



VEGAMOT

BPS NØRD
Bompengeselskap Nord

DEL 2 KRAVSPESIFIKASJON

Innholdsfortegnelse

1.	Diverse bakgrunnsinformasjon / teknisk plattform	3
2.	Nærmere om Appian (Oppratørsystemet).....	3
3.	Oversikt over volumer	8
4.	Kravspesifikasjon felles inkasso, faktura/brev-distribusjon og betalingsløsninger	13
5.	Kravspesifikasjon faktura/brev-distribusjon og betalingsløsninger	15
6.	Kravspesifikasjon Inkasso	22

1. Diverse bakgrunnsinformasjon / teknisk plattform

Oppdragsgiverne Vegamot AS og Bompengeselskap Nord AS er regionale bompengeselskap med mandat fra staten til å finansiere nye bompengeprojekter og drive bompengeneinnkreving. Bompengeselskapene er ikke ansvarlig for innkreving av bompengavgift for passeringer av kjøretøy med AutoPASS-avtale. Avtalen omfatter fakturering og inkasso for krav knyttet til norskregistrerte kjøretøy med passeringer uten AutoPASS-avtale.

Ved passeringer uten gyldig AutoPASS-avtale blir det tatt bilde av bilnummer/skilt ved passering. Registreringsnummeret blir kontrollert mot motorvognregisteret, og bileieren får tilsendt faktura med opplysninger om passeringene, kjøretøy og skyldig beløp.

Oppdragsgiver har 4 kundetyper:

- Privat/TC-kunder(uten gyldig AutoPASS-avtale).
- Firma/TC-kunder(uten gyldig AutoPASS-avtale).
- Utenlandske kjøretøy/EPH (uten gyldig AutoPASS-avtale). Såfremt at kjøretøyeier ikke har norsk adresse faktureres disse av en annen avtalepart av Oppdragsgiver, slik at dette er ikke en del av denne avtalen.
- Utsteder/TSP (Firma som er godkjent for å tilby AutoPASS-avtale til privat/firma-kunder).

Oppdragsgiver har følgende datasystemer:

- Operatørsystem/Appian (system for innkreving av passeringer foretatt uten AutoPASS-avtale) Oppdragsgiver har et selvutviklet datasystem som per i dag driftes av firmaet Xsebia (Nederland/India), systemet har fått navnet Appian. Dette systemet samfakturerer alle bompengeprojektene innen regionen mot sluttkunde.
- BI-system (system for rapportering og statistikk). Oppdragsgiver benytter «Qlik sense» med TimeExtender som datavarehus. Per i dag har Oppdragsgiver en avtale med Twoday på daglig drift av dette.

2. Nærmere om Appian (Operatørsystemet)

Dette punkt har til hensikt å beskrive Oppdragsgivers tekniske plattform som er relevant for Leverandørs tilbudte tjenester. Mer informasjon oppgis ved forespørsel.

Oppdragsgiver sine systemer er lokalisert i et delvis lukket nettverk. Dette medfører at API datautvekslingen skjer via en kryptert VPN-tunnel. Oppdragsgiver har 3 miljøer (Utvikling, test og prodmiljø). Leverandør må integrere mot både Test og Prod miljø. Testmiljø hos Leverandør skal være identisk med Prodmiljø på funksjonalitet og konstant operativt.

Oppdragsgiver har støtte for disse innkrevingsrekkefølgene i systemet:

1 - Invoice, Collection notice, Send to debt collector (3 Steps)

2 - Invoice, Reminder, Collection notice, Send to debt collector (4 Steps)

3 - Invoice, Send to debt collector (2 Steps)

Rekkefølge 1 er det som benyttes per i dag.

- Vedlegg 1: E2B format (fakturafil)
- Vedlegg 2: Fakturalayout som benyttes per i dag
- Vedlegg 3: Invoice Distribution
- Vedlegg 4: Inkasso API
- Vedlegg 5: Krav til Fakturahotell link

Oversikt over betalingskanaler (Email benyttes ikke) samt returkode i kvitteringsfiler:
NB! Banksoft gjelder direkteoverføring av fakturainformasjon til gitte firma.

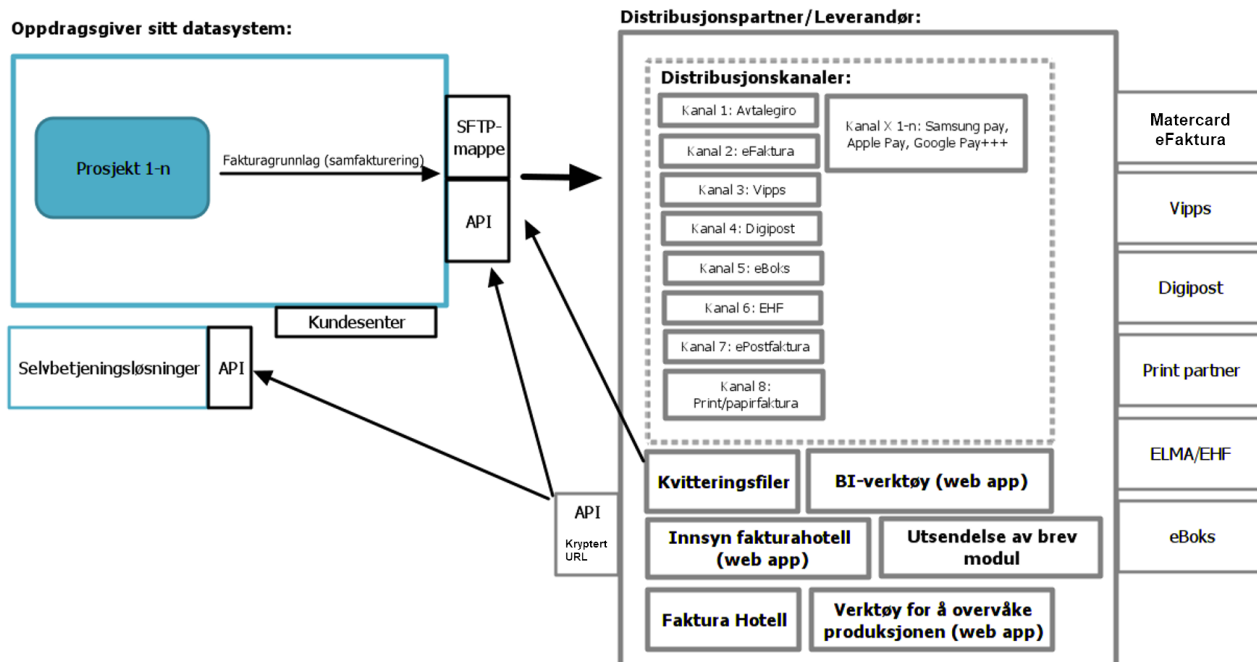
MANAGE PAYMENT CHANNEL

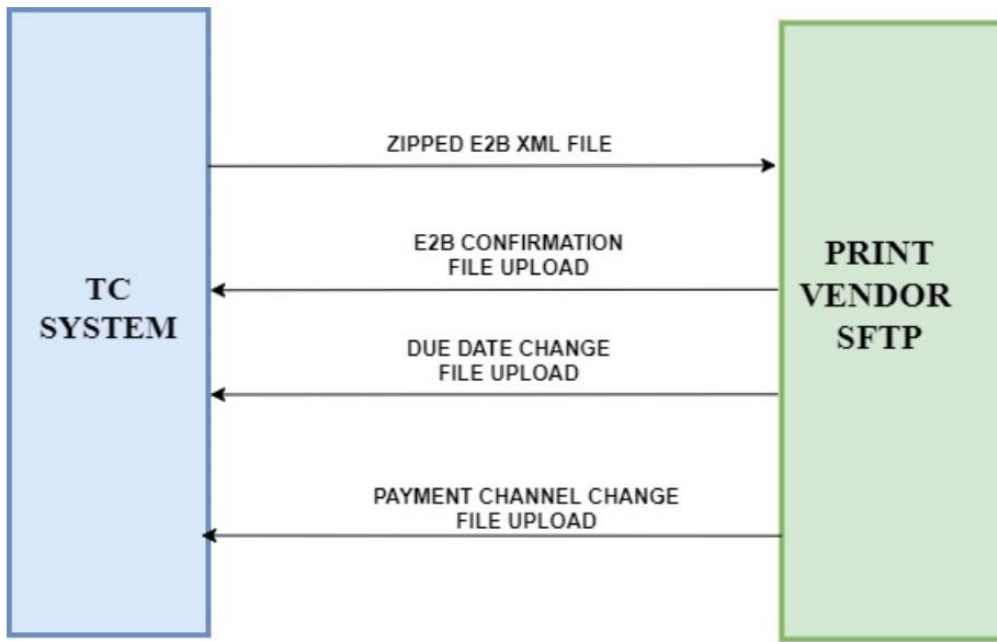


Vegamot

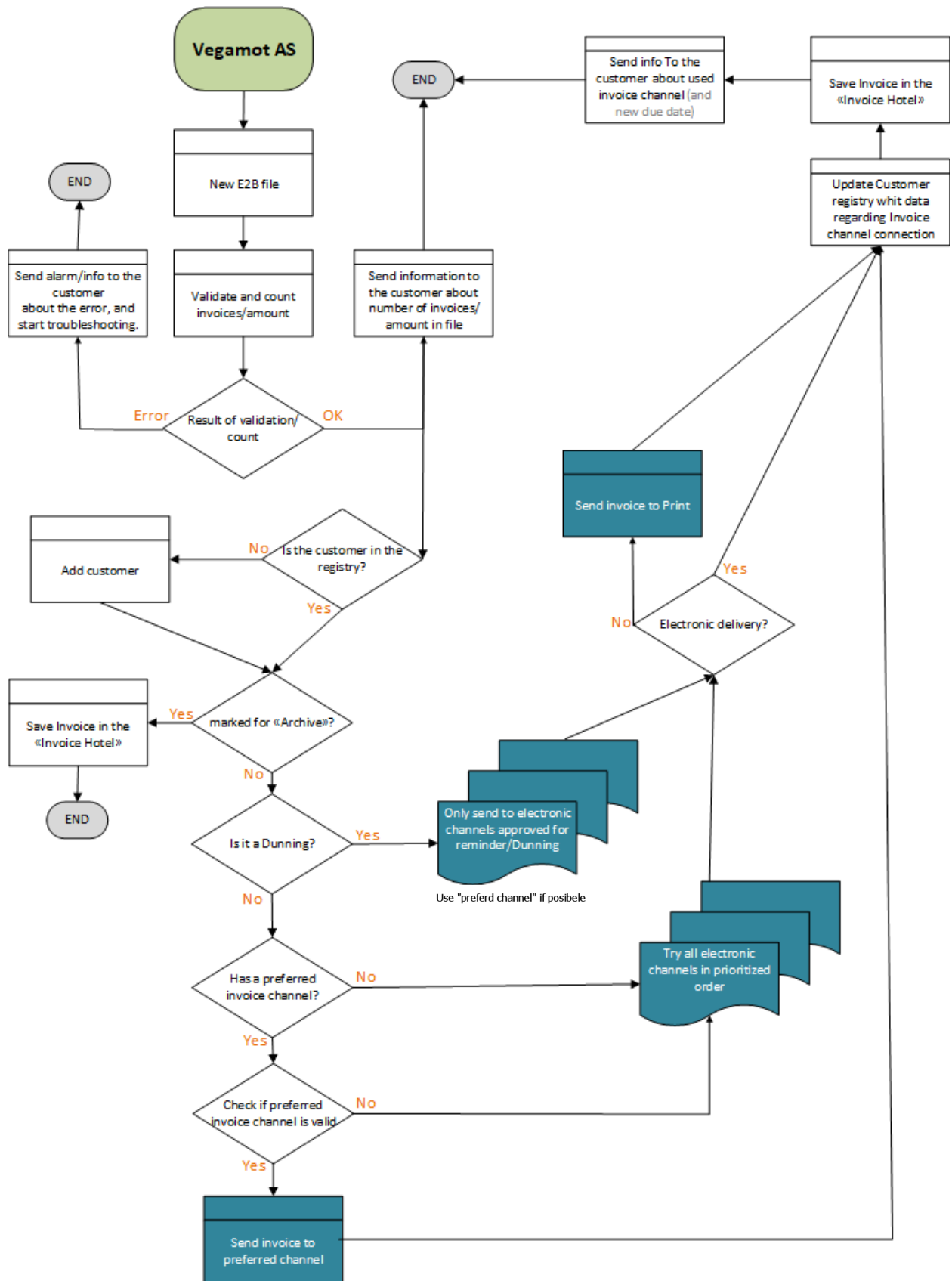
CODE	PAYMENT CHANNEL	STATUS
01	Print Local	🔴
03	eFaktura	🟢
04	Avtalegiro	🟢
05	VIPPS	🟢
06	Digipost	🟢
07	EHF	🟢
08	Archive	🟢
09	Post	🟢
10	Banksoft	🟢
11	Unknown	🟢
12	Email	🟢

Prinsippkisse distribusjon:

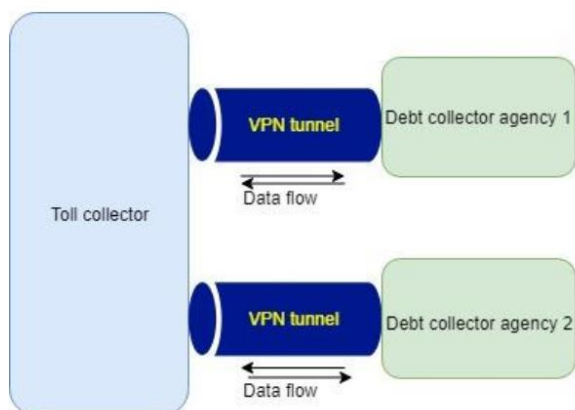
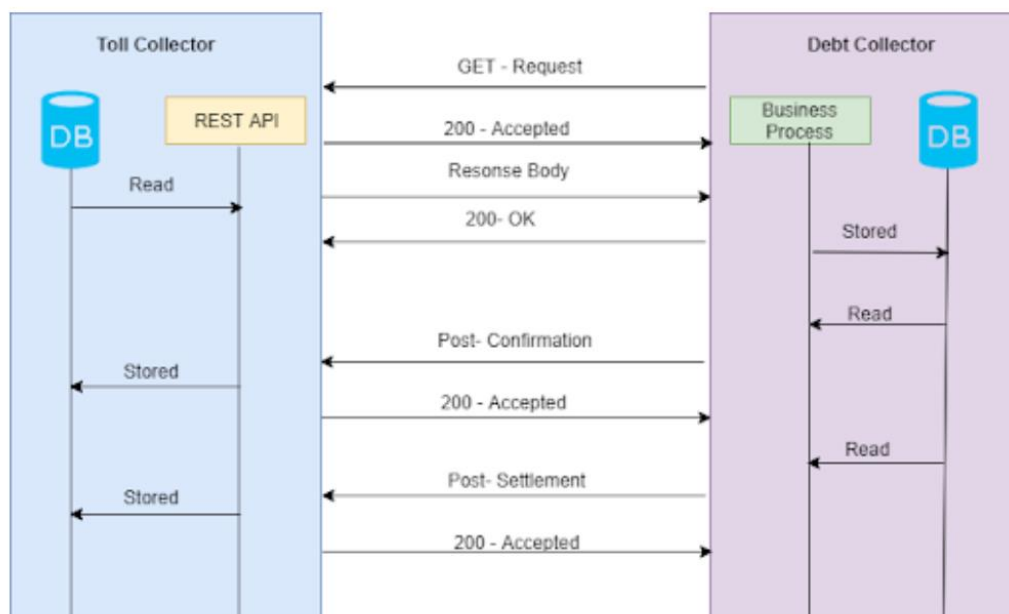




Prinsippskisse av distribusjonsprosessen:



Prinsippskisse av Inkassogrensesnitt:



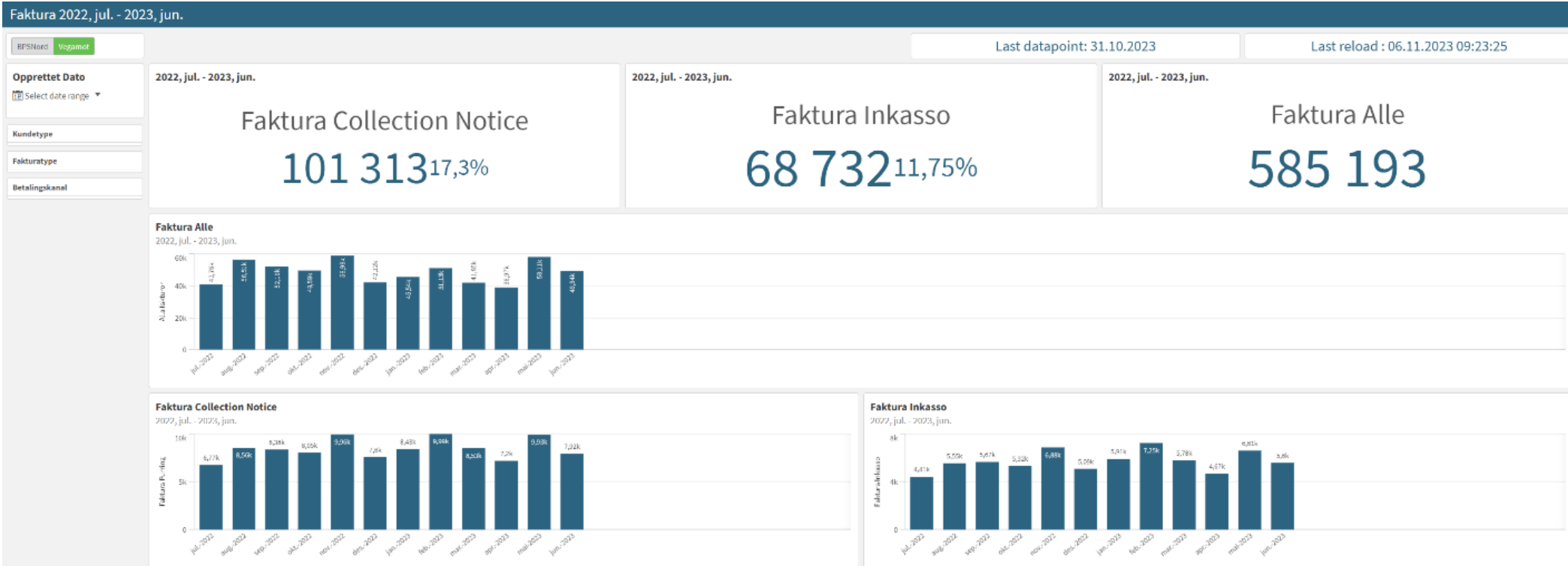
3. Oversikt over volumer

Fakturavolumer vil variere etter trafikk, andel kjøretøy med gyldig AutoPASS-avtale og antall aktive bompengeprosjekter som Oppdragsgiver er ansvarlig for. Nedenfor er liste over bompengeprojektene som er aktiv per i dag:

TC/Operatør	Prosjektnavn	Antall bomstasjoner	Årlig døgntrafikk	Est nedleggelse per 31.10.23
Vegamot	Miljøpakken 3 Trondheim	22	248 000	2033
Vegamot	E6 Vindåsliene	1	4 900	2031
Vegamot	Fv17/Fv720	3	7 500	2032
Vegamot	E6 Ranheim Åsen	1 (utvides til 4)		2039 (svært usikker)
Vegamot	Fosenpakka	1	4 400	2027
Vegamot	Bypakke Ålesund	12 (utvides til 13)	105 000	2037
Vegamot	E6 Lønset Hjelset	2		2039 (svært usikker)
Vegamot	Fv714 Lakseveien	2	3 500	2030
Vegamot	Fv 659 Nordøyvegen	1	800	2040
Vegamot	E6 Ulsberg - Melhus Del 1	2 (utvides til 8)	12 000	2039 (svært usikker, Del 1- n)
BPS Nord	Bypakke Bodø	7	57 000	2035
BPS Nord	Bypakke Tenk Tromsø	15	165 000	2038
BPS Nord	Fv78 Toven	3	4 000	2033
BPS Nord	E6 Helgeland Nord/Sør		13 000	2033
BPS Nord	Bypakke Harstad	8	41 000	2030
BPS Nord	Hålogalandsbrua	2	4 000	2035
BPS Nord	Ryaforbindelsen	1	700	2030

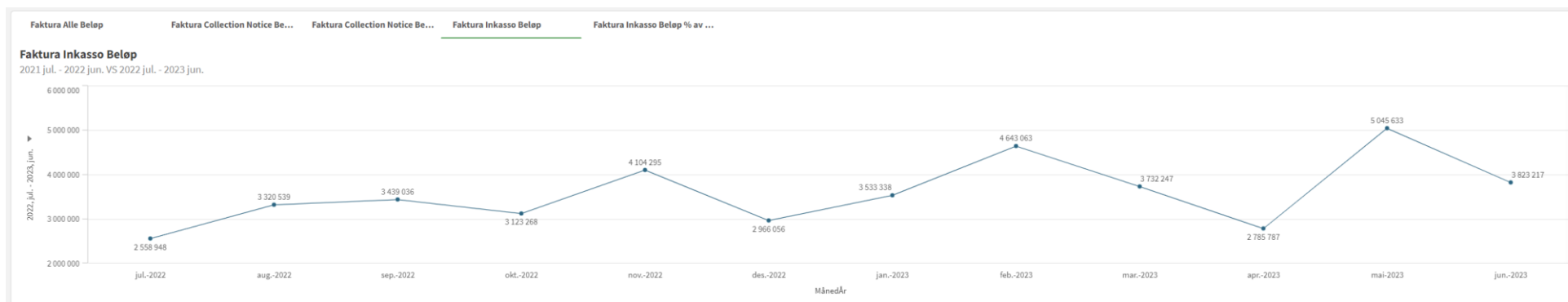
I 2020/21 ble Utsteder/TSP delen av virksomheten til Oppdragsgiver skilt ut, i tillegg skiftet Oppdragsgiver til et nytt datasystem i mai 2021. På grunn av oppstartsproblemer ble utsendelse av purringer og overføring til inkasso utsatt i det nye systemet, første overføring til Inkasso skjedde rundt årsskiftet 2021/22. Dette medfører at det er kun tall fra juli 2022 som viser et normalt år.

Volum 12 måneder i antall (Juli2022-Juni2023) – Vegamot AS

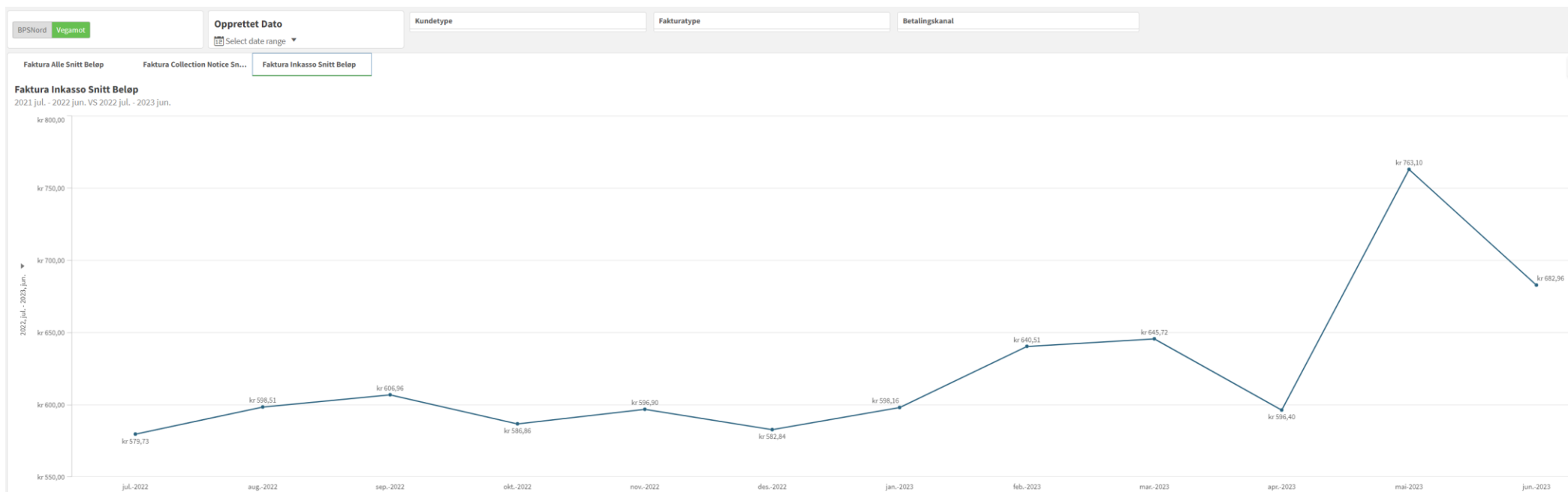


Faktura alle = antall opprinnelige faktura
 Faktura Collection Notice = Antall purringer
 Faktura Inkasso = Antall fakturaer sendt til inkasso

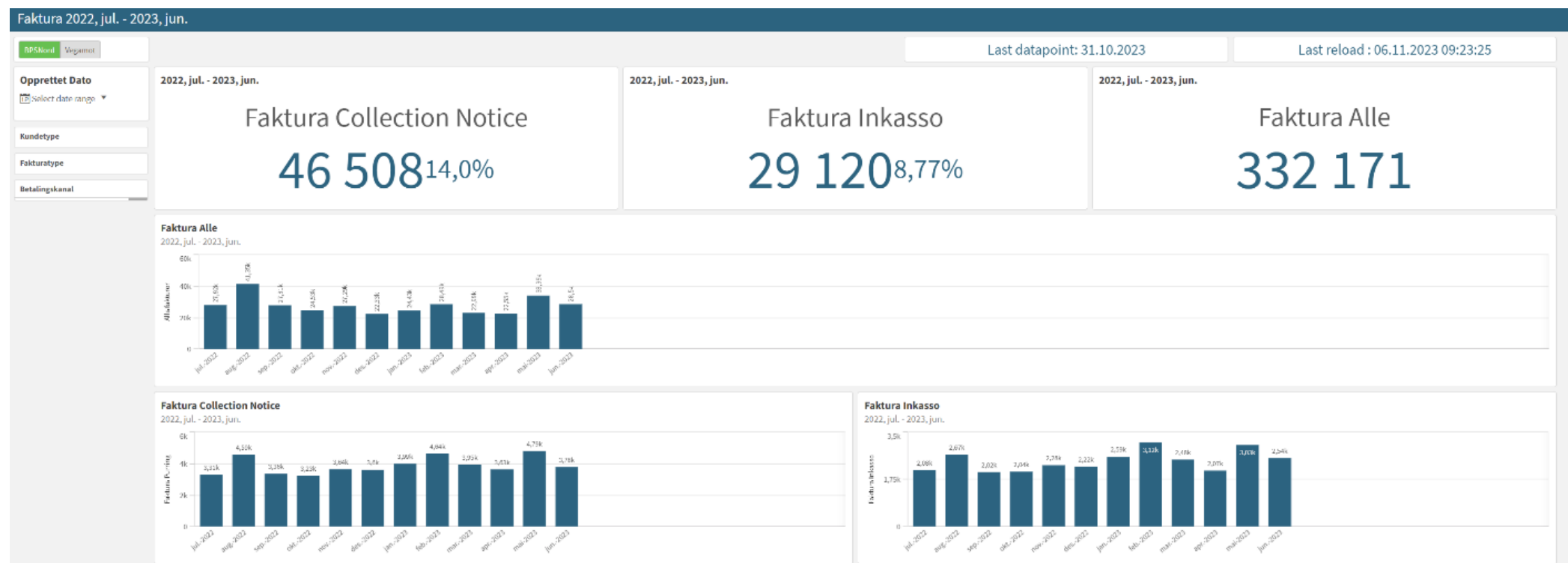
Inkassobeløp 12 måneder(Juli2022-Juni2023) – Vegamot AS



Inkasso snittfakturabeløp 12 måneder(Juli2022-Juni2023) – Vegamot AS

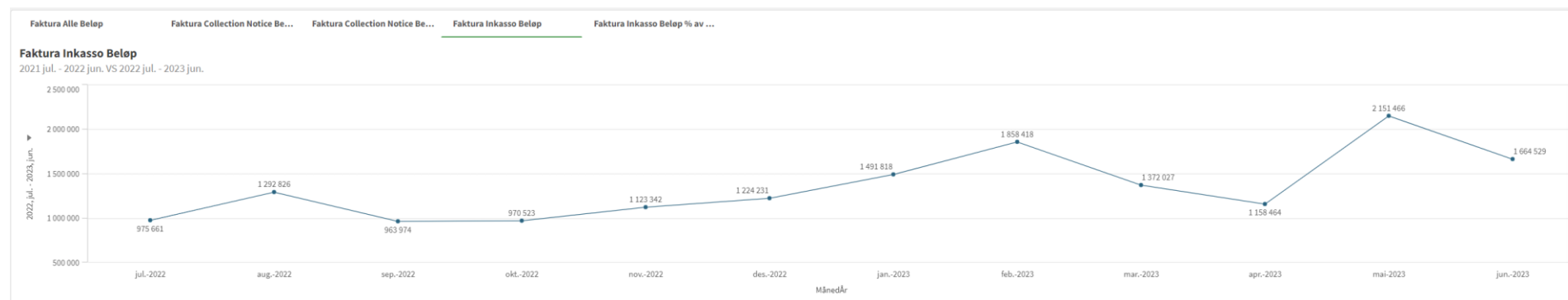


Volum 12 måneder i antall (Juli2022-Juni2023) – Bompengeselskap Nord AS



Faktura alle = antall opprinnelige faktura
 Faktura Collection Notice = Antall purringer
 Faktura Inkasso = Antall fakturaer sendt til inkasso

Inkassobeløp 12 måneder(Juli2022-Juni2023)– Bompengeselskap Nord AS



Inkasso snittfakturabeløp 12 måneder(Juli2022-Juni2023) – Bompengeselskap Nord AS



4. Kravspesifikasjon felles inkasso, faktura/brev-distribusjon og betalingsløsninger

Kravene til tjenestene som skal tilbys fremgår av tabellene under. Eventuelle avvik fra krav må kommenteres i tilbudsskjemaet. Det gjøres spesielt oppmerksom på at avvik fra krav eller kommentarer som kan anses å utgjøre et forbehold eller avvik fra minstekrav kan lede til avvisning, jf. forskrift om offentlige anskaffelser § 24-8 (1) bokstav b).

K-1.1	Generelle krav for alle tjenester
Ref.	Krav
K-1.1.1	Leverandør skal ha et system som sikrer adgangskontroll til sine datasystemer og systemene som Oppdragsgiver skal bruke. Datasystemene skal også være fysisk sikret mot uautorisert adgang.
K-1.1.2	På forespørsel skal Leverandør kunne skrive ut en liste over personene som har tilgang til datasystemene som inneholder data fra Oppdragsgiver, samt logg som viser hvem som har vært innlogget og hvilke aktiviteter som er utført. Dette skal være tilgjengelig og sendes Oppdragsgiver etter forespørsel fra Oppdragsgiver (innen to virkedager).
K-1.1.3	Dataoverføring mellom Oppdragsgiver og Leverandør skal skje via API, SFTP eller annen sikker kommunikasjonsløsning som Oppdragsgiver velger. Leverandør er ansvarlig for oppsett og datasikkerhet av den delen av tjenesten som ligger hos Leverandør.
K-1.1.4	Leverandør skal ha et system for å evaluere mottatte filer/data for manglende innhold eller feil i innhold. Ved feil skal Oppdragsgiver underrettes om dette umiddelbart. Leverandør må beskrive dette systemet samt hvilke funksjoner det har i besvarelsen.
K-1.1.5	Leverandør skal støtte å overføre all data/statistikk til Oppdragsgivers BI-løsning hvis Oppdragsgiver ønsker dette. Overføringsintervall vil være daglig eller hyppigere. Leverandør må beskrive funksjonaliteten i sin løsning for dette i besvarelsen.
K-1.1.6	Alle leverandør sine løsninger som skal benyttes av Oppdragsgiver skal støtte «Single Sign-On (SSO)» hvor Oppdragsgiver skal benytte sin interne AD bruker for innlogging i systemene.
K-1.1.7	Leverandør skal ha et konstant operativt testmiljø som er koblet til oppdragsgivers testmiljø. Systemene i testmiljøet skal være tilsvarende de i produksjonsmiljøet men krav til lagringstid for data/faktura er kortere (minimum 2 måneder).
K-1.1.8	Før oppstart skal alle integrasjoner og filutvekslinger være testet en periode i Test miljøet. Dette inkluderer blant annet Inkasso-API, Inkasso avstemmings API, Fakturahotell med kryptert URL kobling for faktura og SFTP for faktura/kvitteringsfiler.
K-1.1.9	Leverandør må tilpasse sine systemer til Oppdragsgivers sine prosesser og systemer. Dette inkluderer også fremtidig ny funksjonalitet hos Oppdragsgiver.
K-1.1.9	Alle feilsituasjoner skal rettes innen rimelig tid.
K-1.1.10	Ved videreutvikling/endring/ny funksjonalitet hos Oppdragsgiver skal Leverandør senest starte tilpassing av sine systemer innen 4 uker etter bestilling.
K-1.1.11	Leverandør skal tilby elektronisk brukerstøttesystem der alle henvendelser fra Oppdragsgiver vises med status mm og brukerstøtte over telefon mellom kl. 08.00 og kl. 16.00 på virkedager.
K-1.1.12	Leverandør skal ha en dedikert person som Oppdragsgiver kan kontakte ved endringer, problemer og utvidelser. Personen skal være tilgjengelig via telefon og epost.

K-1.1.13	Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares innen to timer på virkedager mellom kl. 08.00 og kl. 16:00
K-1.1.14	All kommunikasjon skal skje på norsk såfremt ikke Oppdragsgiver har godkjent annet.
K-1.1.15	Ved tekniskfeil/ny funksjonalitet/test/feilretting skal teknisk personell hos Leverandør kommunisere direkte med Utviklerne hos Oppdragsgiver på engelsk via Oppdragsgivers kommunikasjonssystem (eks Jira) for løse utfordringen raskt. Det er Oppdragsgiver som bestemmer om kommunikasjonen skal gå direkte til Utviklerne eller via Oppdragsgiver.

5. Kravspesifikasjon faktura/brev-distribusjon og betalingsløsninger

K-2.1	
Krav til faktura/brev-distribusjon og betalingsløsninger	
Ref.	Krav
K-2.1.1	Leverandør skal ha et system for å stoppe utsending av enkelt fakturaer i en batch etter gitte kriterier (eks: forfallsdato 10år frem/tilbake i tid, fakturabeløp er 0,- osv) hvis Oppdragsgiver ønsker dette. Hvis dette inntreffer, skal Oppdragsgiver underrettes om hvilke fakturaer dette gjelder. Leverandør må beskrive dette systemet samt hvilke funksjoner det har i besvarelsen.
K-2.1.2	Leverandør skal kunne motta batch med fakturaer eller fakturaer enkeltvis.
K-2.1.3	Ved feilsituasjoner under distribusjon som fører til forsinket utsending skal Leverandør oppdatere forfallsdato på fakturaer samt i Oppdragsgivers datasystem.
K-2.1.4	<p>Kvitteringsfiler på dataoverføringer med mere skal leveres til Oppdragsgiver iht formatbeskrivelse innen en time etter dataoverføring fra Oppdragsgiver. Eksempel på kvitteringsfiler:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mottagelsesbekreftelse med antall fakturaer (per fil/batch) - Levert til fakturakanal (pr faktura, kan oppdateres flere ganger) - Endring av forfallsdato (pr faktura, spesielt tiltenkt Avtalegiro eller ved feilsituasjoner) - Informasjon om hvilke fakturaer som er ilagt papirfakturagebyr hvis dette benyttes
K-2.1.5	<p>Ved utgangen av hver måned skal Oppdragsgiver motta en rapport som inneholder oversikt over månedens produksjon og avvik innenfor produksjon, forsinkelser og kvalitetsproblemer.</p> <p>Rapporten skal inneholde statistikk for hvert enkelt prosjekt/selskap samt totalt på volumer distribuert gjennom de ulike distribusjonskanalene.</p> <p>Rapporten skal vise antall fakturaer per prosjekt/selskap basert på varelinjene på fakturaene (eks: 10000 fakturaer hadde en/flere varelinjer fra prosjektet «Fv 714 laksyn» osv.). Dette pga vi fakturerer alle prosjektene på samme faktura og har et behov for vite hva hvert enkelt prosjekt skal belastes av utgifter knyttet til fakturadistribusjon.</p> <p>I tillegg skal den vise detaljer om alle priselementer (eks: grunnpris, portosats, antall tilleggsider, antall duplex print mm) per bompengeprojekt og filoverføringsdato.</p> <p>Rapport skal vedlegges faktura, men også sendes til Oppdragsgivers kontaktperson på e-post i redigerbar versjon (Excel) eller hentes ned fra et BI-verktøy. Oppdragsgiver skal godkjenne rapportmalen som skal benyttes.</p>
K-2.2	
Ref.	Krav
K-2.2.1	Leverandør skal splitte mottatt fakturafil og distribuere hver enkelt faktura til ulike distribusjonskanaler iht Oppdragsgivers Fakturakanaloppsett/prioriteringsliste.

K-2.2.2	Leverandør skal håndtere alle returnmeldinger fra leverandørene av de elektroniske kanalene. Dersom en faktura ikke kan leveres via en elektronisk kanal, skal den sendes til print.
K-2.2.3	Leverandør skal distribuere purringer via Print samt kun de elektroniske kanalene Oppdragsgiver har godkjent for utsendelse av purringer.
K-2.2.4	Oppdragsgiver kan sende fakturaer som kun skal lagres i Fakturahotell hos Leverandør (ikke distribueres)
K-2.2.5	Leverandør skal forsøke å distribuere faktura via alle elektroniske kanaler i en prioritert rekkefølge valgt av Oppdragsgiver. Hvis faktura ikke kan leveres elektronisk skal den sendes til Print (papirfaktura per post).
K-2.2.6	Oppdragsgivers kunder har mulighet til å velge hvilken kanal fakturaen skal leveres via. Informasjon om foretrukket fakturakanal kommer i fakturafil. Hvis dette utfylte/benyttet så skal fakturaen distribueres via denne kanalen. Hvis denne kanalen avviser leveringen så skal fakturaen følge standard levering beskrevet i punkt K-2.2.5
K-2.2.7	Fakturaer distribuert elektronisk skal ha blankettnummer
K-2.2.8	Leverandør skal tilby alle nye tjenester som leverandørene av de elektroniske kanalene tilbyr til enhver tid. Leverandør skal løpende informere Oppdragsgiver om evt nye muligheter eller endringer. Et eksempel på dette er den nye funksjonen for å trekke tilbake eFaktura fra Mastercard.
K-2.2.9	Leverandør skal sikre at faktura/brev leveres til rett person via digitale kanaler. Oppdragsgiver har per i dag ikke personnummer på sine kunder. Informasjon for å identifisere skyldner er fødselsdato, for/etternavn, adresse, firmanavn og org.nummer. Leverandør skal benytte personnummer for sikre at faktura/brev leveres til rett person via digitale kanaler hvis Oppdragsgiver en gang i fremtiden videreformidler dette i fakturafil eller via API.
K-2.3	
Ref.	Krav
K-2.3.1	Leverandør setter opp faktura-layout i samarbeid med Oppdragsgiver. Vedlagt er eksempel på dagens faktura-layout.
K-2.3.2	Layout som skal brukes på faktura, velges gjennom parameter gitt i fakturafil.
K-2.3.3	Tekst på faktura skal tilpasses etter parameter gitt i fakturafil eller gjennom eksterne kilder.
K-2.3.4	Det skal være mulig å legge til reklame/beskjeder på faktura (eks: «OBS! Nytt kontonummer»)
K-2.3.5	Det skal være mulig å legge ved vedlegg og markedsmateriell til faktura som distribueres. Det skal også være mulig å legge ved vedlegg på kun bestemte fakturatyper.
K-2.3.6	Fakturaer som distribueres via Print skal ha blankettnummer og oppfylle alle krav til en betalingsgiro.
K-2.3.7	Leverandør skal støtte å integrere QR-kode eller knapp på faktura som leder til en landingsside for sluttbruker. Et eksempel på dette er en knapp med teksten «Tegn AutoPASS-avtale» som leder sluttbruker til en side med oversikt over Utstedere i Norge som tilbyr AutoPASS-avtale.

K-2.4	
Ref.	Krav
K-2.4.1	<p>Leverandør skal tilby et system som gir Oppdragsgiver oversikt over hvor mange fakturaer som til enhver tid har blitt distribuert gjennom de ulike distribusjonskanalene og hvilke kunder som er koblet til de ulike kanalene. Oppdragsgiver skal kunne søke på faktura eller kunde og få opp informasjon om hvilken kanal kunden er koblet til og hvilke fakturaer som har blitt distribuert til kunden og hvilke kanaler fakturaene er distribuert via.</p> <p>Det skal også være mulig å se informasjon/data utvekslet med tredjepart (data som beskriver hvorfor/hvordan kanalen ble knyttet til kunden. Eks: Telefonnummer knyttet til Vipps, kundebank avtalegiro mm)</p> <p>Rapporter skal kunne genereres med mulighet for å filtrere på distribusjonskanal, fakturatype, tidsperiode med mer.</p>
K-2.5	
Ref.	Krav
K-2.5.1	Leverandør er ansvarlig for å oppfylle de krav som stilles av leverandører av betalingstjenester for de fakturerings-tjenestene som Oppdragsgiver benytter.
K-2.5.2	Leverandør er ansvarlig for at hver enkelt Faktura/Brev som er produsert/tilgjengeliggjort av Oppdragsgiver blir levert Oppdragsgivers kunder via en fakturakanal innen avtalt produksjonstid. Med dette menes at Leverandør har alt ansvar for distribusjon etter mottak av data fra Oppdragsgiver.
K-2.5.3	Leverandør er ansvarlig for at hver enkelt Faktura/Brev blir levert til korrekt mottager. Leverandør holdes ikke ansvarlig for feil hos tredjepart (eFaktura, Digipost mm)
K-2.5.4	Menneskelig eller teknisk feil hos Leverandør som fører til at faktura/brev må sendes ut på nytt så skal Leverandør dekke alle utsendelseskostnadene for re-utsendingen.
K-2.6	
Ref.	Krav
K-2.6.1	Leverandør skal støtte funksjoner for en-, to- og flersiders print i farge samt duplex (print på begge sider av arkene).
K-2.6.2	Leverandør skal ikke benytte materiell som påfører Oppdragsgiver merarbeid/merkostnad (eksempel på dette kan være dårlig limte konvolutter som fører til at ikke all informasjon kommer frem i konvoluttruten mm). Eventuelle merkostnader for oppdragsgiver kan kreves dekket av leverandør.
K-2.6.3	Hvis Oppdragsgiver ikke benytter en underleverandør for behandling av returpost, må Leverandør ha et system for dette. Leverandør melder tilbake hvilke kunder/faktura dette gjelder i et format som støttes av Oppdragsgivers datasystem. Fakturaer som kommer i retur, må destrueres av leverandør.
K-2.6.4	Oppdragsgiver kan merke fakturaer med Postens EA-kode for returpost. Leverandør må merke fakturaene i henhold til Postens krav til merking og test av forsendelse.

Elektroniske fakturerings-tjenester og arkiv-løsning/fakturahotell:

K-2.7	
Ref.	Krav
K-2.7.1	Leverandør skal tilby et fakturahotell som er godkjent og iht krav.
K-2.7.2	Leverandør skal håndtere all datakommunikasjon mot Oppdragsgivers bank og mot Mastercard hvor/når det er nødvendig.

K-2.7.3	Alle avtaler mot tredjepartsleverandører av digitale fakturatjenester som Digipost, Vipps m.m. skal eies av Oppdragsgiver. Dette forhindrer ikke at Leverandør kan tilby Oppdragsgiver bruk av sin avtale med tredjepartsleverandør hvis dette er økonomisk fordelaktig for Oppdragsgiver.
K-2.8	
Ref.	Krav
K-2.8.1	Leverandør skal støtte distribusjon via EHF-faktura/Aksesspunkt (ELMA/Peppol).
K-2.8.2	Oppdragsgiver skal via Leverandørs system kunne styre alle fakturaer fra gitte firma/org.nr til et annet firma/org.nr. (Dette benyttes av leasingselskap som skal betale fakturaene til andre bedrifter via EHF)
K-2.8.3	EHF skal leveres iht DIFI standard
K-2.9	
Ref.	Krav
K-2.9.1	Leverandør skal støtte distribusjon av brev og Faktura via alle elektroniske kanaler som er tilgjengelig i Norge.
K-2.9.2	Leverandør skal støtte å overføre fakturadata direkte til sluttkunde (et alternativ til EHF). Oppdragsgiver har per i dag en storkunde som benytter dette. Leverandør skal videreføre denne tjenesten uten endringer. Oppdragsgiver har ikke en formatbeskrivelse, men kan utgi en eksempelfil.
K-2.10	
Ref.	Krav
K-2.10.1	Oppdragsgiver tilgjengeliggjør innbetalingsfiler i OCR eller XML format for bruk i BI-verktøyet. Skal benyttes til å registrer når fakturaer blir betalt.
K-2.10.2	Leverandør skal tilby et BI-Verktøy som minimum viser følgende statistikk for hver enkelt Oppdragsgiver: <ul style="list-style-type: none"> - Fakturavolum fordelt per kanal - Hvilke fakturakanaler som fører til raskest betaling (dager før/etter forfall i snitt) - Betalingsgrad per kanal (fakturaer som betales innen forfall og ikke purres) - Betalingsgrad per fakturatype (førstegangsendelse, purring1, purring2...) - Digital/elektronisk-andel - Det skal være mulig å knytte kostnader til hver enkelt kanal for vise statistikk over mest lønnsomme kanaler for Oppdragsgiver. Leverandør må beskrive BI løsningen.

K-2.11 Fakturahotell		
Oppdragsgiver har behov for at fakturaer som går gjennom systemet skal lagres i et søkbart fakturahotell/arkiv. Fakturahotellet skal kunne integreres mot Oppdragsgivers datasystem til oppslag for kundesenteret m.m. via et API.		
Ref.	Krav	Bekreftes
K-2.11.1	Samtlige fakturaer som sendes gjennom systemet skal lagres i et fakturahotell/arkiv i minimum fem og et halvt år. Hvis kravet er oversendt til inkasso skal lagringstiden utvides frem til kravet er betalt.	
K-2.11.2	Det skal være mulig å søke opp faktura på ulike søkekriterier som eksempelvis fakturanummer, kundenummer, KID, kundenavn med mer.	
K-2.11.3	Samtlige fakturaer skal lagres som pdf-filer. Det skal genereres én fil per faktura (ingen samlefil).	
K-2.11.4	Leverandør skal ha et system for å forhindre tap av data dersom det oppstår tekniske feil i fakturahotellet.	
K-2.11.5	Arkiv/Fakturahotell skal inneholde funksjonalitet som muliggjør at Oppdragsgiver kan koble sine datasystemer til fakturahotellet. Leverandør må tilpasse sitt system mot Oppdragsgivers sine systemer (Datasytem/Appian, Min side....). Oppdragsgivers datasystem Appian henter faktura fra fakturahotellet via en URL (URL encoding/ Hash algorithm). Leverandør sitt fakturahotell må som minimum støtte dette iht Oppdragsgivers format. Detaljer/formatbeskrivelse er vedlagt.	
K-2.11.6	Metadata knyttet til faktura som: utsendelsestid, fakturakanal, dato for åpnet/sett epostfaktura, avviksinformasjon skal vises i Faktura-arkivet.	
K-2.11.7	Leverandør skal tilby en enkel og brukervennlig web applikasjon for innsyn i Faktura-arkivet for Oppdragsgivers kundesenter og samarbeidspartnere (eks: Inkassopartnere). Det forventes høy sikkerhet og tilgangsstyring. Med enkel og brukervennlig menes at det skal være få valgmuligheter bortsett fra: - Se/Hente faktura - Se fakturakanal m/info i punkt K-3.6.6 - Se informasjon knyttet til kanal (eks: Telefonnummer fra Vipps tilknytting, kundens kontonr/bank på avtalegiro)	
K-2.11.8	Fakturahotel skal være operativt frem til avtalt lagringstid er passert (minimum 5,5 år). Med dette menes at når/hvis Oppdragsgiver skifter leverandør (etter avtaleutløp eller avtalebrudd) så skal alle fakturaer lagret i fakturahotellet være tilgjengelig som før inntil avtalt lagringstid er passert.	

K-3.1 Kundens krav til behandling av personopplysninger		
<p>Avtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter etter lov av 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift av 15. desember 2000 nr. 1265 (personopplysningsforskriften). Avtalen skal sikre at personopplysninger om de registrerte ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.</p> <p>Avtalen regulerer databehandlers (Leverandørs) bruk av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige (Oppdragsgiver), herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.</p>		
Ref.	Krav	Bekreftes
K-3.1.1	<p>Dersom informasjon/data fra Oppdragsgiver overføres til utlandet, må Leverandør påse at personopplysningsloven §§ 29 og 30 og personopplysningsforskriften kapittel 6 følges.</p> <p>Oppdragsgiver tillater ikke overføring av data til land utenfor EØS.</p>	
K-3.1.2	<p>Avviksmelding etter personopplysningsforskriften § 2-6 skal skje ved at databehandler melder avviket til behandlingsansvarlig. Behandlingsansvarlig har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.</p>	
K-3.1.3	<p>Databehandler skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles etter personopplysningsloven og personopplysningsforskriften, herunder særlig personopplysningslovens §§ 13 – 15 med forskrifter. Databehandler skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på behandlingsansvarligs forespørsel.</p>	
K-3.1.4	<p>Dersom databehandler benytter seg av underleverandør eller andre som ikke normalt er ansatt hos databehandler, skal dette avtales skriftlig med behandlingsansvarlig før behandlingen av personopplysninger starter.</p> <p>Samtlige som på vegne av databehandler utfører oppdrag der bruk av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med databehandlers avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle vilkårene etter disse.</p>	
K-3.1.5	<p>Databehandler plikter å gi behandlingsansvarlig tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå slik at behandlingsansvarlig kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift.</p>	
K-3.1.6	<p>Databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.</p>	
K-3.2 Regulering av relevante tiltak som følger av personopplysningsloven med forskrift		
<p>Leverandør skal overholde de plikter og rettigheter som følger av L15.06.2018 nr. 38 Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og annet relevant lovverk knyttet til behandling av personopplysninger.</p> <p>Leverandør skal ivareta Oppdragsgivers plikter knyttet til bruk av personopplysninger, herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.</p>		
Ref.	Krav	Bekreftes
K-3.2.1	<p>Forutsetninger i databehandleravtalen (Data processor agreement) skal overholdes.</p>	
K-3.3 Rekonstruksjon av data		

Rutiner for sikkerhetskopiering.		
Ref.	Krav	Bekreftes
K-3.3.1	Det skal daglig tas sikkerhetskopi av data som er relevant for å oppfylle tjenestene beskrevet i avtalen.	
K-3.4	Oppdragsgivers datasystem	
Ref.	Krav	Bekreftes
K-3.4.1	Leverandør skal tilpasse sine datasystemer til Oppdragsgivers datasystemer.	

Produksjonstid fakturadistribusjon:

Produksjonstid defineres som tiden det tar fra Leverandør mottar fakturafil fra Oppdragsgiver til alle fakturaer er distribuert i ulike kanaler samt at papirfakturaer har blitt overlevert Posten/Bring.

Dersom det oppstår forsinkelser for flere tjenester, skal Oppdragsgiver varsles umiddelbart uten opphold.

Tabell 1 – Produksjonstid:

Ref.	Beskrivelse
T-1.1	Fakturafiler mottatt før kl. 09.00 på en virkedag skal være ferdig prosessert (splittet, fordelt på elektroniske kanaler samt printet) og levert Posten/Bring senest innen kl. 12.00 neste virkedag. Fakturafiler mottatt etter kl. 09.00 på en virkedag skal være ferdig prosessert (splittet, fordelt på elektroniske kanaler samt printet) og levert Posten/Bring senest i løpet av neste virkedag. Per i dag leveres fakturafiler ca. to ganger per uke. Overføringsintervall styres av Oppdragsgiver.
T-1.2	Fakturaer som sendes enkeltvis via API/SFTP fra Oppdragsgiver skal umiddelbart sendes via digitale kanaler.

Leverandøren skal etter kontraktsgnering utarbeide en detaljert prosjektplan der alle milepæler og ansvarsforhold i implementeringen tydelig fremkommer.

6. Kravspesifikasjon Inkasso

Spesifikasjon av tjenesten/ krav til utførelse

Ref.	Beskrivelse
T-2.1	<p>Kontraktene består av inkasso av krav knyttet til passeringer uten gyldig AutoPASS-avtale.</p> <p>Inkassoselskapet vil etter gitte intervaller motta data med dokumentasjon på ubetalte krav knyttet til passeringer uten AutoPASS avtale.</p>
T-2.2	<p>Integrering og samhandling med Oppdragsgivers sine datasystemer:</p> <p>Det forutsettes at inkassator, senest til oppdragsstart, har implementert en fullintegrert løsning mellom Oppdragsgivers og inkassators eget saksbehandlingssystem. Oppdragsgiver kan bytte/videreutvikle sine datasystemer. Inkassator vil i den forbindelse måtte foreta nødvendige endringer i sine systemer for å ivareta funksjonalitet og samhandling som skal skje via grensesnittet til Oppdragsgiver sine datasystemer.</p>
T-2.3	<p>I forbindelse med oppdraget skal det kun benyttes kundebehandlere som har kompetanse på relevante systemer, takstretningslinjer i bompengebraansjen, kunnskap om Oppdragsgivers bompengeprojekter osv. Oppdragsgiver vil kunne bistå med nødvendig opplæring. Inkassators kundebehandlere er forpliktet til å delta på kurs/møter initiert av oppdragsgiver.</p>
T-2.4	<p>Inkassoselskapet skal svare på alle henvendelser fra skyldner etter at kravet er overført til inkasso. Inkassoselskapets kontaktinformasjon inkl telefonnummer skal være oppgitt på alle krav og øvrige henvendelser som sendes fra inkassator, så fremt annet ikke er avtalt med oppdragsgiver. Inkassator skal ikke henvise kunden til å ta direktekontakt med Oppdragsgiver.</p>
T-2.5	<p>Utsendelse av inkassovarsel, jf. lov om inkassovirksomhet §§ 9 og 10, jf. § 11.</p> <p>Kravets historikk på tidspunkt for oversendelse vil være avgjørende for hvilke utsendelser inkassator skal foreta. Oppdragsgiver skal ha full frihet til å velge innfordringsforløp, og til å endre dette i løpet av kontraktsperioden. Det er følgelig opp til oppdragsgiver å beslutte hvilken historikk kravet vil ha før kravet oversendes til inkassator.</p> <p>Oppdragsgiver vil, i tråd med forutsetningene i inkassoforskriften § 1-2 og § 1-3, kunne velge å ilegge gebyrmessige erstatninger for de varsler som oppdragsgiver selv sender.</p>
T-2.6	<p>Det vil bli oversendt daglig data med innbetalinger som er mottatt av Oppdragsgiver i tilknytning til krav som er betalt til oppdragsgiver etter at kravet er oversendt inkassoselskapet.</p> <p>I tilbudet skal følgende legges til grunn for tilbudt reduksjon i salærsats:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gebyr ilagt av oppdragsgiver og betalt til oppdragsgiver tilfaller oppdragsgiver også om kravet blir betalt etter at saken er oversendt inkassoselskapet.
T-2.7	<p>Finanstilsynets retningslinjer i rundskriv nr. 8/2011 angir retningslinjer for når inkassator skal slå sammen krav, mao. minstebestemmelser.</p> <p>Datakommunikasjonene inn mot Oppdragsgiversystem vil alltid være ett og ett krav. Det vil si at status/betalinger med mere må leveres per faktura uavhengig om det er sammenslått mot skyldner.</p>
T-2.8	<p>Inkassoselskapet skal gjennomføre rettslig inkasso.</p>
T-2.9	<p>Inkassator skal forestå behandling av klagesaker i henhold til Statens Vegvesens takstretningslinjer inklusive videre henvisninger.</p>

	<p>Retningslinjene ligger tilgjengelig på: https://www.autopass.no/no/bompengebransjen/takstretningslinjene/</p> <p>Når saken oversendes til inkasso, tar inkassoselskapet over den videre saksbehandlingen. Klagesaker skal ved behov behandles i samarbeid med Oppdragsgiver.</p>
T-2.10	Inkassoselskapet skal sende daglige oppgjør av hovedstol og renter til oppdragsgiver.
T-2.11	<p>Avskrivning skal gjennomføres i følgende tilfeller:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Død, forutsatt at leverandør etter en forsvarlig vurdering kommer til at det ikke har noen hensikt å melde krav i boet. Hovedprinsippet er at dette skal innkreves, <i>oppdragsgiver kan sette beløpsgrense for når slike krav kan avskrives.</i> - Konkurs og avsluttede firma, forutsatt at leverandør etter en forsvarlig vurdering kommer til at det ikke har noen hensikt å melde krav i boet. Hovedprinsippet er at dette skal innkreves, <i>oppdragsgiver kan sette beløpsgrense for når slike krav kan avskrives.</i> - Insolvensmelding fra namsmannen - Returnerte saker som følge av ukjent adresse, forutsatt at det har gått seks måneder etter første retur av utsendelse og leverandøren har forsøkt minst to ganger å oppdrive adressen i løpet av denne perioden. - Hovedstolen (tilleggsavgifter skal defineres som hovedstol) er betalt og det bare er forhøyelsen som gjenstår, forutsatt at kravet har en alder mellom to og tre år. <p>Avskrivninger gjøres løpende og rapporteres til Bompengeselskapene via webløsning live.</p>
T-2.12	<p>Mindreårige / umyndige skal kreves inn iht vergemålsloven og andre nasjonale regelverk knyttet til dette.</p> <p>Oppdragsgiver kan sette beløpsgrense for når slike krav kan avskrives. Basert på gjeldende regelverk gjelder følgende forutsetning / prosedyre for innkreving ovenfor mindreårige skyldnere:</p> <p>Utenrettslig inkasso mindreårige:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utgangspunktet i verjemålslova er at mindreårige ikke kan stifte gjeld, slik at et eventuelt gjeldsansvar krever særskilt grunnlag, jf. særlig verjemålslova § 2. Umyndige kan imidlertid pådra seg forpliktelser i form av ubetalte rettmessige krav for eksempel i forbindelse med kjøp av varer eller tjenester mv. (dette regnes ikke som å ha pådratt seg gjeldsforpliktelser). • Lovavdelingen har lagt til grunn at krav mot mindreårige kan inndrives ved utenrettslig inkasso, men ikke ilegges salærer. • En puring, et inkassovarsel eller en betalingsoppfordring overfor mindreårige skal sendes som en påminnelse om en eksisterende forpliktelse. Den mindreårige kan ikke påføres ytterligere forpliktelser. Mindreårige kan altså ikke belastes med salærer eller andre former for inndrivingskostnader/gebyrer. • Inndriving overfor mindreårige skal skje med stor varsomhet. Lovavdelingen har gitt følgende retningslinjer for hva som ligger i dette: <ul style="list-style-type: none"> ○ Betalingspåminnelser i brev form vil som utgangspunkt aksepteres, men forutsetningen er at brevene ikke har et innhold som utsetter den mindreårige for urimelig påtrykk, skade eller ulempe.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Det vil være i strid med god inkassoskikk dersom kreditor eller inkassoforetak tar direkte kontakt med den mindreårige, enten ved personlig fremmøte eller over telefon. Bruk av e-post og SMS vil også lett komme i konflikt med kravet til god inkassoskikk. ○ Lovavdelingen legger til grunn at kreditor ved inndrivingen kan (og bør) involvere vergen (forelder). Desto yngre barnet er, desto mer varsomt bør inndrivingen skje, og desto større grunn vil det være til å involvere barnets verge på et tidlig tidspunkt. Dersom vergen har engasjert seg i saken, bør videre kommunikasjon som utgangspunkt skje overfor vergen, og ikke overfor den mindreårige. Merk imidlertid at dette kun innebærer at foreldre kan involveres, men ikke at foreldre kan holdes ansvarlige for betaling. I den forbindelse har lovavdelingen uttalt at skadeserstatningslovens § 1-2 om foreldres ansvar for barns skadevoldende handlinger ikke vil være aktuell i slike tilfeller. ○ Av uttalelsen fra lovavdelingen kan faktura og inkassovarsel bare sendes til barnets foreldre/foresatte når barnet er under 15 år (selv om det er barnets navn som står på kravet). <p>Fremgangsmåte for å reise sak for forlikrådet mindreårige:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dersom kravet ikke betales etter gjennomføring av utenrettslig inkasso som beskrevet ovenfor, kan kravet fremsettes for forlikrådet. En dom fra forlikrådet vil være et tvangsgrunnlag som kan gi grunnlag for tvangsfullbyrdelse av kravet, jf. tvangsfullbyrdsloven § 4-1. • Mindreårige er i utgangspunktet ikke prosessdyktige, og vedkommendes verger (verge for en mindreårig er den som har foreldreansvar for den mindreårige etter reglene i barneloven), skal da opptre som stedfortreder og ivareta den mindreåriges rettigheter og plikter i saken, jf. tvisteloven §§ 2-2, 2-3 og 2-4. • Dersom den mindreårige er over 15 år, skal vedkommende skal varsles til rettsmøter og vedkommende skal informeres om at han/hun har en rett (men ikke plikt) til å være til stede i rettsmøter. Videre skal forliksklage/prosesskriv meddeles den mindreårige samtidig med vergen, med mindre den mindreårige selv har erklært at det er unødvendig. • I praksis vil dette si at prosessvarsel bør sendes til både den mindreårige og vergene, og at foreldrenes navn (forutsatt at det er foreldrene som er verger) bør inntas i forliksklagen. • Om barnet er under 15 år sendes bare til verge (navnet til barnet v. verge). • Sak for forlikrådet reises på vanlig måte (prosessvarsel etter tvisteloven § 5-2 osv). • En beslutning i forlikrådet vil på normalt vis være et tvangsgrunnlag som kan oversendes Namsmannen (med navn på verge og skyldner angitt). <p>Erfaringsvis er det svært få tilfeller der kravet er rettet mot umyndige / mindreårige som oversendes til inkasso. Siden inkassoselskapet ikke kan ilegge salær vil Bompengeselskapene i slik tilfeller betale et vederlag som tilsvarer det salæret som ville vært innkrevd om skyldner ikke var mindreårig / umyndig.</p>
T-2.13	<p>Inkassoselskapet skal på forespørsel representere bompengeselskapene i forlikrådsmøte. Kostnader i forbindelse med tilbyders fremmøte i forlikråd eller annen rettsinstans godtgjøres etter tilbudt timepris.</p>
<p>KRAV TIL SYSTEMER / RAPPORTERING / SAMHANDLING</p>	

T-2.14	Inkassator skal ha gode og kundevennlige «selvbetjeningsverktøy» på web for Skyldner og oppdragsgiver.
T-2.15	Direkteinnbetalinger fra Oppdragsgiver (sluttkunde som betaler til Oppdragsgiver etter at kravet er overført til Inkassator) skal leses inn hos Inkassator før Inkassator prosesserer sine egne innbetalingsfiler. Hvis en sluttkunde betaler samme krav til både Oppdragsgiver og Inkassator på samme dag, så skal Inkassator tilbakebetale til sluttkunde.
T-2.16	Før kontraktsstart skal inkassoselskapet, i samarbeid med Oppdragsgiver, utarbeide maler for rapportering. Rapporten skal inneholde alle relevante tallstørrelser, herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Løsningsgradsrapporter (i antall og kroner) ○ Økonomiske rapporter på utestående, utestående hovedstol, løpende saker, saker til overvåking, innbetalinger, avskrivninger m.m ○ Rapporter på saker må være aldersdifferensierte Rapporter skal kunne hentes ut via en webløsning i sanntid.
T-2.17	Oppdragsgiver eller oppdragsgivers kontraktspart skal ha tilgang til inkassoselskapets saksbehandlingssystem via web. Tilbyder skal tilby webløsning hvor man til enhver tid kan følge alle saker og deres innkrevingsstatus. Det skal også gis tilgang til samlet oversikt over inkassosaker.
T-2.18	Leverandør skal delta på ukentlige Teamsmøter med Oppdragsgivers kundebehandlere.
T-2.19	Leverandør skal innkalle til minimum 2 statusmøter årlig med oppdragsgiver. Et av møtene skal gjennomføres fysisk i Trondheim.