4.3	Leverandøren skal ha brukerstøtte og support på fakturahotell i vanlig kontortid (8-16 mandag til fredag).	A
2.4.4	Løsningen skal ha sletterutiner i henhold til Bokføringsloven.	A
2.4.5	Fakturaene, og annen relevant informasjon, skal kunne eksporteres ved overgang til ny leverandør etter endt kontrakt.	A
2.4.6	Fakturakopi skal lagres som PDF.	A
2.4.7	Leverandøren skal ha gode systemer for oppbevaring av kopi av faktura, manuell kundeservice og digital selvbetjeningsløsning. Leverandøren skal beskrive systemene, herunder løsningens brukervennlighet, søkemuligheter, oppdragsgivers mulighet for å hente	B



	ut et uttrekk av informasjon, og mulighetene for å etablere tilgang opp mot eksterne løsninger som selvbetjeningsløsninger, kundesenterløsninger etc.	
2.4.8	Leverandøren skal beskrive sine sletterutiner for fakturahotell, herunder muligheten for fortsatt lagring av fakturaen for ubetalte krav utover vanlig frist for sletting.	B
2.4.9	Leverandøren skal beskrive fakturahotellets mulighet for eksport av oppdragsgivers fakturaer, og annen relevant informasjon.	B
2.4.10	Leverandøren skal beskrive fakturahotellets eventuelle opptid utover 98,5 %, beregnet av 365 dager, og kompensasjon for eventuelle brudd på opptiden.	B

3 PURRE- OG INKASSOTJENESTER

3.1 Overordnet – fullt funksjonell løsning

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
3.1.1	Uavhengig av de konkrete kravene nedenfor, skal leverandøren sørge for en fullstendig leveranse av purre- og inkassotjenester i tråd med hva som i alminnelighet kan forventes av tilsvarende tjenester. Herunder skal tilbudte priser omfatte alt som er nødvendig for å levere helhetlige purre- og inkassotjenester, slik at oppdragsgiver ikke pådrar seg tilleggs kostnader for å tilfredsstille formålet med anskaffelsen.	A

3.2 Filflyt, saksbehandling og rapportering

Følgende krav til filflyt, saksbehandling og rapportering skal være oppfylt:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
	Filflyt	
3.2.1	Leverandør skal ha en toveis elektronisk kommunikasjon med oppdragsgivers innkrevingssystem og andre systemer Oppdragsgiver angir for utveksling av data/informasjon/status som er omfattet av leveransen. Filformatene på og datastrukturen hos Leverandør skal sikre at det er full integrasjon uten tap av data med Oppdragsgivers system, slik at Leverandørens systemer kan behandle alle data fra Oppdragsgiver og at oppdragsgiver kan motta alle data som Leverandøren behandler i sine systemer.	A
3.2.2	Leverandøren skal forestå daglig utsending av inkassovarsel. Inkassovarsel skal sendes etter det antall dager som oppdragsgiver bestemmer. Antall dager er ikke fast, og kan endres gjennom avtaleperioden.	A
3.2.3	Leverandør skal motta oppdragsfiler daglig på det format som Oppdragsgiver benytter i sine systemer.	A
3.2.4	Inkassovarsellets innhold skal til enhver tid være i samsvar med gjeldende regelverk. Det skal fremkomme tydelig at pengekravet kommer fra Fjellinjen (oppdragsgiver).	A
3.2.5	Leverandøren skal rette eventuelle feil tidligst mulig. Leverandøren skal beskrive prosesser for feilhåndtering og involvering av oppdragsgiver i denne forbindelse.	B
	Saksbehandling	



3.2.6	Leverandøren skal foreta nødvendige forberedende handlinger for rettslig inkasso, jf. lov om inkassovirksomhet § 11.	A
3.2.7	Leverandøren skal gjennomføre rettslig inkasso.	A
3.2.8	All saksbehandling skal være i samsvar med god inkassoskikk og gjeldende lover og regelverk knyttet til innkreving.	A
3.2.9	Oppdragsgiver skal ha elektronisk tilgang til leverandørens systemløsning for å få innsyn og følge opp enkeltsaker.	A
3.2.10	Leverandøren skal følge Finanstilsynets retningslinjer for sammenslåing av saker og varsling av krav.	A
3.2.11	Saksbehandlingen skal gjennomføres på norsk, både muntlig og skriftlig.	A
3.2.12	Ved behov skal leverandøren gjennomføre saksbehandlingen på engelsk.	A
3.2.13	Ved behov skal leverandøren kunne følge opp skyldnere som har flyttet til utlandet.	A
3.2.14	Leverandøren skal kunne overvåke, sikre og følge opp skyldnere som ikke har tilgjengelige midler for å betale utestående krav.	A
3.2.15	Leverandøren skal ha juridisk kompetanse internt for å kunne bistå i klagesaker.	A
3.2.16	Leverandøren skal tilby juridisk bistand i enkeltsaker.	A
3.2.17	På oppdragsgivers bestilling, skal leverandøren møte i Forlikrådet sammen med oppdragsgiver.	A
3.2.18	Leverandøren skal ha rutiner for å opprettholde høy løsningsgrad tidligst mulig i innkrevingprosessen. Leverandørens rutiner og kapasitet skal beskrives, herunder fokusområder for å oppnå tidligst mulig løsning på oppdragsgivers krav, analyser for valg av innkrevlingsløp/betalingskanal, saksbehandlingssystem, rutiner for å ivareta god inkassoskikk, og forventet løsningsgrad på oppdragsgivers portefølje etter 3, 6, og 12 måneder.	B
3.2.19	Oppdragsgivers innsynsløsning skal ha et brukervennlig og oversiktlig brukergrensesnitt. Leverandøren skal beskrive oppdragsgivers innsynsløsning.	B
3.2.20	Leverandøren skal ha gode rutiner og kompetanse innen konkursåpning og konkurshåndtering. Leverandøren skal beskrive rutinene med konkurspågang som arbeidsmetodikk.	B
3.2.21	Purre- og inkassotjenesten skal være gjenstand for kontinuerlig utvikling med mulighet for løpende implementering av ny funksjonalitet, herunder digitalisert sluttbrukerkommunikasjon. Leverandøren skal beskrive utviklingsplaner de neste tre år.	B
	Rapporter	
3.2.22	Det skal være mulig å hente ut data fra løsningen til oppdragsgivers eget datavarehus.	A
3.2.23	Leverandøren skal sende, eller tilgjengeliggjøre, månedlige rapporter til oppdragsgiver. Rapporten skal inneholde en oversikt over foregående måneds produksjon, herunder inkassovarsel og relevante stadier i inndrivelsesprosessen. Rapporten skal sendes senest 2. virkedag etter månedsslutt.	A
3.2.24	Leverandørens rapporterings- og analyseverktøy skal være brukervennlig og gi oppdragsgiver best mulig forståelse for produksjonen og forbedringsmuligheter i innkrevlingsløpet. Rapportering skal kunne tas ut på næring og privat, både adskilt og sammenslått. Rapporteringsløsningen skal beskrives og inkludere et eksempel på	B



	analyse av inkassoportefølge. Det skal også vedlegges inntil fem bilder/skjermdumper og/eller illustrasjoner som viser rapporter differensier på næring og privat.	
--	--	--

3.3 Kundeservice for skyldner og klagebehandling

Følgende krav til kundeservice og klagebehandling skal være oppfylt:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
3.3.1	Leverandøren skal forestå kundeservice for skyldner og klagebehandling i inkassosaker.	A
3.3.2	Leverandøren skal ha innsynsløsning for skyldner.	A
3.3.3	Leverandøren skal svare på alle henvendelser fra skyldner etter at kravet er overført til inkasso. Ved henvendelser fra skyldner skal leverandøren gjøre nødvendige søk i sine systemer for å besvare spørsmålene fra skyldner.	A
3.3.4	Leverandøren skal ha kundesentertjenester for skyldner i vanlig kontortid (8-16 mandag til fredag).	A
3.3.5	Leverandørens kontaktinformasjon skal være oppgitt på alle henvendelser til skyldner.	A
3.3.6	Leverandøren skal besvare henvendelser fra skyldner innen tre virkedager.	A
3.3.7	Leverandøren skal ha gode rutiner for å yte effektiv kundeservice ovenfor skyldneren. Leverandøren skal beskrive rutiner og kapasitet for saksbehandling, herunder klager, for å sikre effektiv behandling med kortest mulig responstid. Videre skal leverandøren beskrive innsynsmuligheter for skyldner, samt tilgjengelige kanaler for kundesentertjenester (telefon, e-post, etc.).	B

3.4 Pengeflyt

Følgende krav til pengeflyt skal være oppfylt:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
3.4.1	Hovedstol, renter og purregebyrer skal tilfalle oppdragsgiver.	A
3.4.2	Hovedstol og renter skal sendes som samlet oppgjør, men skal fremkomme separat i filoverføring til oppdragsgivers innkrevningssystem.	A
3.4.3	Leverandøren skal akseptere følgende dekningsrekkefølge på utestående krav: hovedstol, utlegg (inkludert rettsgebyr), salærer renter, og purregebyrer.	A
3.4.4	Leverandøren skal gjennomføre daglige oppgjør til oppdragsgiver. Oppdragsgiver skal motta beløpet fra leverandøren senest innen to virkedager fra leverandøren mottok innbetalingen fra skyldneren.	A

4 ØVRIGE KRAV

4.1 Service, samarbeid og opplæring

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
-----	---------------------	------



4.1.1	Leverandøren skal til enhver tid etterstrebe godt samarbeid og god service med oppdragsgiver og oppdragsgivers eventuelle øvrige leverandører.	A
4.1.2	Oppdragsgiver skal ha ett kontaktpunkt (key account) med leverandøren. Leverandørens kontaktpunkt skal ha et team tilgjengelig med relevant kompetanse.	A
4.1.3	Leverandøren skal, ved behov, sørge for nødvendig opplæring til oppdragsgivers ansatte.	A
4.1.4	Leverandøren skal beskrive opplæringsplan for oppdragsgivers ansatte.	B

4.2 Bærekraft og sosialt ansvar

Følgende krav til bærekraft og sosialt ansvar skal være oppfylt:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
4.2.1	Leverandøren skal følge kravene i åpenhetsloven.	A
4.2.2	Leverandøren skal på forespørsel fra oppdragsgiver rapportere om faktiske og potensielle negative konsekvenser i aktsomhetsvurderingene etter åpenhetsloven som er utført.	A
4.2.3	Leverandøren skal ha gode rutiner og bærekraftstrategi som fremmer klima, miljø og sosialt ansvarlig innkrevingsprosess. Leverandøren skal beskrive tiltak, policy, kompetanseutvikling og interne rutiner for å fremme klima, miljø og sosialt ansvar i innkrevingspraksisen.	B

4.3 Personvern og databehandleravtale

Følgende krav til personvern skal være oppfylt:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
4.3.1	Leverandøren, og eventuelle underleverandører, skal ha systemer og rutiner på plass for å kunne håndtere personopplysninger.	A
4.3.2	Forutsetningene i databehandleravtalen skal overholdes. Databehandleravtalen er vedlagt kontrakten.	A
4.3.3	Leverandøren skal føre protokoll over alle behandlingsaktiviteter. På forespørsel, skal leverandøren oversende protokollen over behandlingsaktivitet vederlagsfritt til oppdragsgiver.	A
4.3.4	Leverandøren skal ha en personvernerklæring. På forespørsel skal leverandøren oversende personvernerklæringen vederlagsfritt til oppdragsgiver.	A
4.3.5	Leverandørens ansatte som behandler personopplysninger, skal signere taushetserklæring.	A

4.4 Etablering av tjenesten

Følgende krav til etablering av tjenesten skal oppfylles:



Nr.	Beskrivelse av krav	Type
4.4.1	Leverandøren skal levere en plan for etablering av fakturadistribusjon, purre- og inkassotjenester. Planen skal omfatte integrasjon med oppdragsgivers systemer, innen estimert oppstartsdato, testperiode (med spesifisering av leverandørens tester før oppdragsgivers tester starter og alle nødvendige tester som oppdragsgiver skal utføre for å kunne vurdere akseptansekriteriene) frem til oppstartsdato. Planene skal også beskrive hvordan leverandøren håndterer, risiko for forsinkelser, avvik fra plan, opplæring og involvering av ressurser hos oppdragsgiver slik at kontraktmessig løsning er klar for oppdragsgivers bruk på oppstartsdato.	A
4.4.2	Leverandørens fakturadistribusjon, purre- og inkassoløsning skal være ferdig integrert mot oppdragsgivers systemer og inngå i leverandørens tester før senest oppdragsgivers testperiode starter innen avtalt oppstartsdato. Oppdragsgivers systemer er beskrevet i (Bilag 5). Ved oppstartsdato skal leverandøren starte produksjon av fakturaer for oppdragsgiver uten tap av inntekter eller forsinkelser i oppdragsgivers innkreivingsløp.	A
4.4.3	Ved oppstartsdato skal leverandøren sømløst overta oppdragsgivers innkreivingsløp uten tap av inntekter eller forsinkelser for oppdragsgiver.	A
4.4.4	Før oppstartsdato skal leverandøren ha gjennomført en tilfredsstillende testperiode av samtlige tjenester. Testperioden skal godkjennes av oppdragsgiver.	A
4.4.5	Leverandørens plan for etablering av tjenestene skal sikre best mulig implementering og sømløs oppstart, samt redusere risiko for forsinkelser og tap av inntekter.	B

4.5 Tredjepartsleveranser

Følgende krav til tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten skal oppfylles:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
4.5.1	Leverandøren skal beskrive hvilke elementer i leveransen som skal utføres av tredjepart	A

4.6 Avvikling av tjenestene

Følgende krav til avvikling av tjenesten skal oppfylles:

Nr.	Beskrivelse av krav	Type
4.6.1	Leverandøren skal samarbeide med oppdragsgiver og ny leverandør om en sømløs overgang i forbindelse med avvikling av hele eller deler av tjenestene. På forespørsel skal leverandøren bistå med forberedelser til ny avtale og levere nødvendig informasjon.	A
4.6.2	Alle opplysninger lagret av leverandøren i løpet av kontraktsperioden skal kunne overføres til oppdragsgiver eller ny leverandør, i det format som oppdragsgiver oppgir og uten merkostnad for oppdragsgiver.	A
4.6.3	Leverandøren skal, en måned før hele eller deler av tjenesten avsluttes, utarbeide en detaljer plan for avslutningsfasen. Planen skal inneholde konkrete aktiviteter som er nødvendig fra leverandørens side, og tidsrammene for disse. Planen skal også beskrive oppdragsgivers medvirkning, samt nødvendig samspill med ny leverandør i forbindelse med avviklingen.	A