



**Tilbudsforespørsel**

**Fakturadistribusjon**

**SSA-L, Bilag 1**

**Kundens kravspesifikasjon**

## Innhold

|     |                                                            |    |
|-----|------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 | Introduksjon.....                                          | 3  |
| 1.2 | Veiledning til utfylling av tabeller .....                 | 3  |
| 1.3 | <i>Dagens løsninger</i> .....                              | 3  |
| 2.  | Kundens kravspesifikasjon.....                             | 4  |
|     | Krav 1. Multikanal .....                                   | 4  |
|     | Krav 1.1 Multikanal og distribusjon .....                  | 4  |
|     | Krav 1.2 efaktura.....                                     | 5  |
|     | Krav 1.3 EHF .....                                         | 6  |
|     | Krav 1.4 Avtalegiro.....                                   | 6  |
|     | Krav 1.5 Vipps .....                                       | 7  |
|     | Krav 1.6 e-Boks.....                                       | 8  |
|     | Krav 1.7 Digipost .....                                    | 9  |
|     | Krav 1.8 SMS .....                                         | 9  |
|     | Krav 1.9 E-post .....                                      | 10 |
|     | Krav 1.10 Print og frankering.....                         | 10 |
|     | Krav 1.11 Faktura distribuert på fil .....                 | 11 |
|     | Krav 2.1 Layout.....                                       | 11 |
|     | Krav 3.1 Annen kommunikasjon .....                         | 12 |
|     | Krav 4.1 Filformat og filoverføring .....                  | 12 |
|     | Krav 5.1 Databehandling og personvern.....                 | 13 |
|     | Krav 6. eArkiv.....                                        | 13 |
|     | Krav 7.1 Produksjonsovervåking og statusrapportering ..... | 14 |
|     | Krav 8.1 Tjenestekvalitet .....                            | 15 |
|     | Krav 9.1 Feilhåndtering.....                               | 16 |
|     | Krav 10.1 Brukerstøtte .....                               | 16 |
|     | Krav 11.1 Oppfølging .....                                 | 17 |
|     | Krav 12.1 Opsjoner .....                                   | 17 |

## **1.1 Introduksjon**

Dette dokumentet har som hensikt å gi en beskrivelse av de behov som Oppdragsgiver ønsker å dekke gjennom tjenestene som skal anskaffes og hvilke krav som stilles til Leverandør og tjenestene.

Det pågår en reform med omorganisering av bompengeselskapene i Norge. Reformen innebærer blant annet et skille mellom operatør (bildepaseringer/fullpris) og utsteder (avtaler). Vegfinans har i dag 16 operatører og syv utstedere, hvor operatørpasseringer blir samfakturert under Vegfinans AS, mens utstederne fakturerer sluttkunde fra hvert enkelt selskap.

Vegfinans ønsker som følge av dette en kontrakt med Leverandøren med mulighet for utskillelse av utstederavtalen. Hensikten med dette vil være å muliggjøre overdragelse av en selvstendig kontrakt til en mulig kjøper av utstedervirksomheten.

## **1.2 Veiledning til utfylling av tabeller**

Kravene til tjenestene som skal tilbys er gitt på tabellform. Er det ett eller flere «skal-krav» som ikke oppfylles, vil det lede til avvisning, jf. forskrift om offentlige anskaffelser § 20-13(1) bokstav d). Leverandøren bør beskrive hvordan hvert enkelt krav er oppfylt i sin løsningsbeskrivelse med maksimalt en halv A4 side pr. krav.

Se for øvrig konkurransegrunnlagets pkt. 4. Oppfyllelse av «bør-krav» vil honoreres positivt under tildelingskriteriet «kvalitet».

## **1.3 Dagens løsninger**

Vegfinans har i dag to typer faktureringer; operatørfakturering og utstederfakturering. I faktureringsløpet sender Vegfinans førstegangsfaktura og inkassovarsel selv, via fakturadistributør. Inkassoselskapet tar over inndrivelsen av fordringen 14 dager etter forfall på inkassovarselet.

Operatørfaktureringen er passeringer hvor sluttkunde ikke har en AutoPASS-avtale/brikke i bilen. I dag faktureres disse sluttkundene samtidig den 15. i hver mnd. Dette utgjør ca. 200-250 000 utsendelser i mnd. Faktureringsfilene som blir generert inneholder 2000 dokumenter pr fil. Se Vedlegg 9: Spesifikasjon ARC XML for eksempel på format.

Utstederfaktureringsen er passeringer hvor sluttkunde har en AutoPASS-avtale/brikke i bilen. I dag er denne faktureringsen fordelt på syv forskjellige datterselskap. Disse sluttkundene faktureres en gang i måneden, hvor fire av datterselskapene fakturerer den 1. i måneden og de andre den 20. i mnd. Disse fakturaene blir generert i systemet CS Norge. Faktureringsvolumet for Utsteder er ca. 150 000 førstegangsfakturaer i måneden. Her bruker vi Postens ebrevformat, se Vedlegg 6 Spesifikasjon Postens ebrevformat.

I løpet av 2020 vil operatørfaktureringsen bytte faktureringsystem. Vegfinans jobber i samarbeid med EVRY om en ny operatørløsning i UBW Agresso. Vegfinans kommer til å endre faktureringshyppigheten fra en gang i måneden til flere ganger i mnd. Hvor hyppig dette skal skje er ennå ikke definert. Se Vedlegg 7: UBW Spesifikasjon og Vedlegg 8 Tilleggsfelt UBW Spesifikasjon for eksempel på format.

## 2. Kundens kravspesifikasjon

### Krav 1. Multikanal

Vegfinans ønsker å benytte digitale faktureringsløsninger. Det er derfor viktig at leverandør kan tilby gode digitale løsninger.

#### Krav 1.1 Multikanal og distribusjon

| Kravnr. | Krav                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Kravtype (Skal/Bør) |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1.1.1   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Leverandør skal tilby en multikanal utsendelse og skal støtte aktuelle distribusjonskanaler, eksempelvis (ikke uttømmende liste): <ul style="list-style-type: none"> <li>- eFaktura</li> <li>- EHF</li> <li>- Vipps</li> <li>- AvtaleGiro</li> <li>- Print</li> <li>-</li> </ul> </li> </ul> <p>Beskriv modellen for multikanal, mulige kanaler og rutiner for kanalvalg.</p> | Bør                 |
| 1.1.2   | Vegfinans må kunne styre prioritert kanalvalg, og leverandøren velger høyeste prioriterte mulige kanal for hver forsendelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Bør                 |
| 1.1.3   | Nye kanaler og nye versjoner av eksisterende kanaler som                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bør                 |

|       |                                                                                                                                                                                            |     |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|       | kommer til må også kunne støttes. Beskriv hvordan dette skjer.                                                                                                                             |     |
| 1.1.4 | Fallback til ulike løsninger skal benyttes uten at fakturaen kommer tilbake til Vegfinans for resending. Beskriv løsning med fallback for å sikre at faktura alltid kommer frem til kunde. | Bør |
| 1.1.5 | Leverandøren skal beskrive sin modell for utsendelse av inkassovarsel og kanalvalg for inkassovarsel.                                                                                      | Bør |
| 1.1.6 | Faktura skal distribueres senest i løpet av første virkedag etter mottatt fil. Beskriv detaljerte distribusjonstider for de ulike kanaler.                                                 | Bør |
| 1.1.7 | Vegfinans ønsker å redusere purreandel. Beskriv mulighet for påminnelse til kunde før inkassovarsel, gjerne med mulighet for direktebetaling.                                              | Bør |
| 1.1.8 | Leverandør skal til enhver tid levere lovpålagte formatkrav på faktureringskanaler.                                                                                                        | Bør |

## Krav 1.2 efaktura

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.2.1 | <p>Leverandør skal håndtere tilbagemeldinger fra Nets som gjelder utsendelse som er avvist som følge av avsluttet avtale o.l.</p> <p>Informasjon om dette skal vises sammen med informasjon om leveringskanal i rapporteringssystem, og fallback til annen kanal skal benyttes. Beskriv løsning for håndtering av avviste</p> | Bør |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|       |                                                                                        |      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
|       | utsendelser og fallback til annen kanal.                                               |      |
| 1.2.2 | Leverandøren skal bruke eFaktura2.0/Ja takk til alle for alle banker som tilbyr dette. | Skal |

### Krav 1.3 EHF

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.3.1 | Leverandør skal støtte distribusjon via EHF-faktura/Aksesspunkt (ELMA/Peppol).                                                                                                                                                                                                                                               | Skal |
| 1.3.2 | Leverandøren skal håndtere tilbakemeldinger fra ELMA/Peppol som gjelder avviste utsendelser. Informasjon om dette skal vises sammen med informasjon om leveringskanal i rapporteringssystem, og fallback til annen kanal skal benyttes. Beskriv løsning for håndtering av avviste utsendelser samt fallback til annen kanal. | Bør  |
| 1.3.3 | Det skal være mulig å legge ved vedlegg på EHF-faktura. For eksempel kan dette være PDF av faktura. Beskriv løsningen for vedlegg.                                                                                                                                                                                           | Bør  |

### Krav 1.4 Avtalegiro

|       |                                |      |
|-------|--------------------------------|------|
| 1.4.1 | Leverandør støtter AvtaleGiro. | Skal |
|-------|--------------------------------|------|

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.4.2 | <p>Leverandør skal håndtere tilbakemeldinger fra Nets som gjelder avtaleGiro-trekk som er avvist som følge av:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avtale avsluttet</li> <li>- Trekkbeløp er større enn kundens valgte beløpsgrense for trekk</li> </ul> <p>Informasjon om dette skal vises sammen med informasjon om leveringskanal i rapporteringssystem, og fallback til annen kanal skal benyttes. Beskriv løsning for håndtering av avviste utsendelser samt fallback til annen kanal.</p> | Bør |
| 1.4.3 | <p>Vegfinans ønsker mulighet for at leverandøren varsler kunden direkte. Beskriv hvilke muligheter leverandøren har for å varsle trekk for kunde med avtaleGiro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Bør |
| 1.4.4 | <p>Vegfinans ønsker mulighet for å fange opp trekk som ikke vil gå (f.eks. lav beløpsgrense) og varsle kunden i god tid før forfall. Beskriv hvilke muligheter leverandøren har for å varsle dette.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Bør |

### Krav 1.5 Vipps

|       |                                                                                                                                                            |      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.5.1 | Leverandøren tilbyr levering til Vipps.                                                                                                                    | Skal |
| 1.5.2 | Leverandøren kan bruke fødselsdato sammen med navn og adresse til identifisering dersom dette er tilgjengelig. Personer som ikke kan identifiseres sikkert | Bør  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|       | skal ikke ha leveranse i denne kanalen.                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| 1.5.3 | Leverandøren kan bruke personnummer til identifisering dersom dette er tilgjengelig. Beskriv hvordan personnummer benyttes for sikker identifisering.                                                                                                                                                         | Bør |
| 1.5.4 | Leverandøren skal håndtere tilbakemeldinger fra Vipps som gjelder avviste utsendelser. Informasjon om dette skal vises sammen med informasjon om leveringskanal i rapporteringssystem, og fallback til annen kanal skal benyttes. Beskriv hvordan avviste utsendelser håndteres, og fallback til annen kanal. | Bør |

**Krav 1.6 e-Boks**

|       |                                                                                                                                                                                                    |      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.6.1 | Leverandøren tilbyr levering til e-Boks.                                                                                                                                                           | Skal |
| 1.6.2 | Leverandøren kan bruke fødselsdato sammen med navn og adresse til identifisering dersom dette er tilgjengelig. Personer som ikke kan identifiseres sikkert skal ikke ha leveranse i denne kanalen. | Bør  |
| 1.6.3 | Leverandøren kan bruke personnummer til identifisering dersom dette er tilgjengelig. Beskriv hvordan personnummer benyttes for sikker identifisering.                                              | Bør  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.6.4 | Leverandøren skal håndtere tilbakemeldinger fra e-Boks som gjelder avviste utsendelser. Informasjon om dette skal vises sammen med informasjon om leveringskanal i rapporteringssystem, og fallback til annen kanal skal benyttes. Beskriv løsning for håndtering av avviste utsendelser samt fallback til annen kanal. | Bør |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

### Krav 1.7 Digipost

|       |                                            |     |
|-------|--------------------------------------------|-----|
| 1.7.1 | Leverandøren tilbyr levering til Digipost. | Bør |
|-------|--------------------------------------------|-----|

### Krav 1.8 SMS

|       |                                                                             |     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.8.1 | Leverandøren tilbyr levering av faktura med SMS.                            | Bør |
| 1.8.2 | Leverandøren har i dag aktive kunder med levering av faktura med SMS.       | Bør |
| 1.8.3 | Leverandøren tilbyr påminnelser/soft reminder med SMS.                      | Bør |
| 1.8.4 | Leverandøren har i dag aktive kunder med påminnelser/soft reminder med SMS. | Bør |
| 1.8.5 | Leverandøren tilbyr landingsside for direktebetaling fra SMS.               | Bør |

|       |                                             |     |
|-------|---------------------------------------------|-----|
| 1.8.6 | Gi en nærmere beskrivelse av SMS tjenesten. | Bør |
|-------|---------------------------------------------|-----|

### Krav 1.9 E-post

|       |                                                                                                         |     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.9.1 | Leverandøren tilbyr levering av faktura med e-post. Beskriv løsning for levering av faktura via e-post. | Bør |
| 1.9.2 | Leverandøren tilbyr påminnelser/soft reminder med e-post.                                               | Bør |
| 1.9.3 | Leverandøren tilbyr landingsside for direktebetaling fra e-post.                                        | Bør |

### Krav 1.10 Print og frankering

|        |                                                                                                                                                                                                |      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.10.1 | Leverandør skal utføre print, konvoluttering, frankering og utsendelse av brev. Leverandør skal holde frankeringsavtale med Posten Norge. Eventuell bruk av underleverandør skal beskrives.    | Skal |
| 1.10.2 | Postlegging skal skje første virkedag etter mottak av produksjonsfiler. Beskriv løsning som sikrer postlegging første virkedag etter mottak av filer.                                          | Bør  |
| 1.10.3 | Leverandør skal merke utsendelser av printfaktura for å forenkle returhåndtering. Merking kan for eksempel være QR-kode. Beskriv løsning for merking av fakturaer for enklere returhåndtering. | Bør  |
| 1.10.4 | Leverandøren bes beskrive sitt system for sporing av                                                                                                                                           | Bør  |

|  |                                                                                                                        |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | faktura/brev i printprosessen. Systemet skal avgi statusmeldinger og avviksmeldinger til kunden underveis i prosessen. |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### Krav 1.11 Faktura distribuert på fil

|        |                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.11.1 | Noen av de større firmakundene til Vegfinans, typisk leasingselskap, har en egen løsning hvor de mottar faktura på XML. De fleste bruker Banqsoft som system. Leverandør bør støtte denne og tilsvarende løsninger. Vedlegg 5: Eksempel på XML-fil. | Bør |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

### Krav 2.1 Layout

Vegfinans har behov for ulik layout på ulike typer fakturaer/brev. Layout må kunne endres underveis i kontraksperioden. I dag finnes det ca. 6-7 ulike layouts, men dette vil kunne endre seg. Noen elementer som eksempelvis logo vil ikke fremkomme som innhold i fil sendt fra Vegfinans, men vil være en del av layout for gitt fakturatype.

|       |                                                                                                                                  |     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.1 | Beskriv tilpassing av layout ved implementering av kontrakt og mulighet for ulik layout for ulike kundesegmenter.                | Bør |
| 2.1.2 | Beskriv mulighet for at leverandør løpende kan tilpasse layout.                                                                  | Bør |
| 2.1.3 | Beskriv mulighet for at Vegfinans selv kan tilpasse spesifikke deler av layout. Beskriv også hva som kan tilpasses av Vegfinans. | Bør |

### Krav 3.1 Annen kommunikasjon

|       |                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1.1 | Beskriv mulighet for vedlegg til faktura.                                                                                                                                                                                                         | Bør |
| 3.1.2 | Vegfinans får en del henvendelser fra kunder med spørsmål om fakturakopi, passeringsoversikter mm. Dette bør kunne sendes på en enkel måte for saksbehandler hos Vegfinans Beskriv mulighet for å sende ut informasjon til kunder utenom faktura. | Bør |
| 3.1.3 | Beskriv muligheten for å sende ut informasjon basert på en brevmal og en adresseliste                                                                                                                                                             | Bør |

### Krav 4.1 Filformat og filoverføring

Vegfinans vil benytte flere ulike filformater til fakturautsendelser. Se Vedlegg 6 Spesifikasjon Postens ebrevformat, Vedlegg 7 UBW Spesifikasjon, Vedlegg 8 tilleggfelt UBW spesifikasjon og Vedlegg 9 Spesifikasjon ARC XML. Det er mulig dagens filformater endres i fremtiden. Det er derfor behov for at Leverandør har en god prosess for endring av format.

|       |                                                                                                                                                       |      |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1.1 | Leverandør skal kunne motta batch med fakturaer eller fakturaer enkeltvis.                                                                            | Skal |
| 4.1.2 | Leverandør skal støtte ulike format som Vegfinans datasystemer benytter.                                                                              | Skal |
| 4.1.3 | Beskriv mulighet for mottak av fakturafiler via API, SFTP eller lignende.                                                                             | Bør  |
| 4.1.4 | Kvitteringsfiler sendes Vegfinans umiddelbart etter mottak. Beskriv mottaksrutiner for mottak av fakturafiler, enkeltvis og batch.                    | Bør  |
| 4.1.5 | Oppdaterte kvitteringsfiler med kanalvalg og sendingsdato sendes Vegfinans når faktura er distribuert. Kvitteringsfiler skal leveres på et format som | Bør  |

|       |                                                                                                               |     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|       | kan leses inn i systemløsningen til Vegfinans. Beskriv løsning for dette.                                     |     |
| 4.1.6 | Vegfinans må ha mulighet til å endre filformat under avtaleperioden. Beskriv rutine for endring av filformat. | Bør |

### Krav 5.1 Databehandling og personvern

Fakturafilene vil inneholde data som er beskyttet av personopplysningsloven og som kan misbrukes hvis de skulle komme på avveie. Det er behov for prosesser som ivaretar sikkerheten og personvernet.

|       |                                                                                                                                                                                                                               |      |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5.1.1 | Forutsetninger i databehandleravtalen skal overholdes.                                                                                                                                                                        | Skal |
| 5.1.2 | All informasjon fra fakturafil skal oppbevares i henhold til GDPR.                                                                                                                                                            | Skal |
| 5.1.3 | Leverandøren skal beskrive hvordan sikkerhet knyttet til databehandling og lagring av data opprettholdes.<br>Leverandør bes om å presisere hvilke land og hvilke systemer fakturafil flyttes gjennom fra mottak til sletting. | Bør  |
| 5.1.4 | Leverandør skal beskrive hvordan adgangskontroll til datasystemene styres og hvordan endringer i systemene blir håndtert .                                                                                                    | Bør  |

### Krav 6. eArkiv

Vegfinans har behov for at fakturaer som går gjennom systemet skal lagres i et søkbart eArkiv. eArkivet skal kunne integreres mot Vegfinans datasystem til oppslag for kundesenteret m.m. via et API e.l.

|       |                                                                                                              |      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 6.1.1 | Det skal være mulighet for at samtlige fakturaer som sendes gjennom systemet skal lagres i et eArkiv i 5 år. | Skal |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

|       |                                                                                                                                                        |      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 6.1.2 | eArkiv skal ha en løsning for redundans / sikkerhetskopiering for lagrede data. Beskriv løsningen.                                                     | Bør  |
| 6.1.3 | eArkiv skal inneholde funksjonalitet som muliggjør at Vegfinans kan tilkoble sine datasystemer. Beskriv løsningen. (kundebehandling og selvbetjening). | Bør  |
| 6.1.4 | Faktura i eArkiv skal være tilgjengelig via kryptert URL.                                                                                              | Skal |
| 6.1.5 | eArkiv skal være operativt frem til avtalt lagringstid er passert.                                                                                     | Skal |
| 6.1.6 | Det skal være mulig å skrive ut faktura direkte fra eArkiv.                                                                                            | Skal |
| 6.1.7 | Vegfinans kan sende fakturaer som ikke skal distribueres til kunde, men kun skal lagres i eArkiv hos Leverandør (eksempelvis AvtaleGiro-varsel).       | Bør  |
| 6.1.8 | Det bør være mulig å se hvilken kunde eFaktura er sendt til.                                                                                           | Bør  |

## Krav 7.1 Produksjonsovervåking og statusrapportering

Vegfinans har behov for å kunne spore faktura gjennom produksjonen fra Vegfinans datasystem til distribusjonskanal. Gjennom systemet skal det være mulig å få opplysninger om hvor mange fakturaer som til enhver tid har blitt sendt gjennom de ulike distribusjonskanalene. Vegfinans tilgjengeliggjør innbetalingsfiler til leverandør. Løsningen skal være integrert med eArkivet.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 7.1.1 | Leverandør skal tilby et system som gir Vegfinans oversikt over status for de enkelte fakturaer, hvor mange fakturaer som til enhver tid har blitt distribuert gjennom de ulike distribusjonskanalene og hvilke kunder som er koblet til de ulike kanalene. Beskriv løsningen for dette. | Bør |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| 7.1.2 | Det bør være mulig å søke opp faktura på ulike søkekriterier som eksempelvis fakturanummer, kundenummer, KID, kundenavn m.m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bør |
| 7.1.3 | Leverandør skal tilby en løsning som minimum viser følgende statistikk for hver fakturaavsender: - 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, inkassovarsel) - Digital andel - Det skal være mulig å knytte kostnader til hver enkelt kanal for å vise statistikk over mest lønnsomme kanaler for Vegfinans. Beskriv løsning. | Bør |

## Krav 8.1 Tjenestekvalitet

Vegfinans er opptatt av at utsendelsene holder høy kvalitet, og at leverandøren har gode rutiner for kvalitetssikring av alle prosesser rundt en utsendelse.

|       |                                                                                                                                                                                     |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 8.1.1 | Leverandør skal beskrive utfyllende om deres kvalitetssikringssystem i hele verdikjeden, sikrer at alle fakturaer sendes ut til riktig kunde, til riktig tid og med riktig innhold. | Bør |
| 8.1.2 | Leverandør skal beskrive prosesser og løsninger for kvalitetssikring av mottatte filer fra Vegfinans.<br><br>Eksempelvis skal Leverandør som en ekstra foranstaltning               | Bør |

|  |                                                                                                                                  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | ha rutiner for å kontrollere at Vegfinans ikke oversender samme fil(er) flere ganger eller sender filer med utgått forfallsdato. |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### Krav 9.1 Feilhåndtering

|       |                                                                                                              |     |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 9.1.1 | Leverandør skal beskrive prosess for feilhåndtering og hvilke tiltak som kan iverksettes ved feilproduksjon. | Bør |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

### Krav 10.1 Brukerstøtte

Vegfinans har behov for å kunne kontakte brukerstøtte dersom hendelser skulle oppstå.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 10.1.1 | Leverandør skal tilby elektronisk brukerstøttesystem der alle henvendelser fra Vegfinans vises med status m.m. og brukerstøtte over telefon mellom kl. 08.00 og kl. 16.00 på virkedager.                                                                                                      | Skal |
| 10.1.2 | Leverandør skal ha en dedikert person som kjenner leverandørens system som Vegfinans kan kontakte ved endringer, problemer og utvidelser. Personen skal være tilgjengelig via telefon og epost. Ved behov skal hendelser eskaleres. Beskriv løsning for smidig support og eskaleringsrutiner. | Bør  |
| 10.1.3 | Henvendelser fra Vegfinans bør besvares innen to timer på virkedager mellom kl. 08.00 og kl. 16:00. Beskriv leverandørens garanterte                                                                                                                                                          | Bør  |

|        |                                                           |      |
|--------|-----------------------------------------------------------|------|
|        | svartider for ulike henvendelser.                         |      |
| 10.1.4 | All kommunikasjon skal skje på skandinavisk eller engelsk | Skal |

### Krav 11.1 Oppfølging

|        |                                                                                                                                                        |     |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 11.1.1 | Vegfinans ønsker månedlige statusmøter der åpne saker, drift og henvendelser blir diskutert. Møtene kan gjerne være videokonferanse.                   | Bør |
| 11.1.2 | Vegfinans ønsker strategiske møter 2 ganger per år i Vegfinans sine lokaler der eksempelvis nye kanaler, nye løsninger og optimalisering blir drøftet. | Bør |
| 11.1.3 | Leverandøren informerer proaktivt om nye løsninger og muligheter for optimalisering.                                                                   | Bør |
| 11.1.4 | Leverandøren bistår proaktivt med å øke andel digital distribusjon i hensiktsmessige kanaler. Beskriv hvordan dere løser dette.                        | Bør |

### Krav 12.1 Opsjoner

Alle opsjonene kan bli aktuelle for Vegfinans å ta i bruk i løpet av avtaleperioden og vil derfor ha samtlige opsjoner utredet. Merk: Vegfinans ønsker kun opsjon på å få benyttet seg av tjenestene og vil ikke være bundet til å benytte seg av dem. Opsjoner vil ikke bli evaluert.

|        |                                                                   |  |
|--------|-------------------------------------------------------------------|--|
| 12.1.1 | Utskillelse av egen avtale for utstedervirksomheten.              |  |
| 12.1.2 | Beskriv mulighet for elektronisk adressevask. Legg ved prismodell |  |
| 12.1.3 | Beskriv mulighet for å håndtere returpost. Legg ved prismodell    |  |

|        |                                                                                                                                                                                                       |  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|        |                                                                                                                                                                                                       |  |
| 12.1.4 | Vegfinans vil vurdere å flytte alle eksisterende fakturaer (ca 20.000.000 stk) fra nåværende eArkiv til nytt eArkiv. Angi hvordan dette kan løses og hva det vil koste for flytting og 5 års lagring. |  |
| 12.1.5 | Digital levering til andre skandinaviske land med hovedfokus på Sverige og Danmark.                                                                                                                   |  |