

SSA-L Bilag 1 Vedlegg 1

Behovsbeskrivelse for kjernebank i Husbanken



1. Sammendrag

Husbanken skal realisere en moderne, sikker og fleksibel kjernebankløsning for saksbehandling og forvaltning av lån, tilskudd og kompensasjonsordninger, hvor hele eller deler av løsningen realiseres gjennom en anskaffelse. Løsningen skal bidra til effektiv drift, høy grad av selvbetjening og god rådgivningsstøtte.

Dagens systemstøtte er bygget på en eldre plattform (Natural/Adabas) som ikke lenger dekker Husbankens behov. Det er behov for en løsning som kan ivareta Husbankens samfunnsoppdrag, håndtere fremtidige endringer i regelverk og virkemidler og integreres med offentlige digitale tjenestekjeder. De funksjonelle behovene omfatter bla.:

- Produktforvaltning
 - Håndtering av ulike typer lån, tilskudd og kompensasjonsordninger.
 - Fleksibel opprettelse, endring, utfasing og livsløpshåndtering av produkter.
 - Parametrisering av rente, gebyrer, terminlengder, løpetid og utbetalingsprofiler.
 - Sporbarhet for å sikre samsvar med gjeldende forskrifter og lover.
- Finansielle budsjetterammer
 - Kontroll på årlige rammer fra tildelingsbrev, både for tilsagn og utbetaling.
 - Sikre at Husbanken ikke forplikter staten utover tilgjengelige midler.
 - Oversikt og rapportering på brukte og gjenstående midler.
- Kundeinformasjon og kredittvurdering
 - Integrasjon med nasjonale registre (folkeregister, skatteetaten, gjeldsregister m.fl.).
 - KYC og risikobasert kundekontroll.
 - Håndtering av ulike kundegrupper (privatpersoner, juridiske kunder, kommuner).
 - Systematisk oppfølging av risikohendelser og kredittvurdering.
- Saksbehandling og dokumenthåndtering
 - Konfigurerbare prosessflyter og sjekklister som kan tilpasses ordninger.
 - Digital avtaleinngåelse og klagebehandling i henhold til forvaltningsloven.
 - Dokumentproduksjon, elektronisk signering, arkivering og distribusjon.
 - Brukervennlige grensesnitt som ivaretar effektiv saksbehandling.
- Sikkerhet og pant
 - Støtte for ulike typer sikkerhet.
 - Opprettelse av pant, sletting og endringer via integrasjon med Kartverket.
 - Kontrollrutiner som sikrer korrekt prioritet og varighet på pant.
- Økonomiske prosesser
 - Utbetalinger til riktig mottaker, korrekt beløp og tid, med fullmaktstyring og to-personkontroll.
 - Fakturering og oppfølging av krav, inkl. gebyrer, purringer og renteberegning.
 - Automatisk plassering av innbetalinger via KID.
 - Lånereskontro og regnskap i tråd med statlige krav
- Rapportering
 - Støtte for rapportering iht. SAF-T og ORBOF.
 - Oversikter og styringsinformasjon for intern kontroll og rapportering til f.eks. departement og Riksrevisjonen.

Systemet må være konfigurerbart, støtte uforanderlig sporbarhet og være i samsvar med gjeldende lover og forskrifter som Husbanken er underlagt.

Det er ønskelig å se løsningsforslag som kan integreres og tilpasses ulike operasjonsmodeller. F.eks. on-prem, SaaS eller hybridmodell. Felles for alternativene er behov for å dekke følgende:

- Ha åpne API-er og støtte integrasjon med Husbankens digitale økosystem.

- Ivareta informasjonssikkerhet og personvern (GDPR, ISO 27001).
- Være skalerbar, robust og tilby høy tilgjengelighet.
- Tilby mekanismer for overvåkning, beredskap og kontinuitet.

Innhold

1. Sammen drag	2
2. Innledning.....	6
2.1. Bakgrunn	6
2.2. Ønskede effekter.....	6
2.3. Oppbygging av dokumentet	7
2.4. Om Husbanken	8
2.5. Digitalt økosystem	9
2.6. Omfang og besvarelse.....	9
2.7. Definisjoner	10
3. Forretningsbehov	12
3.1. Produktforvaltning.....	12
3.2. Finansielle budsjettammer	14
3.3. Multi-organisasjon	15
3.4. Kundeinformasjon og kredittvurdering.....	15
3.5. Saksbehandling	17
3.6. Sikkerhet og pant	21
3.7. Utbetaling.....	23
3.8. Fakturering og betalingsoppfølging.....	24
3.9. Innbetaling og plassering av innbetalinger	26
3.10. Lånereskontro.....	26
3.11. Regnskap.....	27
3.12. Tilbakebetaling og rapportering for tilskudd og kompensasjonsordninger.....	28
3.13. Endring av vilkår på lån	29
3.14. Avtale om individuell nedbetaling av fellesgjeld i borettslag.....	31
3.15. Betalingsproblemer, mislighold og tap	31
3.16. Rapportering.....	33
3.17. Kunstig intelligens (KI/AI)	35
4. Tekniske rammer.....	36
4.1. Komponenter i Husbankens digitale økosystem.....	36
4.2. Integrasjonsarkitektur og åpenhet	39
4.3. Teknisk arkitektur og distribusjonsmodell.....	39
4.4. Informasjonssikkerhet, personvern og etterlevelse	40
4.5. Ytelse og skalerbarhet	42
4.6. Tilgjengelighet, kontinuitet, robusthet og beredskap	42
4.7. Driftsmodell, forvaltning og videreutvikling	43

4.8.	Brukervennlighet og tilgjengelighet	44
4.9.	Overvåkning og rapportering	44
4.10.	Operasjonsmodell	44
5.	Data og informasjon	45
5.1.	Part, kunde og kredittinformasjon	45
5.2.	Korrespondanse, søknads- og saksbehandling	46
5.3.	Sikkerhet	47
5.4.	Avtaler	47
5.5.	Husbankens økonomimodell	48
6.	Overordnede føringer	48
6.1.	Forskrifter, lover og regler	48
6.2.	Bærekraft og samfunnsansvar	50

2. Innledning

2.1. Bakgrunn

Husbanken forvalter i dag sin låne- og tilskuddsportefølje gjennom et egenutviklet system basert på Natural/Adabas. Teknologien var moderne og godt egnet da systemet ble utviklet tidlig på 1990-tallet.

Systemet består logisk sett av to hovedkomponenter:

- Saksbehandling av lån og tilskudd frem til og med utbetaling.
- Forvaltning av utbetalte midler.

Disse ble utviklet samtidig og deler i stor grad kildekode og databasestrukturer. Etter lansering har løsningen blitt videreutviklet og forvaltet av Husbanken.

I dag fremstår systemet som teknologisk foreldet og preget av mange begrensninger. Brukerne opplever en hverdag med gamle og fragmenterte løsninger. Dette skaper utfordringer med å opprettholde nødvendig kompetanse, både fordi markedet for denne teknologien er svært begrenset og fordi løsningen fremstår som lite attraktiv sammenlignet med moderne løsninger ved rekruttering av nye utviklere og saksbehandlere.

Samtidig er vedlikeholdskostnadene økende, og systemet er vanskelig å tilpasse nye krav og brukerbehov. Dette svekker muligheten til å tilby effektiv saksbehandling og god service.

Husbanken har derfor i lengre tid arbeidet med modernisering og digitalisering av dagens løsninger. Målet er å etablere en moderne, sikker og fleksibel kjernebankløsning som gir trygg og stabil saksbehandling og forvaltning av Husbankens låne- og tilskuddsportefølje.

2.2. Ønskede effekter

En modernisert løsning for saksbehandling og forvaltning av lån og tilskudd skal ikke bare møte dagens behov, men også være rustet for fremtidige krav til effektiv drift, sikkerhet og tilpasningsdyktighet. Videre skal den bidra med positive effekter for ulike berørte brukergrupper og interessenter.

For Husbankens kunder

Husbanken tilbyr lån- og tilskuddsordninger for privatpersoner, juridiske kunder, kommuner og fylkeskommuner. Ønskede effekter for Husbankens kunder er

- Selvbetjening: Flere digitale tjenester for søknad, status, oppfølging og innsyn.
- Forutsigbarhet: Raskere og tydeligere saksbehandling.
- Bedre brukeropplevelse: Enklere kommunikasjon og tilgjengelig informasjon.
- Trygghet: Bedre håndtering av persondata og sikker kommunikasjon.

For ansatte i Husbanken

Husbankens saksbehandlere og kundeansvarlige er ansvarlige for den løpende kundedialogen og håndterer alt løpende arbeid med saksbehandling og forvaltning av Husbankens lån- og tilskuddsordninger. Ønskede effekter for disse er

- Effektivitet: Mindre manuelt arbeid, færre systemhopp, og mer automatiserte prosesser.
- Støtte i arbeidet: Bedre beslutnings- og rådgivningsstøtte i komplekse saker.
- Enhetlig systemstøtte: informasjon, oversikt over saker, produkter og prosesser.
- Kvalitet: Redusert risiko for feil, sporbare prosesser og tydelig dokumentasjon i tråd med forvaltningsloven.

- Motivasjon og kapasitet: Mer tid frigjort til oppgaver som krever faglig vurdering.

For Husbanken

Husbankens ledelse er ansvarlig for den operative forvaltningen og organisering av arbeid med Husbankens lån og tilskuddsportefølje. Dette inkluderer forvaltning og videreutvikling av det digitale økosystemet som benyttes. Ønskede effekter for Husbanken er

- Effektiv drift: Mindre manuelt arbeid og dobbeltregistreringer, mer automatisering og digital arbeidsflyt, lavere driftskostnader og enklere innføring av nye ordninger.
- Bedre styrings- og beslutningsgrunnlag: Mulighet for sanntidsrapportering på portefølje, risiko og rammer, støtte for regulatoriske krav, høyere datakvalitet og mulighet for avansert analyse (BI/AI).
- Sikkerhet, etterlevelse og kontroll: Robust håndtering av persondata, full sporbarhet og loggføring, sikre integrasjoner, samt lavere risiko for feil.
- Fleksibilitet og innovasjon: Evne til rask innføring av nye virkemidler, åpen API-arkitektur for integrasjon og samhandling og fungere som en plattform for innovasjon.

For myndigheter og styring

Husbanken forvalter låne- og tilskuddsordningene på vegne av departementene som tildeler midler til ordningene og eier regelverket. Ønskede effekter for myndighetene er

- Styringsinformasjon: Bedre og mer presis rapportering på portefølje, risiko og rammebruk.
- Etterlevelse: Ivaretagelse av krav fra Riksrevisjonen, og andre regulatoriske føringer.
- Kontroll: Redusert risiko for feil
- Datakvalitet: Bedre kvalitet og konsistens i styringsdata og offentlig rapportering.

For samfunnet

Det overordnede målet for Husbankens låne- og tilskuddsordninger er å forebygge at folk blir vanskeligstilte på boligmarkedet, bidra til å skaffe flere egnede boliger samt støtte kommunene i deres boligpolitiske arbeid. Ønskede effekter for samfunnet er

- Boligpolitisk effekt: Bedre virkemiddelforvaltning som bidrar til at flere kan skaffe og beholde egnet bolig.
- Effektiv ressursbruk: Mindre offentlig ressursbruk på drift og feilretting, mer på verdiskaping.
- Robusthet: Et fleksibelt system som kan tilpasses nye politiske beslutninger og virkemidler raskt.
- Innovasjon og utvikling: Bidra til nye digitale tjenester og samarbeidsmodeller.

2.3. Oppbygging av dokumentet

Dette dokumentet er utarbeidet for å beskrive Husbankens behov ved anskaffelse av ny kjernebankløsning. Dokumentet er strukturert i kapitler som dekker funksjonelle og ikke-funksjonelle behov, samt tekniske og organisatoriske rammer.

Dokumentet er strukturert slik:

- **Kapittel 1 og 2** er innledende kapitler som omtaler bakgrunn og formål med anskaffelsen.
- **Kapittel 3** omhandler de funksjonelle behovene Husbanken har knyttet til saksbehandling og forvaltning av lån, tilskudd og kompensasjonsordninger.
- **Kapittel 4** omhandler de ikke-funksjonelle behovene og tekniske rammebetingelser til løsningen for å møte Husbankens behov.
- **Kapittel 5** gir en beskrivelse av sentrale informasjonselementer nødvendige for å understøtte de funksjonelle behovene. Dette kapitlet er ment for å gi kontekst til de funksjonelle behovene, og ikke som selvstendige løsningsbehov.

- **Kapittel 6** oppsummering av styrende rammer og strukturer som påvirker Husbankens prosesser og funksjon.

2.4. Om Husbanken

Samfunnsoppdrag

Husbankens samfunnsoppdrag er å forebygge at folk blir vanskeligstilte på boligmarkedet, bidra til at flere kan skaffe og beholde en egnet bolig og støtte kommunene i deres boligpolitiske arbeid. Husbanken forvalter økonomiske virkemidler som bostøtte og tilskudd og lån, og bidrar i tillegg med kompetanseutvikling rettet mot kommuner, frivillig sektor og byggebransjen.

Husbankens lånevirksomhet skal være et supplement til private finansinstitusjoners tilbud.

Portefølje (2024)

Ved utgangen av 2024 forvaltet Husbanken lån og tilskudd på til sammen 226 mrd. kroner.

- Nye tilsagn i 2024:
 - 814 lån, totalt ca. 21,6 mrd. kroner
 - 384 tilskudd, totalt ca. 3,5 mrd. kroner
- Låneportefølje:
 - Totalt ca. 187 mrd. kroner
 - 25 189 løpende lån
 - 23 885 lånekunder, fordelt på:
 - 18 580 privatkunder
 - 4 948 juridiske kunder
 - 357 kommuner
 - Fakturering pr. måned: ca. 11 000 til privatkunder og ca. 3 000 til juridiske kunder (inkl. kommuner)
- Tilskuddsportefølje:
 - Ca. 11 900 løpende tilskudd, totalt ca. 39 mrd. kroner
 - 1 229 aktive kunder:
 - 867 juridiske kunder
 - 355 kommuner
 - 7 private
 - I tillegg håndteres rentekompensasjonsordninger for kommunene

Digital kompetanse og IT-miljø

Husbanken har med sin satsing på digital utvikling av tjenester over en tid, opparbeidet og utviklet et IT-miljø med høy kompetanse og fokus på moderne teknologi og metodikk. Husbanken forvalter i dag en egenutviklet kjernebankløsning med omkringliggende systemlandskap og har inngående kompetanse om domenet og våre særegne behov.

Betalingsformidling gjennom Statens konsernkontoordning

Husbanken er ikke tilknyttet banknæringens felles infrastruktur for betalingsformidling, men håndterer sine daglige inn- og utbetalinger gjennom statens konsernkontoordning.

- Statens konsernkontoordning innebærer at alle statlige virksomheters inn- og utbetalinger går gjennom en felles ordning i Norges Bank, hvor statens midler daglig samles på én konto (foliokonto).
- Selve betalingstransaksjonene – som utbetalinger og mottak av innbetalinger – håndteres ikke direkte av Norges Bank, men via arbeidskonti i banker. Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) har inngått rammeavtale med.

- Husbanken benytter i dag DnB som bank for sine inn- og utbetalinger.
- Hvert lån identifiseres med lånenummer og KID-referanse.

2.5. Digitalt økosystem

Husbankens systemlandskap består i dag av både egenutviklede og standardiserte komponenter. Figuren under gir en logisk oversikt over hvordan Husbanken ser for seg det digitale økosystemet for lån og tilskudd.

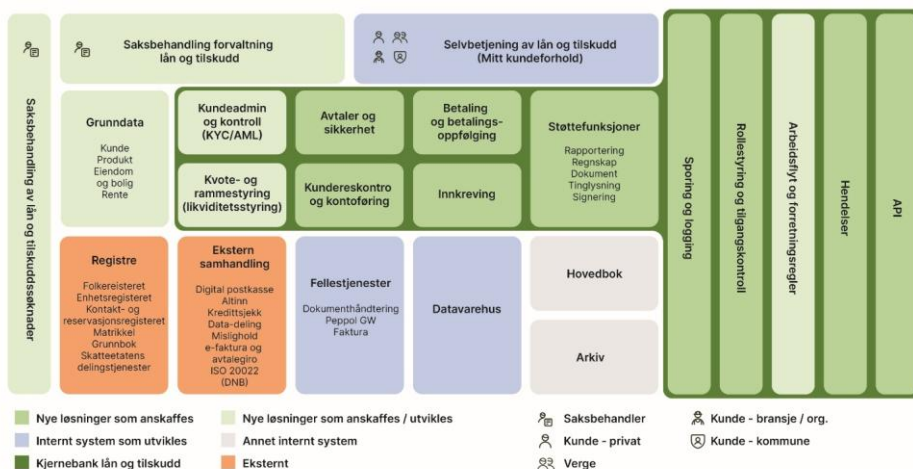
Den nye kjernebankløsningen vil inngå i en helhet bestående av både egenutviklede og standardiserte komponenter der enkelte behov dekkes av leverandørenes standardløsninger, mens andre best håndteres av Husbanken selv. I figuren markeres dette gjennom farger som viser Husbankens hypotese om ansvarsfordeling.

Et sentralt tema i dialogprosessen er å avklare om denne hypotesen er riktig. Husbanken forventer at dialogen bidrar til å tydeliggjøre:

- hvilke deler av behovsbeskrivelsen som naturlig dekkes av leverandørenes standardløsninger
- hvilke områder som best håndteres av Husbanken

Eksempelvis kan det være overlapp mellom saksbehandling av søknader og forvaltning av løpende låne- og tilskuddsavtaler. Her er det viktig at leverandørene bidrar med innsikt for å avklare grensegangene, og for å identifisere eventuelle systemsynergier.

Forventning til leverandør: Husbanken ber leverandørene om en vurdering av hvordan deres løsning kan dekke de ulike funksjonelle områdene, og forslag til hvordan ansvarsdelingen mellom standard kjernebankløsning og egenutviklede komponenter kan løses på en mest mulig effektiv måte.



2.6. Omfang og besvarelse

De dokumenterte behovene er omfattende og rikt detaljerte. Gjennom dialogfasen ønsker Husbanken å avklare konkurransens endelige omfang. Leverandørene bes om å gi besvarelser i tråd med punktene under. Det er ikke et krav at alle behov dekkes med en detaljert løsningsbeskrivelse. Ambisjonen er å bruke dialogen til å få en dypere forståelse av hvordan leverandørenes forslag kan møte Husbankens behov, og hvordan det digitale økosystemet påvirkes av det endelige omfanget.

For å legge til rette for en god dialog og et best mulig vurderingsgrunnlag, ønsker Husbanken at leverandørenes besvarelser adresserer følgende:

Dekning av behov

- Alle behov skal besvares med et løsningsforslag.
- Husbanken forventer ikke at alle behov dekkes av standardløsning. Der dette ikke er tilfelle, ønsker vi innspill til hvordan behovet kan håndteres – enten gjennom egenutviklede komponenter eller andre standardløsninger.
- Foreslåtte løsninger kan innebære endringer i dagens prosesser, så lenge forretningsbehovene ivaretas.
- Det er ikke et krav at alle behov løses i ett og samme system, men hvert behov må være tydelig adressert.
- Leverandørene bes også gi innspill til hvordan behov kan justeres eller videreutvikles, basert på erfaring og tilgjengelig løsningsrom.

Beskrivelse av data og forutsetninger

- Hvilke data som er nødvendige for å håndtere de aktuelle prosessene.
- Hvilke forutsetninger som ligger til grunn for løsningen.
- Eventuelle forbedringsmuligheter og integrasjoner mot eksterne tjenester.
- Eventuelle avgrensninger eller reservasjoner.

Integrasjon mot Husbankens økosystem

- Der løsningen bygger på Husbankens digitale økosystem, bes leverandøren beskrive hvilke antakelser og forutsetninger som er lagt til grunn.

Ytterligere forventninger

- Fremhev innovasjonsmuligheter og erfaringer fra tilsvarende prosjekter.
- Vurder løsningsalternativenes skalerbarhet, fleksibilitet og mulighet for videreutvikling.
- Angi modenhet og tilgjengelighet for de ulike komponentene i løsningsforslaget.

2.7. Definisjoner

Begrep som er brukt i denne teksten er i definert her.

Betalingsanmodning	En betalingsanmodning er en forespørsel om betaling
Betalingsprofil	Er knyttet til hvordan lån og tilskudd utbetales for eksempel engangsutbetaling, delutbetalinger etter milepæler eller periodiske utbetalinger over tid.
Composable banking	Modulær og fleksibel tilnærming til å bygge og levere banktjenester.
Digitalt økosystem	Samling av digitale systemer, applikasjoner, tjenester og teknologier som samhandler og kan ha ulike former avhengighet til hverandre for å støtte virksomhetens prosesser og verdiskapning.
DPIA	Data Protection Impact Assessment. Vurdering av personvernkonsekvenser
Faktura	En faktura er et betalingskrav som sendes til Husbankens lånekunder
Forretningsregel	Forretningsregler definerer enheter, attributter, relasjoner og begrensninger. Forretningsregler avgjør hvilke handlinger som må utføres hvis bestemte betingelser er oppfylt. Forretningsregler er avgjørende for å sikre at organisasjoner opererer i samsvar med lover, retningslinjer og interne prosedyrer.

Fullmaktshaver	En fullmaktshaver er en person som har fått myndighet til å handle på vegne av Husbanken. Fullmaktshaver er gjerne knyttet til fire øyne prinsippet hvor en innstiller til et vedtak og fullmaktshaver vedtar.
GDPR	General Data Protection Regulation. EUs personvernforordning og er innlemmet i personopplysningsloven i Norge.
Grunndata	Grunnleggende data. Strukturerte, stabile og vedvarende data på tvers av systemer som Husbanken er avhengig av for å utføre sin funksjon.
Inntrederett	Benyttes ifm. borettslag med IN-ordning. En andelseier som betaler sin andel av fellesgjeld, får rett til å tre inn i långivers pantedokument.
IN-ordning	IN-ordning gir andelseiere mulighet til å nedbetale sin andel av fellesgjelden i borettslag.
Juridisk kunde	Brukes om virksomheter, fylkeskommune, kommune, foretak, juridisk person og selskap som er kunder hos husbanken.
Karensperiode	En venteperiode på 6 måneder etter at man har gått ut av en fastrenteperiode. I venteperioden kan man ikke binde lånet til en ny fastrenteavtale
Kompensasjonsordning	Er en ordning Husbanken har for å kunne kompensere deler av fylkeskommuner og kommuners kostnader til renter og avdrag ved investeringsprosjekter. Dette er en form for tilskudd.
Krav	Et "økonomisk krav" (også kalt et pengekrav) er rettslig krav på en sum penger som en kunde skylder Husbanken. Det oppstår når en kunde har en gjeld til Husbanken, for eksempel fra en ubetalt faktura, et lån eller et brudd på en avtale.
Landingssider	Nettsiden en lander på etter f.eks. ha søkt på et av virkemidlene våre. En beskrivende side med et tydelig fokus som ruter brukeren videre.
Overkurs	Overkurs er et rentetap som oppstår når avtalt fastrente er høyere enn fastrenten som tilbys til nye kunder.
Pant	Sikkerhet for et krav, der eiendom eller gjenstander brukes som pant for å sikre et lån eller tilskudd. En panterett er en sikkerhet for et økonomisk krav. For eksempel kan en bank ha pant i en bolig for å sikre at boliglånet blir tilbakebetalt.
PKI	Public Key Infrastructure. Rammeverk som benyttes for å sikre digital kommunikasjon og identitet ved hjelp av kryptering og digitale sertifikat
Saksbehandling	Henspiiler på arbeid med låne- og tilskuddssaker.
Sikkerhet	Referer til en form for pant eller garanti. Benyttes for å redusere risiko for långiver.
Tapsdeling	Tapsdeling innebærer at Husbanken og kommunen deler tap på startlån. Kommunene sikres mot tap på forsvarlige utlån. Formålet er å stimulere til bruk av startlån.
Tildelingsbrev	Tildelingsbrev og instruksjoner er det sentrale styringsinstrumentet fra et departement til en underliggende virksomhet. Tildelingsbrevet skisserer økonomiske rammer og redegjør for prioriteringer, resultatmål og rapporteringskrav for virksomhetene.
Tilskudd	Tilskudd er økonomiske overføringer som Husbanken gir for å oppnå bestemte samfunnsmessige eller politiske mål. Det er ikke knyttet tilbakebetalingsforpliktelser til mottaker slik det er med lån.
Underkurs	Underkurs er en rentegevinst som oppstår når avtalt fastrente er lavere enn fastrenten som tilbys til nye kunder.
Vedtak	Et vedtak er en beslutning som er fattet av et formelt organ, som et offentlig forvaltningsorgan, et folkevalgt organ, eller et styre i en organisasjon.
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines. Retningslinjer for hvordan digitalt innhold kan gjøres tilgjengelig for alle, inkludert personer med funksjonsnedsettelse.

3. Forretningsbehov

Husbankens behov for funksjonalitet i nytt kjernesystem for forvaltning og saksbehandling av lån og tilskudd er beskrevet her. Gjennom dialogfasen ønsker Husbanken å oppnå en god innsikt i hvordan disse behovene kan realiseres i samspill med en fremtidig leverandør og deres kjernebankplattform. Husbanken ønsker at fremtidens systemstøtte for forvaltning av lån og tilskudd bygger på en kommersiell kjernebankplattform, med evt. utvidelser som kompletterer systemstøtte for virksomhetens funksjon og samfunnsoppdrag.

3.1. Produktforvaltning

Husbanken forvalter flere typer lån, tilskudds- og kompensasjonsordninger. Nye ordninger etableres, og eksisterende endres, gjennom politiske beslutninger. Systemet som skal håndtere disse ordningene må derfor ha høy grad av konfigurerbar fleksibilitet på både produkt- og prosessnivå. Dette er nødvendig for å kunne iverksette endringer i virkemidlene raskt og effektivt, samt for å kunne implementere nye ordninger uten omfattende teknisk utvikling.

Ordningene reguleres av egne forskrifter, og systemet må kunne støtte tildeling, utbetaling og forvaltning av både nye, løpende og historiske ordninger. Dette gjelder både lån, tilskudd og kompensasjonsordninger knyttet til rente- og avdragsutgifter. Enkelte ordninger, som tapsdeling for startlån, har særskilte regler som også må kunne håndteres.

→ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:

- For å sikre effektiv drift og fleksibel videreutvikling, er det behov for at systemet gir mulighet til å opprette, endre, utvikle og følge opp produktene på en strukturert og sporbar måte.
- Helhetlig produktforvaltning.
 - Husbanken har behov for å samle all informasjon om hvert produkt på ett sted, slik at både saksbehandlere, ledelse og rapporteringsfunksjoner har tilgang til oppdaterte data.
 - Det er behov for enkel tilgang til oversikter over aktive, inaktive og historiske produkter.
 - Dagens produkter har både et navn og en formålskode (produktkode) med formatet «00000». Produktene er logisk gruppert i tre nivåer:
 - Nivå 1: Skiller ved navn produktene i hovedkategoriene; lån, tilskudd og kompensasjon.
 - Nivå 2: De to første sifrene i formålskoden viser hvilken finansiell budsjetttramme produktet tilhører.
 - Nivå 3: De tre siste sifrene i formålskoden viser hvilken regelverkstilknytning og finansieringskilde produktet skal rapporteres på i Statsbudsjettet.
- Fleksibel parametrisering.
 - Husbanken ønsker å selv kunne opprette og justere ulike produkttegenskaper uten å måtte gjøre teknisk utvikling.
 - Det skal være enkelt å lage nye produktvarianter ved behov, basert på eksisterende oppsett.
- Livsløpshåndtering
 - Produktene har et livsløp. Husbanken trenger å kunne styre etablering, endring og avslutning av produkter på en sikker måte gjennom produktenes livsløp.
 - Under etablering – produktet er under etablering, men er ikke aktivert og tilgjengelig for nye tilsagn.
 - Aktiv – produktet er aktivt og tilgjengelig for nye tilsagn.
 - Inaktivt – produktet er inaktivt og ikke tilgjengelig for nye tilsagn. Løpende og aktive avtaler med inaktive produkter må fortsatt kunne forvaltes.

- Historisk – produktet er ikke tilgjengelig for nye tilsagn og er ikke i bruk på løpende og aktive avtaler.
- Kobling til prosesser, regler og artefakter
 - Produktene må kunne knyttes til
 - Tilpassede søknads-, saksbehandlings- og forvaltningsprosesser.
 - Dokumentasjons-, kontrakts- og avtalekrav.
 - Ulike forretningsregler og betingelser.
- Sporbarhet og etterlevelse
 - Husbanken må kunne dokumentere at produktparametere til enhver tid er i tråd med gjeldende lover og forskrifter.
- Rentetyper
 - Husbankrenten fastsettes på bakgrunn av markedsrentene. Finanstilsynet samler inn ukentlige tilbud og beregner en snittrente som kalles basisrente. Dette er regulert av [Forskrift om lån fra Husbanken § 8-2](#).
 - Flytende rente for ulike terminlengder fastsettes annenhver måned og beregnes på bakgrunn av nye basisrenter fastsatt av Finanstilsynet.
 - Fastrente for ulike terminlengder og bindingsperioder fastsettes hver måned på bakgrunn av basisrentene.
 - Rente for rentekompensasjonene fastsettes annenhver måned og beregnes på bakgrunn av nye basisrenter fastsatt av Finanstilsynet.
 - Særrente beregnes på bakgrunn av oppdaterte satser for flytende- og fastrente.
 - Forsinkelsesrenter fastsettes to ganger i året av Finansdepartementet, jf. [forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd](#).
 - Følgende typer renter skal være mulig å definere for de tre produktgruppene:
 - Lån – Flytende rente, fastrente, særrente, forsinkelsesrente og individuell rente som eks. rente ved gjeldsordning.
 - Rentekompensasjon - Rente for rentekompensasjon.
 - Tilskudd – Det beregnes ikke renter på tilskudd.
 - Det må være enkelt å vedlikeholde og oppdatere rentesats med gyldighetsperioder for de ulike produktene. Blant annet skal endring av rentesats for en gitt periode oppdatere alle aktive avtaler for samme periode.
 - Ved endring av rentesatser skal berørte kunder varsles forut for renteendringen i jf. [finansavtaleloven § 3-13](#) Husbanken har unntak fra dette, men har en praksis med å varsle senest 6 uker før iverksettelse av ny flytende rente.
 - Lånerenter skal angis med 3 desimaler. Rente på rentekompensasjon angis med 2 desimaler.
 - Renter på et aktivt lån skal kunne angis som både nominell og effektiv rente. jf. [finansavtaleloven § 3-34](#) (Opplysninger om kredittavtaler).
- Avdragstyper
 - For produktgruppen lån tilbys i dag avdragstypene serie og annuitet, men det kan bli relevant å tilby andre avdragstyper i fremtiden.
- Nedskriving
 - Tilskudd og rentekompensasjoner skal som hovedregel ikke tilbakebetales, men det skal være mulig å definere en nedskrivingsprofil slik at gjenværende hovedstol reduseres for hver nedskriving tilsvarende avdrag og tilbakebetaling av lån. I dag eksisterer følgende nedskrivingsprofiler
 - Full nedskriving ved utbetaling.
 - Årlig lineær nedskrivinger frem til nedskrivingsdato (innfrielsesdato).
 - 50% nedskriving etter halv løpetid, og årlig lineær nedskriving deretter.

- Terminlengder og forfallsdato
 - Husbanken tilbyr månedlig, kvartalsvis og halvårlig terminlengder.
 - Husbanken har behov for å definere kvalifiseringsregler for de ulike terminlengdene basert på kundegrupper.
 - Husbanken tilbyr 1., 12. eller 20. som dato for terminforfall.
- Løpetid
 - Husbanken har behov for å definere maksimal løpetid for et produkt og kundegrupper. I dag er hovedregel at maksimal løpetid er 30 år, unntaksvis kan dette utvides til inntil 50 år.
 - Husbanken har behov for å definere ulik løpetid på forskjellige produkter og kundegrupper.
- Gebyr og omkostninger
 - Det er behov for å kunne definere standardgebyrer og omkostninger med tilhørende forretningsregler for automatisk opprettelse som etableringsgebyr, termingebyr, purregebyr og tinglysningsgebyr.
 - Det er behov for å kunne definere manuelle gebyrer og omkostninger som administrasjonsgebyr, rettsgebyr, utlegg til strøm og utlegg til forsikring.
 - Det må være mulig å korrigere eller annullere gebyrer og omkostninger.
 - For lån i Husbanken fastsetter departementet gebyrer for etablering av lån og terminvarsel. Husbanken fastsetter gebyrer i forbindelse med innkreving. Husbanken har fullmakt til å fastsette gebyrer for å dekke andre omkostninger innenfor rammer som fastsettes av departementet. [Forskriften om lån fra Husbanken § 8-7.](#)
- Beløpsutmåling
 - Beløpsutmåling innebærer at det skal være mulig å sette regler for hvor stort beløp som kan gis for et produkt.
 - Beløpet må kunne beregnes ut fra godkjente kostnader, eventuell sikkerhet som pant, betjeningsevne og hvilken risiko kunden har.
- Utbetalingsprofiler
 - Det er behov for å kunne definere ulike utbetalingsprofiler for et produkt, for eksempel engangsutbetaling, delutbetalinger etter milepæler eller periodiske utbetalinger over tid.
 - Ved flere utbetalinger er det behov for kontroll på at totalt utbetalt beløp ikke kan overstige tilsagnsbeløpet.
 - For periodiske utbetalinger, i dag relevant for rentekompensasjonsordningene, skal det kunne defineres regler for
 - Utbetalingsfrekvens og varighet.
 - Beregning av utbetalingsbeløpet basert på beløpsutmålingen.

3.2. Finansielle budsjettammer

Husbanken mottar hvert år finansielle rammer for de ulike virkemidlene gjennom tildelingsbrev fra aktuelle departement. Det er avgjørende at Husbanken kan sikre at det ikke gis tilsagn eller foretas utbetalinger som forplikter staten utover de årlige rammene.

➔ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken har behov for å:

- Definere årlige rammer
 - For nye tilsagn slik at Husbanken ikke forplikter staten ut over rammene fastsatt i tildelingsbrevet.
 - For utbetalinger slik at det ikke utbetales mer enn bevilgning iht. tildelingsbrev.

- Konfigurere rammer etter flere dimensjoner, som for eksempel regionskontor og/eller mottagerdemografi.
- Kontrollere nye tilsagn og utbetalinger opp mot tilgjengelige midler før vedtak fattes.
- Automatisk trekke fra og tilbakeføre til korrekt ramme ved vedtak om tilsagn eller utbetaling, og ved annullering av vedtak.
- Gi oversikt over tilgjengelige og brukte midler på alle relevante dimensjoner.

3.3. Multi-organisasjon

Husbanken tilbyr i dag løsninger til kommunene for behandling av personrettede lån og tilskudd, der kommunene selv er behandlingsansvarlige, mens Husbanken er databehandler og tilbyr systemstøtte.

→ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:

For å oppnå en effektiv systemportefølje og tilby gode tjenester til kommunene, ønsker Husbanken å forstå hvilke muligheter en ny kjernebankløsning kan tilby for å dekke behovene til en multi-organisasjonsmodell.

Med multi-organisasjon menes at systemet kan håndtere forvaltning på vegne av flere ulike organisasjoner samtidig. Dette innebærer at Husbanken ønsker å kunne tilby låne- og tilskuddsforvaltning som en tjeneste til andre offentlige aktører, både statlige og kommunale.

3.4. Kundeinformasjon og kredittvurdering

For å kunne treffe korrekte beslutninger under saksbehandling og forvaltning av lån og tilskudd, er oppdaterte opplysninger om kunder og andre parter Husbanken må forholde seg til, en forutsetning. Husbanken benytter både opplysninger mottatt direkte fra partene selv, opplysninger innhentet fra relevante nasjonale fellesløsninger og fra andre kommersielle aktører.

→ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:

For å sikre en effektiv og sikker behandling, er det behov for å kunne innhente, lagre og behandle kundeopplysninger innhentet manuelt fra kunde og automatisk fra tilgjengelige registre som:

- Det sentrale folkeregisteret – Personopplysninger, vergemål og fullmakter
- Kontakt og reservasjonsregisteret – Kontaktopplysninger
- Skatteetaten – Inntekter, arbeidsforhold/arbeidstakerregister, skatteopplysninger og eiendom m.fl.
- Gjeldsregisteret - Gjeldsopplysninger
- Brønnøysundregistrene – Foretaks- og partsopplysninger
- Aksjonærregisteret – Eierandeler i norske aksjeselskap
- Kredittopplysninger fra kredittopplysningsforetak
- Opplysninger om PEP og sanksjoner
- Eiendomsverdi
- Kartverket – Eiendoms-, hjemmelshaver og grunnboksopplysninger

3.4.1. Behov for behandling av kundeopplysninger

→ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:

- Kundegruppe. Husbanken tilbyr økonomiske virkemidler til privatpersoner, juridiske kunder og kommuner. Det må være mulig å kategorisere kundeporteføljen inn i ulike grupper (typer) basert på gitte kundeopplysninger som privatpersoner, juridiske kunder, sektorkode, næringskode, mv. slik at korrekte behandlingsregler kan defineres og utføres ut fra gitt kundegruppe (type).
- Kundetiltak. Husbanken utfører kundetiltak (KYC) forut for inngåelse av et nytt kundeforhold. Dette gjelder både forut for tilsagn og ved utbetaling av lån/tilskudd, og ved endring av debitor eller overdragelser. Husbanken utfører også årlig engasjementsoppfølging på gitte kundegrupper.
 - Nivå på kundetiltaket vurderes ut fra kundens risikoprofil og innhentede kundeopplysninger.
 - Resultatet av kundetiltaket er en risikovurdering. Ut fra denne besluttes det om man aksepterer et nytt kundeforhold med parten, eller relevante tiltak dersom parten allerede er kunde. Det må også være mulig å kunne definere en rutinemessig gjennomgang og kontroll av kundeporteføljen basert på kalkulert risiko.
 - Som del av kundetiltaket er det behov for å sjekke både eksterne sanksjonslister og hvorvidt tidligere kundeforhold har resultert i tap for Husbanken. Herunder må kontroll også gjøres av partens reelle rettighetshaver og tilknyttede selskaper.
- Kontaktopplysninger. Kundens kontaktpunkt, kontaktopplysninger og foretrukket språk/målform må kunne holdes oppdaterte slik at korrespondanse med kunden gjøres på foretrukket målform/språk gjennom korrekt kanal. For å sikre effektiv behandling er det ønskelig at kunden selv kan vedlikeholde relevante kontaktopplysninger via digitale løsninger.
- Kredittopplysninger. Husbanken har behov for å innhente kredittopplysninger som del av kundeopplysningene. Dette for å vurdere låntakers betjeningsevne og -vilje. Behov knyttet til kredittvurderingen er beskrevet i eget kapittel.
- Hendelser på part. I Folkeregisteret og Enhetsregisteret registreres ulike hendelser om part som krever manuell behandling. Det er behov for å kunne definere regler som trigger en arbeidsoppgave ut fra gitte hendelser på part. Det må være mulighet for å fordele arbeidsoppgaven til en gitt avdeling eller saksbehandler. Eksempler:
 - Fysisk person – Ved hendelser som dødsfall og falsk identitet.
 - Juridisk kunde – Ved sletting, tvangsavvikling, fisjon og fusjon.
 - Vergemål – Ved hendelser som inngåelse av eller endringer i en persons vergemål, eller endring en persons fullmakter.
- Adressesperre på kunde. Husbanken har behov for å håndtere situasjoner der enkelte kunder har fått innvilget adressesperre kode 6 strengt fortrolig og kode 7 fortrolig, som medfører særskilte krav til hvordan adresseopplysninger behandles, dokumenter produseres, sendes og lagres. Det er også viktig at saksbehandler lett kan se dette når man behandler en slik kunde for eksempel ved at kunden er merket på en særskilt måte.

3.4.2. Kredittvurdering

Som del av kontrollene forut for utbetaling av lån skal låntakers betjeningsevne og -vilje vurderes. Tilstrekkelig kredittvurdering er nødvendig for å redusere risiko på Husbankens utlånsportefølje. Samtidig skal Husbanken, i tråd med sitt samfunnsoppdrag, i enkelte tilfeller akseptere kunder med høyere risiko enn det som normalt godtas i andre banker.

➔ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

For å sikre en effektiv og sporbar kredittvurdering har Husbanken behov for:

- Å definere ulike arbeidsprosesser, sjekklister og beslutningsregler basert på kundetype og produkt.
- At systemet støtter fleksibel konfigurasjon slik at prosessene kan tilpasses ulike ordninger og regelverk.

- At systemet dokumenterer vurderinger og beslutninger på en etterprøvbart måte

Kredittvurdering av Husbankens kundetyper baseres i dag på ulike opplysninger fra ulike kilder:

- Kommuner
 - Kommuner kan ikke gå konkurs, men de kan settes under økonomisk administrasjon.
 - Kredittvurderingen består derfor primært av kontroll mot [ROBEK](#) (Register om betinget godkjenning og kontroll).
 - Dersom en kommune er i ROBEK, må nødvendig aksept fra Statsforvalteren foreligge før utbetaling.
- Juridiske kunder
 - Tidligere kundeforhold i Husbanken
 - Regnskap siste tre år, inkludert nøkkeltallsanalyse
 - Kredittvurdering fra eksternt byrå
 - Risikovurdering av årsrapporter (spesielle hendelser, manglende revisorgodkjenning, uregelmessigheter i revisoruttalelser)
 - Kontroll av nøkkelpersoner
 - Eventuelle betalingsanmerkninger
 - Betjeningsevne og sikkerhet.
- Fysiske personer
 - Tidligere kundeforhold i Husbanken
 - Betjeningsevne og sikkerhet
 - Kredittvurdering fra eksternt byrå
 - Eventuelle betalingsanmerkninger
 - Vurdering av hvordan låntakers økonomi kan endres i lånets løpetid
 - Distriktshensyn – i enkelte tilfeller kan maksimalt lånebeløp for eiendommen fravikes.

3.5. Saksbehandling

Med saksbehandling menes de prosessene der en søknad, sak, et spørsmål eller en henvendelse blir vurdert, utredet og forberedt for en beslutning. Enkelte beslutninger er definert som enkeltvedtak og gir klageadgang.

Som offentlig virksomhet er Husbanken underlagt lover som [forvaltningsloven](#), [arkivloven](#) og [offentlighetsloven](#). Dette stiller særskilte krav til dokumentasjon, sporbarhet og tilgjengelighet.

→ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:

For å sikre effektiv saksbehandling og god kommunikasjon med kundene, er det nødvendig at systemporteføljen støtter:

- fleksibilitet og konfigurerbarhet i arbeidsprosesser
- definering av sjekklister og beslutningsregler
- oversiktlig visning av vurderinger, beslutninger og korrespondanse med kunden.

3.5.1. Prinsipper

Følgende overordnede prinsipper er viktige for Husbanken.

- Saksbehandler skal forholde seg til så få brukerflater som mulig. Fortrinnsvis skal de kunne utføre sine arbeidsoppgaver som en sømløs prosess uten å måtte bytte mellom ulike brukerflater og systemer.

- Manuelle registreringer skal minimeres, både for å minske muligheten for feil, og for at arbeidsdagen til saksbehandlere skal være så smidig som mulig.
- Data skal registreres én gang, det skal ikke være behov for at saksbehandler må legge inn de samme dataene i flere systemer.

3.5.2. Kundeenvendelser, søknader og korrespondanse

Saksbehandlere har behov for å fortløpende kunne håndtere de ulike kundeenvendelsene Husbanken mottar om lån og tilskudd. Eksempler på henvendelser er

- Generelle forespørsler om Husbankens ulike finansielle ordninger.
- Dialogmøter med mulige kunder om finansiering av et konkret prosjekt.
- Nye søknader om lån, tilskudd eller rentekompensasjon.
- Utbetalingsanmodning.
- Endring av kundeopplysninger.
- Endring av betingelser på aktive lån.

Husbanken mottar i dag en stor andel av disse via digitale kanaler, men også mange via telefon og post. For å kunne håndtere de ulike henvendelsene på en enkel og effektiv måte, er det behov for

- At saksbehandler manuelt kan registrere ulike typer kundeenvendelser, og at henvendelser via digitale flater kan mottas automatisk.
- At saksbehandler får oversikt over mottatte henvendelser, kan se dialog/korrespondanse knyttet til en enkelt kunde. Videre er det behov for at saksbehandler kan få oversikt over henvendelser knyttet til behandling av en konkret henvendelse/sak.
- At saksbehandler kan utføre effektiv skriftlig korrespondanse via både meldinger og brev.
- At all korrespondanse som er del av saksbehandlingen kan arkiveres, jfr. arkivloven.

3.5.3. Beslutning

Alle kundeenvendelser Husbanken mottar skal behandles, og som oftest resulterer henvendelsen i at Husbanken treffer en beslutning. Noen beslutninger følger prinsippet om fire øyne. Dvs. at saksbehandleren som forbereder saken ikke skal være den samme som kontrollerer og beslutter.

For å sikre at alle henvendelser følges opp på korrekt måte er det behov for å holde oversikt over status på henvendelsen og ev. hva slags beslutning som er fattet. Eksempler på statuser er

- Ny henvendelse mottatt, men ikke besvart.
- Henvendelsen er under behandling av saksbehandler.
- Henvendelsen venter på informasjon fra andre for å kunne behandles videre.
- Henvendelser som krever fire øynes beslutning
 - Forberedt og klar for beslutning
 - Kontrollert, godkjent og beslutning fattet.
 - Kontrollert, ikke godkjent og sendt tilbake for ny vurdering.
- Henvendelsen er besvart og ferdig behandlet med ev. beslutningsresultat.
 - Ingen formell beslutning nødvendig.
 - Negativ beslutning som for eksempel avslag, avvisning eller ikke akseptert henvendelse.
 - Positiv beslutning som for eksempel tilsagn eller akseptert henvendelse.
- Henvendelsen er tatt til etterretning, fordi det ikke er behov for å svare
- Henvendelsen avvist eller annullert grunnet for eksempel manglende tilbakemelding fra kunde/annen part, kunde ikke benyttet seg av tilbud eller påvist feil i tidligere beslutning.

Husbanken sender beslutninger og andre viktige besvarelser som dokumenter. Dette omfatter eksempelvis:

- Feil og mangler i søknad som må korrigeres og kompletteres for at søknad kan ferdigbehandles.
- Avslag og tilsagn på nye finansieringssøknader.
- Avtale- og akseptdokumenter.

Alle avtaler Husbanken inngår skal kunne signeres av kunde og ev. andre involverte parter forut for at avtalen trer i kraft. Eksempler på avtaler er

- Låneavtale
- Tilskuddsavtale
- Avtale om rentekompensasjon
- Garantier
- Akseptdokumenter
- Avtale om inngåelse av eller avbryte fastrenteperiode.
- Betalingsavtale

3.5.4. Klager

Alle Husbankens beslutninger ansett som et enkeltvedtak, skal kunne påklages.

- Det må være mulig å behandle klager på beslutninger som anses som enkeltvedtak. Dette fører til at det må være mulig å endre på saker som det har blitt gitt avslag på.
- Vedtak har en klagefrist. Fristene er i utgangspunktet absolutte, men det er ønskelig at saksbehandler kan gjøre manuelle justeringer.

3.5.5. Prosesstøtte

Husbanken er myndighetsstyrt, og ordninger må innføres eller endres på kort varsel. Behovet er derfor ett system som tilbyr fleksibel og konfigurert prosesstøtte som gjør det mulig og raskt etablere eller tilpasse arbeidsflyter og støtteprosesser.

- Definere og endre arbeidsflyter – både ordningsspesifikke og generelle.
- Styres av obligatoriske oppgaver – sikre at bestemte oppgaver må fullføres før en prosess avsluttes, samtidig som det skal være mulig å fullføre med manuell godkjenning dersom ikke alle krav er oppfylt.
- Inneholde automatiserte steg – f.eks. oppslag mot eksterne registre med regelstyrt vurdering av om et steg er fullført.
- Håndtere beslutningsregler – støtte ulike regler for ulike prosess-steg, både generelle og ordningsspesifikke.
- Definere sjekklister og arbeidsoppgaver – gjøre det enkelt å strukturere og tildele arbeid i de ulike prosessene.
- Loggføre og dokumentere prosesser for å sikre sporbarhet og rapportering på prosessetterlevelse, blant annet for oppfølging fra Riksrevisjonen.

3.5.6. Søk og arbeidslister

Husbanken er delt inn i regionskontorer, med avdelinger og ansatte. Hver avdeling har ulike ansvarsområder.

Husbanken har behov for et system som understøtter en effektiv organisering av arbeid, samt rik søkefunksjonalitet.

Husbanken har behov for

- å kunne søke og filtrere på ulike informasjonselementer og kombinasjoner av disse som eksempel

- Kunde
- Avtaler
- Sikkerhet og pant
- Inn- og utbetalinger
- Ansvarlig saksbehandler
- Ansvarlig avdeling eller kontor
- å definere standardsøk og oversikter over informasjonselementer og arbeidsoppgaver.
- at arbeidsoppgaver fra arbeidslister kan vises med status og kunne tildeles en medarbeider, helst både automatisk og fra en leder.
- at arbeidslister med utestående oppgaver kan tildeles hver enkelt medarbeider, og at de selv kan definere egne oversikter over utestående oppgaver, standardsøk og manuelle søk.

3.5.7. Oversikt og oppfølging

Husbankens saksbehandlere har behov for å ha en enkel oversikt over alle de forskjellige entitetene de interagerer med i et system. Dette er eksempelvis kunde, avtaler, saker o.l. Leverandør bes beskrive hvordan behovene nedenfor kan løses i systemet:

- Saker må kunne fordeles på avdeling eller til medarbeidere som innehar spesifikke roller. Saker må kunne rutes mellom medarbeidere.
- Det må være mulig å sette en frist for behandling av en søknad.
- Funksjonalitet for at saksbehandler kan motta varsler eller hendelser når det er frister e.l. som går ut.
- Når en sak innstilles, må det være mulig å sende den til en fullmaktshaver for godkjenning slik at prinsipp om 4 øyne ivaretas.
- Behov for å måle faktisk saksbehandlingstid. F.eks. en funksjonalitet for at saker skal kunne settes i "bero", i påvente av tilbakemelding fra kunde.
- Bør være mulig å ha en ansvarlig for saken, og en ansvarlig for hver enkelt oppgave i den saken.
- Støtte for forskjellige statuser på en sak (Påbegynt, til godkjenning, godkjenning, innstilt, «bero» etc.).
- Støtte for å kunne følge opp saker basert på ulike statuser.
- Oversikt over all korrespondanse som har vært utført både generelt med kunde, og spesifikt for hver enkelt sak eller henvendelse.

3.5.8. Notater

Husbanken har behov for å kunne loggføre notater. Dette kan være generelle notater om kunde, knyttet til direkte kundekontakt, eller relatert til behandling av en søknad, sak eller beslutning.

3.5.9. Dokument

All korrespondanse og dokumentasjon produsert som del av saksbehandlingen må håndteres på en måte som sikrer sporbarhet, etterlevelse av lovkrav og effektiv samhandling internt og eksternt. I tillegg må Husbanken kunne håndtere situasjoner der enkelte kunder har fått innvilget skjermingsvedtak som medfører særskilte krav til hvordan dokumenter produseres, sendes og lagres. Nødvendige behov knyttet til dokumenthåndtering omfatter derfor

- Elektronisk dokumentproduksjon
 - Dokumenter kan genereres basert på maler med fletting av data.
 - Dokumenter kan tilpasses både i innhold og utseende, og kunne produseres enkeltvis eller i større mengder (masseproduksjon).
 - Saksbehandler bør kunne tilpasse enkeltokument basert på mal før utsendelse.
- Dokumentsignering

- Dokumenter kan sendes til elektronisk signering for både eksterne og interne parter.
- Signeringsprosessen er sporbar, og status for signeringen kan vises.
- Muliggjør signering og mottak av signerte dokumenter med relevante eID-løsninger (eks. BankID, BuypassID)
- Muliggjør fysisk signering og mottak signerte dokumenter.
- For kunder med skjermingsvedtak må signeringsmetode kunne begrenses eller endres, samt sørge for at dokumenter ikke sendes via kanaler som bryter skjermingskrav.
- Dokumenttilgang og visning
 - Enkel tilgang til å finne og åpne dokumenter som er relevant for saksbehandler.
 - Enkel oversikt over dokumentenes status (eks. utkast, signert, arkivert).
 - Enkel oversikt over dokumentmottakere med tidspunkt for forsendelse og kanal.
- Dokumentlagring og arkivering
 - Ferdige dokumenter skal lagres på en måte som sikrer integritet, sporbarhet og etterlevelse av gjeldende arkivlovgivning.
 - Husbanken ønsker at arkivsystemet skal være den styrende kilden for lagrede dokumenter, slik at dokumenter kan åpnes direkte derfra. Husbanken bruker i dag Elements fra Sikri ([Elements | Sikri](#)) som arkivløsning.
 - At dokumenter kan knyttes til riktig henvendelse, sak, produkt og part
- Dokumentutsendelse
 - Dokumenter kan sendes via ulike kanaler som eksempel digital postkasse, e-post og fysisk post.
 - At forsendelse spores og status på forsendelsen er tilgjengelig for saksbehandler.
 - At en forsendelse kan sendes til flere mottakere, og en kopi av forsendelsen kan sendes ved behov.

3.6. Sikkerhet og pant

Lån fra Husbanken skal som hovedregel være sikret ved første prioritets pant i den bebygde eiendommen. Husbanken kan unntaksvis godta sideordnet førsteprioritet eller prioritet etter andre lån og heftelser. Tilskudd skal også i noen tilfeller sikres ved første prioritets pant i eiendommen. Dette er regulert i forskrifter om lån og tilskudd fra Husbanken som [Forskrift om lån fra Husbanken § 7-5](#) og [Forskrift om tilskudd til utleieboliger §4](#) med flere.

➔ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:

Husbanken utbetaler lån og tilskudd etter at sikkerhet er etablert. Det samme kravet gjelder ved overføring av lån.

3.6.1. Typer sikkerhet

Ulike typer sikkerhet kan benyttes for de lånene og tilskuddene som gis. Det kan være relevant å benytte en kombinasjon av ulike typer sikkerhet på samme lån eller tilskudd. Lån og tilskudd kan også være sikret med krysspant, det vil si pant i flere eiendommer. Dette kan være eiendommer som også er sikkerhet for flere andre lån/tilskudd.

Ulike typer sikkerhet har tilhørende sikkerhetsdokumenter slik som:

- Pantedokument – Pantedokumentet tinglyses i Grunnboken.
- Inneståelseserklæring – Dette er en midlertidig sikkerhet hvor megler og advokater innestår for at pantedokumentet blir tinglyst på rett eiendom og med rett prioritet innenfor en gitt tidsfrist.
- Garanti – Aksept fra garantist på økonomisk forpliktelse.

- Låneavtale - Aksept fra låntaker på betingelser gitt for tildelt lån.
- Tilskuddsavtale – Aksept fra tilskuddsmottaker på betingelser gitt for tildelt tilskudd.

Husbanken har behov for å definere ulike typer sikkerhet i systemet. Det må være mulig å lage og lagre flere typer sikkerhetsdokumenter for ulike typer sikkerhet. Alle typer sikkerhet må fremkomme i systemet med hva slags type sikkerhet det er og alle nødvendige opplysninger som beløp, varighet, prioritet rettstiftelsesreferanser og annet.

Alle sikkerhetsdokumenter skal være undertegnet av låne- eller tilskuddsmottaker. Noen sikkerhetsdokumenter skal også signeres av andre som for eksempel ektefelle, vitner og verge. For å oppnå en effektiv arbeidsprosess ønskes det å benytte en digital signeringsløsning til dette.

Husbanken ønsker å kunne benytte elektronisk tinglysning av pantedokumenter.

3.6.2. Oppfølging av sikkerhet

Husbanken har behov for å følge opp at det er tilstrekkelig sikkerhet for sine lån og tilskudd, og at sikkerhetene holdes oppdatert mot eksterne registre slik som Kartverket.

- Husbanken har behov for å kunne utføre endringer av pant digitalt fra systemet ved bruk av integrasjoner med Kartverket. Dette er endringer som sletting, nedkvittering, re-tinglysning og pantefrafall.
- Husbanken krever at eiendom benyttet som sikkerhet har gyldig forsikring. Det må være mulig å følge opp at dette er på plass, og i motsatte tilfeller at Husbanken kan tegne forsikring på vegne av kunden og registrere omkostningene på lånet.
- Periodisk oppdatering fra eksterne registre slik som:
 - Kartverket for å hente oppdatert matrikkel, eksempelvis ved seksjonering hvor de tildeles et seksjonsnummer av Kartverket og etablert pant følger over på seksjonene.
 - Eiendomsverdi for å hente antatt verdi på eiendom for bruk i kalkulering av risiko.
- Kobling mellom lån/tilskudd og sikkerhet må kunne endres.
 - Eksempler på endringer:
 - Erstatte inneståelseserklæring med tinglyst pant
 - Korrigere registrering
 - Legge inn tilleggspant
- Husbanken har behov for å definere kontroller med varslinger basert på våre forretningsregler. Dette for å sørge for at sikkerheten ikke blir feilaktig endret.
Eksempel på kontroller:
 - Det er behov for at systemet skal varsle dersom lånets løpetid er lenger enn varighet på sikkerheten. Det bør også være mulig å sette opp en automatisk prosess som re-tinglyser mot Kartverket i de tilfellene dette inntreffer.
 - Inneståelseserklæringer er midlertidige akseptdokumenter som skal erstattes av pant i eiendom. Husbanken har behov for å følge opp de tilfellene hvor inneståelseserklæringer ikke har blitt erstattet med et tinglyst dokument.
 - Når lån er innfridd eller tilskudd nedskrevet, skal sikkerhet slettes. Dette skal kun være mulig dersom samme sikkerhet ikke er benyttet som sikkerhet for andre løpende lån/tilskudd. Det bør være mulig å sette opp en automatisk prosess som sletter tinglyste pant der kriteriene er til stede.
 - Kunderisiko – Det er behov for å kunne følge opp om totalt låneengasjement for en enkelt kunde eller konserngruppe overstiger et definert totalbeløp. Ved tilsagn om nye lån for samme kunde eller kunde i samme konsern må det kontrolleres at totalt låneopptak for eksisterende og nytt lån ikke overstiger totalbeløpet.

- Panterisiko – Det er behov for å kunne følge opp hvorvidt total restgjeld på et låneengasjement nærmer seg eller overstiger oppdatert verdi på samlet pant benyttet som sikkerhet for det samme engasjementet.

3.7. Utbetaling

Husbanken utbetaler midler knyttet til både lån og tilskudd basert på tilsagn. Utbetalinger skjer først når nødvendige kontroller og formelle dokumenter er behandlet og godkjent.

→ Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:

Husbanken har behov for et system som sikrer at utbetalinger gjennomføres til riktig mottaker, for korrekt beløp, til riktig tid, og i samsvar med interne fullmakter og eksterne krav.

- Utbetalingsprofiler og betalingsplan
 - Husbanken har behov for å kunne definere utbetalingsprofiler for ulike typer produkter og saker, for eksempel engangsutbetaling, delutbetalinger etter milepæler eller periodiske utbetalinger over tid.
 - Delutbetalinger må kunne spesifiseres ved prosentandel eller absolutt beløp.
 - Det er behov for at systemet kan danne og følge en betalingsplan.
 - Det er behov for å kunne fordele en utbetaling til flere kontoer.
- Utbetalingsbrev og kommunikasjon
 - Det er behov for å kunne produsere og sende utbetalingsbrev til mottaker(e), med informasjon om beløp, tidspunkt og eventuelle vilkår.
 - Mottaker(e) av et utbetalingsbrev kan være flere enn betalingsmottaker.
 - Dokumentene skal kunne knyttes til saken og arkiveres i henhold til gjeldende rutiner.
- Kontroll og validering
 - Utbetaling skal kun kunne gjennomføres når nødvendige kontroller er bestått, inkludert kontroll av formelle dokumenter og etterlevelse av betingelser.
 - Systemet må ha støtte for å validere eierforhold til kontonummer (KAR-registeret) for å sikre at utbetaling går til riktig mottaker.
- Fullmakt
 - Husbanken ønsker en løsning for granulert fullmaktsstyring, der ulike brukere har ulike beløpsgrenser og roller i utbetalingsprosessen.
 - Utbetalinger skal kunne gjennomføres etter prinsipp om 4-øyne.
 - Systemet må loggføre hvem som har innstilt og vedtatt utbetalingen, med tidspunkter og eventuelle kommentarer.
- Digital og sporbar prosess
 - Hele utbetalingsprosessen skal kunne håndteres digitalt, inkludert initiering, godkjenning, gjennomføring og dokumentasjon
 - Saksbehandler skal kunne se status for hver utbetaling (planlagt, under behandling, gjennomført) og eventuelle avvik.

Husbanken har behov for å kommunisere til vår bankforbindelse at utbetalingen skal utføres, dette gjøres i dag ved bruk av PEPPOL nettverket
 - Systemet må understøtte dokumentasjon som økonomimedarbeider trenger for å effektivisere utbetalinger.

3.8. Fakturering og betalingsoppfølging

Husbanken sender ut ulike typer fakturaer med påfølgende oppfølging og innkreving. Ordinærfakturaer sendes på bakgrunn av dannede krav, mens betalingsanmodninger sendes på bakgrunn av henvendelse fra lån/tilskuddsmottaker.

En forutsetning for å kunne automatisere plassering av innbetalinger på disse, er at de sendes med en fakturareferanse. I dagens situasjon er ikke dette alltid tilfelle, og konsekvensen er at innbetalinger må plasseres manuelt. Dette er detaljert i kapitlet om innbetalinger.

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapitlet med underkapittel kan realiseres på en god måte:](#)

3.8.1. Faktura

Ulike typer fakturaer må kunne defineres med forretningsregler knyttet til disse.

3.8.1.1. Ordinærfaktura

Ordinærfaktura dannes på bakgrunn av krav som forfaller frem i tid, hvor krav med samme forfall inkluderes og summeres på samme faktura. Krav kan være terminkrav i henhold til betalingsplan, krav om tilbakebetaling av tilskudd, ulike typer gebyrer og omkostninger.

Husbanken har behov for

- å danne faktura basert på krav som forfaller fram i tid
- at fakturaen detaljeres med hva som er avdrag, renter, termingebyr, purregebyr, forsinkelsesrenter, omkostninger, overkurs etc.
- å definere ulike fakturakanaler for utsendelse som EHF, Avtalegiro, eFaktura m.m.
- å definere ulike forretningsregler som undertrykker utsendelse av faktura. Eksempler på disse er: utestående krav lavere enn et gitt minstebeløp, låntaker er under innkreving hos SI eller under gjeldsforhandling.
- å ha oversikt over krav som ikke er varslet.
- å kunne tilby kunder mulighet til å velge hvor mange og hvilke lån som skal faktureres på samme faktura.

3.8.1.2. Betalingsanmodning

Husbanken sender betalingsanmodning på bakgrunn av ulike henvendelser som ved ønske om ekstra nedbetaling(avdrag) på lån, tidlig innfrielse av lån eller beregning av overkurs ved brudd på fastrenteavtale. Betalingsanmodninger følges ikke opp med purringer. Ved innfrielsesberegning og overkurs ved brudd på fastrenteavtale benyttes betalingsfrist, mens ved ønske om ekstra avdrag benyttes det ikke.

Husbanken har behov for

- å kunne definere ulike typer betalingsanmodninger med forretningsregler knyttet til disse.
- å definere en betalingsfrist på betalingsanmodningene basert på type.
- å kunne sende en samlet innfrielsesberegning for lån og tilskudd som er tilknyttet samme sak/eiendom.
- at innfrielsesberegningen er detaljert pr lån med hovedstol, renter, forsinkelsesrenter m.m.

3.8.1.3. Kreditnota

Det er behov for å kunne sende ut kreditnota på krav som annulleres eller korrigeres. Kreditnotaen skal da ha referanse til det kravet som tidligere er utsendt.

3.8.2. Purringer

Husbanken har behov for å støtte flere typer purringer ved inndrivelse av utestående beløp.

Husbanken har behov for

- å danne og sende inkassovarsel (1.gangs purring) på bakgrunn av forfalte krav som fortsatt står udekte etter et gitt antall dager.
- å danne og sende betalingsoppfordring (2.gangs purring) på bakgrunn av forfalte krav som fortsatt står udekte etter et gitt antall dager. Betalingsoppfordring skal kunne inkludere alle forfalte krav uavhengig av lik eller ulik forfallsdato.
- å belaste lånet med purregebyrer
- å kunne definere forretningsregler for å undertrykke utsendelse, slik som for ordinærfaktura.

3.8.3. Fakturareferanse

Husbanken har behov for at alle fakturaer som sendes, uavhengig av fakturatype, skal ha fakturareferanser.

Det er behov for referanser som:

- Låntakers referanse (eiendom, prosjekt, prosjektleder ol.)
- Husbankens referanse (lånenummer, fakturanummer).
- Betalingsreferanse (KID)

3.8.4. Fakturakanal

Husbanken støtter ulike fakturakanaler ut ifra sine kunders ønsker. Husbanken har i dag adaptert mot Mastercard for sending av eFaktura, Avtalegiro og kreditnota, og mot Peppol for sending og mottak av EHF og bankfiler. I tillegg har Husbanken behov for å støtte sending av faktura med kanaler slik som fysisk post og digital post.

3.8.5. Termingebyrer

Det er behov for å kunne definere ulike typer gebyrer på bakgrunn av fakturatype og kundens fakturakanal. I dag er det ikke definert gebyrer på betalingsanmodning og kreditnotaer, men for ordinærfakturaer og purringer er følgende typer gebyrer definert.

- Termingebyr.
 - Termingebyr opprettes på bakgrunn av dannelse av terminkrav og inkluderes på ordinærfaktura. Beløpet er høyere for papirfakturaer enn utsending via digitale kanaler.
 - Termingebyret undertrykkes dersom låntaker har gjeldsordning.
 - Det opprettes ikke gebyr på fakturaer for tilbakebetaling av tilskudd.
- Gebyr på inkassovarsel (1.gangs purring)
 - Det skal være mulig å definere et eget gebyr på inkassovarselet.
- Gebyr på betalingsoppfordring (2.gangs purring)
 - Det skal være mulig å definere et eget gebyr på betalingsoppfordringen.

3.8.6. Forsinkelsesrenter

Det er behov for å definere forsinkelsesrenter på forfalte udekte krav. Forsinkelsesrenter påløper fra forfall til betaling skjer. Ved oppsigelse av misligholdt lån er det behov for å beregne forsinkelsesrente av hele kravet.

3.9. Innbetaling og plassering av innbetalinger

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Innbetaling dreier seg i hovedsak om å motta innbetaling på ordinære terminkrav sendt til låntaker, men også andre innbetalinger som for eksempel ekstraordinære avdrag på lån, forskudd, ekstraordinære innfrielse, overkurs ved brudd på fastrente, feilinnbetalinger og tilbakebetaling av tilskudd. Husbanken mottar i hovedsak innbetalinger fra kunder, meglere, advokater og Statens Innkrevingsentral. Kjernebanksystemet skal håndtere innbetalinger og plassering av innbetalinger iht. plasseringsregler.

Innbetalingsfiler blir automatisk hentet fra Husbankens kontoførende bankforbindelse og lest inn i kjernebanksystemet. Filutvekslingen foretas gjennom Peppol, og Husbanken har behov for å hente og prosessere disse på en effektiv måte med minimal tidsluke mellom tilgjengeliggjøring og prosessering. Kjernebanksystemet må kunne håndtere ulike datafelter i betalingsfilen.

Husbanken skal bruke ISO 20022. Dette gjør at Husbanken får alle innbetalingene på fil. Husbanken vil motta to filer pr bankkonto, der en er for innbetalinger med KID-referanse og den andre er innbetalinger uten KID-referanse. Bankene pålegges å bruke disse formatene i rammeavtale med Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ).

Husbanken ønsker at alle innbetalinger plasseres automatisk i kjernebanksystemet mot aktuell lånekunde og deres lån/tilskudd i henhold til gjeldende plasseringsregler. Alle innbetalinger skal være plassert innenfor inneværende døgn, slik at regnskapet stemmer.

- Husbanken har behov for at kjernesystemet har støtte for høy grad av automasjon og funksjonalitet rundt plasseringsregler.
- Husbanken har behov for å definere og endre plasseringsregler for ulike type innbetalinger, og mot en eller flere løpende låneavtaler.
- Det må være mulig for saksbehandlere i Husbanken å redigere og endre på utførte plasseringer, for å rette feil eller tilpasse manuelle vurderinger på innplassering.
- Tilbakebetalinger til kunde må kunne gjøres på en enkel måte og følge prinsippet om 4 øyne. (Se utbetaling).
- Kjernebankløsningen må støtte håndtering av flere datofelt knyttet til innbetalinger. Dette er nødvendig for å sikre korrekt renteberegning, bokføring, oppfølging og rapportering når innbetalingsinformasjon kommer via tredjepart (for eksempel Statens innkrevingsentral).
- Alle endringer og behandlinger (manuelle og automatiske) loggføres. Loggførte transaksjoner må være uforanderlige (immutable).
- Husbanken har behov for at man kan sette opp regler for når det automatisk sendes kvittering på innbetaling. Det er også behov for å kunne ta ut manuell kvittering.
- Husbanken har behov for at systemet holder oversikt over alle innbetalinger som ikke er plassert.

3.10. Lånereskontro

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken har behov for en lånereskontro bestående av krav, ut- og innbetalinger, omplasseringer og korrigeringer. Som statlig virksomhet skal lånereskontroen oppfylle regulatoriske krav og føringer i henhold til [Bokføringsloven](#), Reglement for økonomistyring i staten og bestemmelser om økonomistyring i staten.

For å etterleve dette ønsker Husbanken at leverandøren beskriver systemets egenskaper med tanke på

- Lånereskontro: Kobling mot kunderegister og deres engasjementer.
- Saldo og transaksjonshistorikk: Oversikter over bevegelser på reskontroen med eventuelle muligheter for filtrering. Eventuell støtte for filtrering og rapportering av åpne poster fordelt på forfallstidspunkt (aldersfordelt reskontro).
- Posteringsrutiner: Muligheter for automatisk og manuell postering.
- Fakturakobling: Egenskaper for å knytte reskontroposter til inngående og utgående fakturaer med referanseoppsett som eksempel KID.
- Standardrapporter: Som eksempel oversikter over åpne poster fordelt på forfall og uplasserte innbetalinger, saldolister etc.
- Eksportmuligheter: Muligheter for å eksportere oversikter til Excel, PDF eller API.
- Varslinger: Om systemet støtter oppsett av varsler på arbeidsoppgaver som eksempel håndtering av åpne forfalte poster eller uplasserte innbetalinger.

3.11. Regnskap

- [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Transaksjoner på lånereskontroen skal bokføres og overføres daglig på et aggregert nivå til eget regnskapssystem, som i dag er Unit4.

Husbanken følger p.t. kontantprinsippet for regnskapsføring av låne- og tilskuddstransaksjoner, med unntak av opptjente ikke-betalte renter. Disse (både lånerenter og forsinkelsesrenter) skal som minimum overføres månedlig etter at alle innbetalinger for en periode er mottatt og plassert i henhold til gjeldende plasseringsregler.

Husbanken trenger å forsikre seg om at etterfølgende punkter er mulige å ivareta med innføring av ny kjernebankløsning.

- Behov og krav til bokføring og avstemming er gitt i [Bokføringsloven](#), Reglement for økonomistyring i staten og Bestemmelser om økonomistyring i staten.
- Husbanken må følge Statens kontoplan R102.
- For å ivareta krav om toveis sporbarhet mellom lånesystem og regnskapssystem, må løsningen;
 - legge til rette for at beskrivende tekst/kode for hver regnskapstransaksjon kan overføres til eget regnskapssystem.
 - legge til rette for å kunne ta ut økonomirapporter/spøringer som ikke endrer verdier etter at periode er lukket.
- Løsningen må legge til rette for å kunne lukke periode noen virkedager inn i neste periode. Dette som følge av at det kan ta noe tid før alle innbetalinger og omplasseringer blir plassert.
- Løsningen må legge til rette for at det kan føres regnskap med flere dimensjoner, f.eks. finansieringskilde, formålskode og koststed.
- Det må kunne skilles mellom opptjente ikke-betalte og opptjente betalte renter.
- Det må kunne skilles mellom betalte renter som er opptjent tidligere år og betalte renter som er opptjent inneværende år.
- Det må kunne skilles mellom nedbetaling på lån og utbetalt lån siden dette skal rapporteres i statsregnskapet på ulike finansieringskilder.

- Det må kunne skilles mellom betalt ordinært avdrag og ekstra nedbetaling på lån.
- Regnskapskonto for tilskudd utledes av sektorkode på aktuell kunde. Dimensjon for finansieringskilde utledes av formålskode for aktuell tilskuddsordning.
- For tilskudd må løsningen legge til rette for tilleggsposteringer på balansekontoe, dvs. samme regnskapshendelse/fakta gir flere linjer i regnskapet, ved at utbetalinger og eventuelle tilbakebetalinger av tilskudd i tillegg til utgiftsføring/inntektsføring i resultatregnskapet, blir postert debet/kredit på to ulike balansekontoe. Nedskrivning av tilskudd skal også posteres debet/kredit på nevnte balansekontoe. Posteringene i balansen vil med dette gi informasjon om til enhver tid gjeldende restsaldo på tilskudd hvor det kan oppstå krav om tilbakebetaling.
- Løsningen må legge til rette for at tilbakebetaling av tilskudd kan posteres på ulike regnskapskontoe ut fra om tilskuddet er utbetalt inneværende år eller tidligere år.
- For lån med særrente dekker staten differansen mellom markedsrente og låntakers rentevilkår. Denne differansen utgjør rentestøtte. Husbanken får bevilgning til dekning av rentestøtte, og rentestøtten skal regnskapsføres som en utgift. Det er derfor behov for at nytt kjernebanksystem støtter både beregning, bokføring og rapportering av rentestøtte. Det er også ønskelig at systemet kan simulere fremtidig rentestøtte.
- Løsningen må legge til rette for rapporter/spøringer med filtreringsmuligheter for å effektivisere og dokumentere toveis sporbarhet og avstemming mellom lånereskontro og regnskapssystemet.

3.12. Tilbakebetaling og rapportering for tilskudd og kompensasjonsordninger

- [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapitlet med underkapittel kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken kan kreve hele eller deler av tilskuddet tilbake hvis forutsetningene for tilskuddet ikke er overholdt, eller det er andre forhold som gjør at tilskuddet skal kreves tilbake. Dette er regulert i forskriftene for de enkelte tilskuddene og kompensasjonsordningene. For enkelte tilskudd er det krav til rapportering på at forutsetningene fortsatt er til stede. Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte.

3.12.1. Rapportering på bruk

Kommunene er i dag forpliktet til å rapportere på bruk av tilskudd til utleieboliger. Dette gjelder tilskudd som er utbetalt til kommunen og tilskudd som er utbetalt til andre aktører i kommunen.

- Det er behov for å legge til rette for effektiv innsamling av tilbakemeldinger om at fortsatt bruk er i tråd med betingelsene.
- Husbanken har behov for at systemet kan danne oversikter over aktive tilskudd per mottaker (for eksempel per kommune). Oversikten må inneholde tilstrekkelig informasjon slik at mottaker kan identifisere de enkelte tilskuddene. Det er behov for at oversikten kan filtreres på ulike entiteter som for eksempel kundetype, kommune og type tilskudd (formål).
- Prosessen bør kunne kobles til automatisk opprettelse av krav om tilbakebetaling dersom rapporteringen viser brudd på vilkår.
- Husbanken har behov for å kunne iverksette rapportering for andre typer tilskudd eller kompensasjonsordninger hvis dette blir aktuelt.

3.12.2. Krav til tilbakebetaling av tilskudd og kompensasjonsordninger

Husbanken må kunne kreve hele eller deler av tilskuddet tilbake, inkludert andel som er tidligere nedskrevet.

- Det er behov for at systemet støtter beregning av beløp som skal kreves inn utfra en gitt dato som kan være fram eller tilbake i tid.
- Det er behov for å trigge et krav om tilbakebetaling basert på hendelser som f.eks. «Brudd med betingelser» eller «Salg av eiendom». Kravet danner grunnlag for faktura og forretningsregler knyttet til innkreving.
- Tilbakebetalingsbeløpet kan være knyttet til enkeltprosjekter eller andeler av prosjekter (f.eks. ved salg av en eller flere eiendommer knyttet til tilskuddet).
- Tilbakebetalinger må kunne registreres på en måte som oppdaterer tilskuddets status og økonomiske saldo i sanntid. Systemet må støtte beregning av resttilskudd, automatisk justering av videre nedskrivning.
- Det er ønskelig å kunne hente inn eksterne data, som eiendomsregister, for å avdekke endringer i eierskap som kan utløse tilbakebetaling.
- Husbanken må kunne frafalle krav om tilbakebetaling i enkeltsaker.

3.13. Endring av vilkår på lån

Låntaker kan søke om endring av nedbetalingsvilkår etter utbetaling av lån. Dette gjelder for eksempel vilkår om flytende eller fast rente, avdragstype (serie/annuitet), avdragsfrihet, terminlengde, forfallsdato og nedbetalingsdato.

- Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:
- Husbanken har behov for å kunne simulere en ønsket endring i den gjeldende betalingsplanen. Gjeldende og simulert betalingsplan må kunne skrives ut og kunne sendes til låntaker på papir eller elektronisk.
 - Betalingsplanen må reberegnes ved registrering av alle typer endringer av vilkår og ved innbetaling av ekstra avdrag.
 - Hvis endringen gjelder allerede fakturert termin, må dette kunne håndteres slik at kunden får riktig faktura.
 - Når renteendringer trer i kraft, må terminbeløpene i betalingsplanen justeres i tråd med gjeldende løpetid og øvrige vilkår på lånet fra og med førstkommende terminforfall. Annuitetslån skal løpe videre med likt beløp for alle terminer basert på ny rentesats, gjeldende nedbetalingstid og øvrige vilkår.
 - Husbanken kan ha behov for å kunne slå sammen lån og dele opp et lån uten at dette berører lånerammen i kvote-/rammesystemet.
 - Husbanken tilbyr enkelte endringer i vår selvbetjeningsløsning «Mitt kundeforhold». Endringene må kunne oppdateres automatisk i systemet.
 - All historikk knyttet til endringer i betalingsplan eller mottakeropplysninger skal være sporbar.

3.13.1. Overdragelse av lån

Husbanken kan tilby overtagelse av løpende Husbanklån og tilskudd i spesielle tilfeller som for eksempel ved samlivsbrudd, ved uskifte/skifte eller når spesielle hensyn tilsier det. Husbanken behandler også søknad om overdragelse ved fusjon og fisjon. De som søker å ta over et lån i Husbanken kan være en av flere låntakere, men det kan også være en som ikke er kunde av Husbanken fra før. Det kan kun søkes om å overta restgjelden altså ikke øke lånet.

Husbanken har behov for å kunne

- endre/legge til nye kunder på et lån/tilskudd i forvaltningsfasen.
- gjennomføre en kredittvurdering av søkerne.

- overføre ansvaret for lån og tilskudd til nye låntakere.
- videreføre lån med fastrente uten beregning av over-/underkurs.
- unngå at overføring av lån berører lånerammen i kvote-/rammesystemet.
- sørge for at tidligere låntakere ikke skal ha innsyn i lån de ikke lenger er ansvarlig for.
- kunne sende årsoppgave og kontoinformasjon til kunde basert på perioden de har vært/er ansvarlige for lånet, før og etter overdragelse.
- utstede nye lånedokumenter (låneavtale m.m.). Pantet som er sikkerhet for lånet, videreføres som pant ved overdragelse av lån.
- registrere en overtagelsesdato.
- kreve inn påløpte renter og omkostninger fram til overtagelsesdato.
- avslå søknader.
- rulle tilbake eller annullere påbegynte aktiviteter dersom overdragelsen ikke skal gjennomføres.

3.13.2. Fastrente

Husbanken tilbyr fastrente på lån og deler av lån. Husbanken tilbyr også avtale om overgang fra fast til flytende rente. Låntaker kan inngå avtale i Husbankens selvbetjeningsløsning «Mitt kundeforhold». Husbanken kan også sende tilbud pr. post.

Husbanken tilbyr avtale om fast rente med varighet på 3, 5, 10 eller 20 år. En avtale om fastrente kan ikke inngås for en lengre periode enn lånets gjenværende løpetid. Låntaker kan inngå avtale om fastrente eller overgang fra fast til flytende rente mellom den 6. og den 24. hver måned. Overgangen fra flytende rente til fast rente eller fra fast rente til flytende skjer den 1. i den påfølgende måneden. Etter overgang fra fast til flytende rente i bindingsperioden, må låntaker vente i seks måneder før ny avtale kan inngås (karensperiode). Husbanken kan sette begrensninger på hvor ofte og hvor mange ganger en kunde kan gå fra fast til flytende rente. Låntaker kan ikke inngå avtale om fastrente i en karensperiode eller hvis lånet allerede løper med fastrente.

Husbanken har behov for å kunne

- oppdatere fastrentesats i henhold til gjeldende forskrift.
- definere rentesatsene basert på:
 - ulike løpetider (p.t. 3år, 5år, 10år, 20år eller annet).
 - ulike terminlengder (p.t. måned, kvartal og halvår).
- danne og sende et tilbud om fastrente basert på gjeldende tilbud og begrense dette til hva som kan tilbys på det aktuelle lånet med hensyn til løpetid, karensperiode og eventuelle andre forretningsregler som for eksempel avtaleperiode og iverksettelsestidspunkt.
- danne og sende tilbud om fastrente på deler av lånet.
- å kunne håndtere angrefrist på inngått avtale om fast rente, før avtalen er tredd i kraft.
- danne og sende tilbud om overgang fra fast til flytende rente. Tilbudet må inneholde beregning av over-/underkurs.
- simulere endring til fastrente eller overgang til flytende rente i gjeldende betalingsplan. Betalingsplanen må kunne skrives ut og kunne sendes som vedlegg til tilbud.
- oppdatere lånet automatisk med nye vilkår når avtale er signert.
- bekrefte inngått avtale.
- beregne over-/underkurs jf. [Forskrift om lån fra Husbanken § 8-4](#)
 - definere forretningsregler som trigger beregning av over-/underkurs.
 - kreve inn overkurs og godskrive underkurs.
- varsle låntaker om utløp av fastrente (p.t. 6 uker før utløpsdato).

- endre lånet automatisk fra fastrente til flytende rente ved utløpsdato.
- ta ut rapporter over løpende avtaler.

3.14. Avtale om individuell nedbetaling av fellesgjeld i borettslag

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken kan inngå avtale om individuell nedbetaling av fellesgjeld (IN-ordning) i borettslag. IN-ordning gir andelseiere mulighet til å nedbetale sin andel av fellesgjelden raskere enn ved å følge ordinær betalingsplan for fellesutgiftene i borettslaget.

Det er forretningsfører som har ansvar for å holde orden på hvilke andelseiere som har nedbetalt, og med hvilket beløp. Forretningsfører har krav på kvittering ved innbetaling av fellesgjeld. Andelseier får et regresskrav mot borettslaget, tilsvarende innbetalt beløp. Regresskravet får inntrederett i Husbankens krav og pantedokument, med sideordnet prioritet. Ved innfrielse av borettslagets lån skal pantedokument ikke bli slettet uten at Husbanken har innhentet samtykke fra forretningsfører.

Husbanken har behov for

- å registrere forretningsfører som part i saken (tilknyttet kunde).
- å signere en IN-avtale mellom Husbanken og forretningsfører, gjerne digitalt.
- merke lånet med at det er inngått avtale om IN-ordning. Dette må kunne vises på kunde, lån, sikkerhet, m.m.
- sende kvittering for innbetalt andel av fellesgjeld til forretningsfører.
- innhente samtykke til sletting fra forretningsfører og sikre at pant ikke blir slettet uten at samtykke fra forretningsfører er mottatt.

3.15. Betalingsproblemer, mislighold og tap

Husbankens låneforvaltning skal være i tråd med vårt samfunnsoppdrag. Husbanken skal samtidig være en trygg samfunnsbank med mål om lave tap.

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:](#)

3.15.1. Betalingsproblemer

Husbanken har flere virkemidler til hjelp for låntakere med betalingsproblemer. Virkemidlene kan kombineres og sees i sammenheng med andre tiltak som er naturlig å vurdere i hver enkelt situasjon. Valg av virkemiddel vil avhenge av graden av betalingsvansker. Husbanken skiller mellom midlertidige og varige betalingsproblemer. Når personlige låntakere har problemer av varig karakter er gjeldsforhandlinger som hovedregel det mest naturlige virkemiddel.

Våre virkemidler er regulert i [Forskrift om lån fra Husbanken § 8-8](#)

Husbanken har behov for å kunne:

- endre løpende nedbetalingsvilkår på lån.
- simulere endringer i eksisterende betalingsplan og kunne skrive ut denne simuleringen.
- gi en betalingsutsettelse av ett eller flere terminforfall, både forfalte og fremtidige. Forsinkelsesrenter påløper selv om betalingsutsettelse er gitt. Ved innvilget betalingsutsettelse sendes det ikke purringer og saken overføres ikke til innkreving ved Statens Innkrevingssentral.

- innvilge avdragsfrihet på forfalte og fremtidige terminer.
- tilby en betalingsavtale for ajourføring av lån over flere måneder. Avtalebeløp vil avvike fra gjeldende betalingsplan. Forsinkelsesrenter påløper i forhold til den løpende betalingsplanen selv om det er innvilget en betalingsavtale. Purringer sendes i henhold til betalingsavtalen og saken skal ikke overføres til Statens Innkrevingssentral så lenge betalingsavtalen løper.
- omgjøre renter til lån. Renter for inntil 2,5 år kan gjøres om til et tilleggslån.
- håndtere gjeldsordninger i henhold til [Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner \(gjeldsordningsloven\) - Lovdata](#). Husbanken har behov for å kunne
 - registrere status på lånet og på kunde, som for eksempel åpnet gjeldsforhandlinger og vedtatt gjeldsordning. Status på kunde må kunne overføres til Statens Innkrevingssentral.
 - etablere en betalingsplan i henhold til vilkår i gjeldsordningsavtalen og fakturere i henhold til disse vilkårene. Forsinkelsesrenter og purregebyrer påløper ikke ved gjeldsordning. Vilråene i en gjeldsordning kan avvike vesentlig fra gjeldende vilkår. Beregningsgrunnlaget kan være større eller mindre enn hovedstol på lånet.
 - håndtere krav om dividende.
 - endre vilkårene underveis hvis gjeldsordningsavtalen endres.
 - beregne innfrielse av lån ved salg av eiendom under gjeldsforhandling og gjeldsordning.
 - beregne kravet på nytt basert på opprinnelige vilkår hvis gjeldsordningen oppheves.
 - tapsføre krav som er større enn 110% av eiendommens markedsverdi.

3.15.2. Mislighold og innkreving

Husbanken har en avtale med Statens Innkrevingssentral (SI) for innkreving av misligholdte lån og restkrav. Husbanken behandler selv enkelte misligholdte lån, konkurser, svindelsaker og andre saker som krever spesiell oppfølging.

Husbanken er master for lånet selv om innkrevingen er overført til SI. Det vil si at det er Husbanken som danner terminbeløp, beregner renter, forsinkelsesrenter, registrerer omkostninger og sender årsoppgaver.

Begjæring om tvangssalg av eiendom gjennomføres som hovedregel av Statens Innkrevingssentral (SI). Husbanken kan også begjære og følge opp tvangssalg av eiendom som er tilknyttet saker som Husbanken behandler selv.

Husbanken har behov for:

- at systemet kan sende informasjon om lån og kunde til Statens Innkrevingssentral (SI) slik at saker/lån kan overføres og oppdateres automatisk.
- å kunne definere forretningsregler for automatisk overføring fra Husbanken til SI. Dette går på tidspunkt for mislighold, kundetype, status m.m.
- å automatisk kunne sende informasjon til SI om alle endringer som skjer på sak/lån som for eksempel beregning av terminer, endring av utestående krav. Husbanken må også kunne informere SI ved endring av informasjon om eiendom og kunde, for eksempel at en kunde har gjeldsordning.
- å definere forretningsregler for å trekke lånet tilbake fra SI til Husbanken.
- at SI skal kunne hente ut innfrielsesberegning som viser totalt krav pr. valgt dato og at dette loggføres i Husbankens system.
- at saker/lån også skal kunne overføres og trekkes tilbake manuelt.
- å kunne sperre sak/lån/kunde for overføring til eller fra SI.
- å kunne hente ut rapporter for oppfølging av misligholdte lån.
- å registrere antatt rettsgebyr og belaste lånet for forfalte rettsgebyr og andre omkostninger.

- å håndtere tvangssalg av eiendom. Det er behov for verktøy for å følge opp saken, kunne stanse utsending av ordinære terminvarsler, presentere Husbankens krav spesifisert (kravspesifikasjon) og kunne ta oppgjør i henhold til tingrettens kjennelse der oppgjørsdato som hovedregel er tilbake i tid.
- Husbanken har behov for å kunne si opp lånet og beregne forsinkelsesrenter av hele kravet.

3.15.3. Tap

Husbanken kan bli påført tap på sine lån som for eksempel ved følgende tilfeller:

- Salg av eiendom hvor kjøpesum ikke dekker vårt krav.
- fullført gjeldsordning hvor deler av vårt krav ikke er effektivt sikret ved pant.
- delvis ettergivelse av krav.
- Konkurs.
- tapsdeling med kommune.

Ved restkrav etter salg, overføres saken permanent til Statens Innkrevingssentral (SI) som forfølger kravet på statens vegne. Krav som ikke kan forfølges blir tapsført og ettergitt. Ved frivillig salg av eiendom som ikke gir full dekning, kan Husbanken inngå en avtale med låntaker om betjening av restkravet. Disse sakene overføres ikke til SI ved ordinært mislighold. Ved vesentlig mislighold kan Husbanken overføre saken permanent til SI og avslutte saken.

Husbanken har behov for

- å kunne beregne innfrielse av lån pr. tapsdato som kan være fram eller tilbake i tid.
- å kunne tapsføre restgjeld på lån eller deler av lån, omkostninger eller annet.
- å kunne avslutte lånet/saken med tap.
- å kunne merke en kunde som har påført Husbanken tap.
- å kunne hente ut detaljerte rapporter over portefølje pr kunde, inklusive samlet beregning av innfrielse på samtlige lån.
- å kunne sammenstille våre krav mot verdien på pantet/eiendommen.
- å kunne beregne sannsynlige tap, for eksempel ved gjeldsordning, salg til underdekning og tapsdeling.

3.15.3.1. Tapsdeling på startlån

Husbanken tilbyr å ta deler av tapet som kommunene har på sine tap ved utlån av startlån. Ved å gi kommunene sikring mot tap på forsvarlige utlån, sikrer Husbanken best mulig bruk av startlån.

- Husbanken har behov for å beregne andelene av tap basert på forretningsregler.
- Ved innvilget tapsdeling, har Husbanken behov for å sende en betalingsanmodning på kommunens andel og dersom denne blir betalt, kunne nedskrive kommunens lån med Husbankens andel.
- Husbanken ønsker å kunne sende en automatisk bekreftelse til kommunen når lånet er nedskrevet med Husbankens andel.
- Husbanken ønsker å kunne ta ut rapporter fra saksbehandlingen av tapsdeling på startlån.
- Husbanken ønsker at kommunene skal kunne søke digitalt.

3.16. Rapportering

- ➔ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken er underlagt krav til rapportering til flere departement og offentlige etater. Husbanken har også et utstrakt behov for rapportering internt og eksternt.

Husbanken har behov for å kunne sette opp egendefinerte søk i løsningen. Det er behov for å kunne søke på tvers av flere entiteter slik som eksempelvis kunde, sikkerhet, lån og produkt. Et bruksområde kan være å kunne velge ut alle avtaler for et spesifikt produkt basert på attributter slik som utbetalt beløp, restgjeld, mislighold, om avtalen er aktiv, samt brukte og gjenstående midler på produktets ramme.

Det er viktig at leverandøren beskriver hvordan løsningen håndterer slike spørringer med hensyn til ytelse, svartid og skalerbarhet – spesielt ved store datamengder og avanserte filtreringskriterier.

Det er også ønskelig at leverandøren redegjør for hvordan slike spørringer kan lagres som rapporter, deles mellom brukere og avdelinger og eventuelt eksponeres for videre bruk i datavisualiseringsverktøy eller datavarehus. Leverandøren bes beskrive hvordan data gjøres tilgjengelig for slike formål, og hvilken oppdateringsfrekvens som kan forventes.

3.16.1. Rapportering til SSB og Skatteetaten

Husbanken er underlagt lovpålagte krav til rapportering både til Skatteetaten ([SAF-T](#)) (standardformat for utveksling av regnskapsmateriale) og til Statistisk sentralbyrå ([ORBOF](#)) (Offentlig regnskapsrapportering fra banker og finansieringsforetak). Det er derfor et behov for at løsningen legger til rette for effektiv, korrekt og sikker håndtering av disse rapporteringsforpliktelsene.

Husbanken har behov for å fremstille regnskapsdata i det standardiserte SAF-T-formatet som kreves av Skatteetaten. Dette innebærer at regnskapsinformasjon som kontoplan og transaksjonsdata må kunne struktureres og tilgjengeliggjøres på en måte som gjør det mulig å levere filer ved kontroll eller forespørsel. Løsningen må bidra til at dette kan gjøres uten omfattende manuelle bearbeidinger og på en måte som sikrer etterprøvbarehet.

Husbanken har også behov for å kunne levere ORBOF til Statistisk sentralbyrå i henhold til spesifikasjoner og tidsfrister som gjelder. Dette innebærer at informasjon om utlånene inklusive påløpte renter må kunne sammenstilles for periodisk rapportering.

For både SAF-T og ORBOF er det behov for å kunne:

- sikre at data som danner grunnlag for rapporteringen er konsistente, fullstendige og av høy kvalitet.
- ha støtte for sporbarhet og dokumentasjon slik at rapporteringen kan underbygges ved revisjon og kontroll.
- tilpasse seg endringer i rapporteringskrav uten omfattende eller kostbare tilpasninger.

3.16.2. Rapport på risikoeksponering

For å ha kontroll på risikoeksponeringen har Husbanken behov for å kunne definere søk og rapporter hvor porteføljens eksponering kan analyseres basert på attributter slik som eiendomsverdi, beløp på tinglyst pant og resterende gjeld. Det er ønskelig å kunne hente ut data for enkeltsaker, samt en generell analyse av hele porteføljen eller inndelt på eksempelvis produkt eller kundetype.

Husbanken har behov for en løsning som gir ledelsen og myndigheter tilgang til relevante rapporter og analyser som viser bankens samlede risikoeksponering. Løsningen må kunne understøtte både daglig styring og langsiktig budsjettplanlegging, samt oppfylle gjeldende regulatoriske krav. Husbanken [ber leverandørene beskrive hva løsningen kan tilby av rapporter og analyser innen:](#)

- Kredittrisiko – porteføljekvalitet, mislighold og tapspotensiale.
- Operasjonell risiko og etterlevelse – hendelsesrapportering, AML/KYC-overvåkning og internkontroll.

- Ledelses- og regulatorisk rapportering – aggregerte nøkkeltall, styre- og ledelsesrapporter, samt rapportering til departementer og andre.

3.16.3. Årsoppgave

Jf. [skatteforvaltningsloven § 7-3](#) er Husbanken pålagt å oversende årsoppgave til Skatteetaten og personer med en kunderelasjon til et gitt lån. I tillegg sendes det ut informasjon om de årlige bevegelsene per lån til Husbankens kunder.

Husbanken har behov for

- at systemet etter lukking av foregående års regnskapsperiode kan sammenstille dataene som definert i lovverket og tilgjengeliggjøre de.
- å kunne utføre stikkprøvekontroll før Husbanken oversender dette til kunden og Skatteetaten.
- å sende en endringsoppgave til skatt, kunde og kundeportal innen 1. mars dersom det etter sending av årsoppgaven forekommer endringer som er relevante for forrige års bevegelse. Det må fremkomme at det er en korrigert utgave.
- å sende på formatet til skatteetaten som er XML, med XSD som definert her: [Formater og tekniske spesifikasjoner - Innskudd, utlån og renter mv. - The Norwegian Tax Administration](#).
- å kunne sende en oversikt over årlige bevegelse til kundene og for å tilgjengeliggjøre denne oversikten og årsoppgaven i vår kundeportal.

3.17. Kunstig intelligens (KI/AI)

- [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

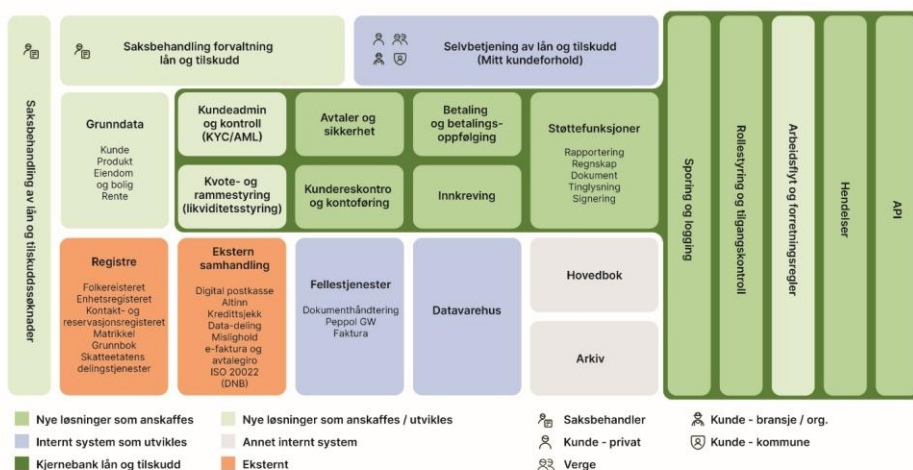
Husbanken ønsker at leverandørene beskriver hvordan deres løsning gjør bruk av kunstig intelligens i prosessstøtte og forvaltning. Husbanken er særlig interessert i å forstå hvilke kapasiteter leverandøren arbeider med å tilgjengeliggjøre, og hvordan disse kan bidra til å styrke brukeropplevelsen, effektivisere prosesser og gi bedre beslutningsstøtte. [Leverandørene står fritt til å foreslå relevante anvendelsesområder og beskrive modenhet og videre utviklingsplaner.](#)

4. Tekniske rammer

Dette kapittelet beskriver Husbankens overordnede tekniske rammer og ikke-funksjonelle behov som løsninger innenfor området *lån og tilskudd* må forholde seg til. Formålet er å legge til rette for at leverandørene kan tilby løsningsforslag som møter Husbankens behov.

Som beskrevet i figuren under så har Husbanken flere egenutviklede løsninger, dette skaper ett behov for at løsningen som skal anskaffes har rike grensesnitt som muliggjør god digital samhandling. Funksjonalitet som er ønskelig er å kunne:

- oppdatere entiteter med ny informasjon mottatt fra andre systemer.
- definere endringer som resulterer i en hendelse det kan abonneres på.
- lage nye entiteter fra eksternt system.



Det er ønskelig at standardfunksjonaliteten i løsningen som skal anskaffes understøtter så mange av forretningsbehovene beskrevet i dette dokumentet som mulig.

- **Leverandørene bes beskrive hvordan deres løsning, gjerne gjennom en *composable banking*-tilnærming, kan dekke de ulike funksjonsområdene.** Husbanken ønsker særlig innsikt i:
 - hvilke områder som kan løses med standard komponenter.
 - hvordan moduler kan kombineres for å dekke hele livssyklusen for lån og tilskudd.
 - hvor leverandøren ser behov for at Husbanken supplerer med egenutviklede løsninger.

4.1. Komponenter i Husbankens digitale økosystem

Under beskrives de ulike komponentene i Husbankens digitale økosystem.

- **Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:**

4.1.1. Kjernebank lån og tilskudd

Husbanken har definert kjernebank til å omhandle følgende logiske komponenter:

- Kundeadministrasjon og kundekontroll (KYC/AML): Prosesser for identitetsverifikasjon, risikovurdering, kredittsjekk og anti-hvitvaskingskontroller.
- Kvote- og rammestyring: Funksjonalitet for å sikre at tilsagn og utbetalinger skjer innenfor tildelte budsjettammer og bevilgninger.
- Avtaler og sikkerheter: Etablering, vedlikehold og endring av avtaler, betalingsplaner og sikkerhetsdokumenter, inkludert støtte for pant og tinglysning.
- Betaling og betalingsoppfølging: Støtte for utbetalinger, innbetalinger, fakturering, purringer, rente- og gebyrberegninger samt fleksible betalingsplaner.
- Kundereskontro og bokføring: Oversikt over saldo og transaksjoner, historiske og fremtidige forpliktelser, samt allokering av innbetalinger.
- Innkreving: Overføring og oppfølging av misligholdte lån hos ekstern innfordringspartner.

4.1.2. Saksbehandling lån og tilskudd

Saksbehandling skjer både før lån og tilskudd utbetales (Saksbehandling av lån og tilskuddssøknader) og i forvaltningsfasen (Saksbehandling forvaltning lån og tilskudd). Da mange av prosessene er overlappende ønsker Husbanken å forstå hvilke komponenter leverandøren har som kan understøtte saksbehandling bredt i henhold til behovene beskrevet i kapittelet *Forretningsbehov*.

- [Leverandøren bes beskrive](#) hvilke komponenter løsningen består av for å understøtte saksbehandling lån og tilskudd.
- Dersom moduler som beskrives dekker flere behov enn Husbanken har beskrevet så kan disse beskrives her.

4.1.3. Selvbetjening

Husbanken ser for seg å utvikle selvbetjeningsløsninger for våre kunder selv, både landingssider, skjemaløsninger (for eksempel behov, søknader og klager) og mitt kundeforhold (nettbank).

- [Leverandørene bes beskrive](#) hvordan deres løsninger understøtter Husbankens behov for utvikling av selvbetjeningsløsninger.
- Dersom leverandørene har komponenter for selvbetjening som vurderes som interessante for Husbanken kan de beskrives.

4.1.4. Grunndata

Husbanken har behov for å håndtere grunndata på flere områder som for eksempel kunde, produkt og eiendom og bolig.

- [Leverandøren bes beskrive](#) hvordan egne løsninger forholder seg til grunndata og på hvilke områder det eventuelt er naturlig at foreslått løsning tar ansvar for grunndata.
- Dersom leverandøren har egne moduler for å håndtere ulike varianter av grunndata bes det om at dette beskrives slik at Husbanken får en bedre forståelse av mulighetsrommet.
- Leverandøren bes også beskrive både fordeler og eventuelle begrensninger ved å legge ansvaret for grunndata til egne løsninger. Eksempler på begrensninger kan være datamodell, manglende utvidelsesmuligheter og lite fleksible API-er.

4.1.5. Register og ekstern samhandling

Husbanken har rett til å innhente og behandle data fra flere sentrale registre i forbindelse med saksbehandling og forvaltning av lån og tilskudd. Eksempler på registertjenester (ikke uttømmende liste) er Folkeregisteret, Skatteetatens delingstjenester, Grunnbok, Matrikkel og Enhetsregisteret. Denne retten er

hjemlet i [Lov om Husbanken §10](#). Enkelte leverandører av registertjenester, som Skatteetaten, benytter spesifikke «rettighetspakker» som styrer hvilke data som kan hentes i forhold til gjeldende behandlingsgrunnlag, mens andre tilbyr et standard grensesnitt og overlater ansvaret for dataminimering til konsumerende løsning.

- [Leverandørene bes beskrive](#) hvordan integrasjon mot eksterne registre foreslås løst og hvordan prinsippet om dataminimering ivaretas dersom standard integrasjonskomponenter foreslås benyttet (som for eksempel integrasjoner mot folkeregister, skatteetaten og kartverket).
- Dersom leverandøren har standard integrasjoner mot registre som kan være relevante, bes disse beskrevet.
- Hvis relevant så bes leverandøren indikere hvilke integrasjoner Husbanken anbefales å håndtere selv.
- Dersom det anbefales ulik tilnærming avhengig av om Husbanken velger SaaS eller on-prem så bes begge tilnærminger beskrevet.

Husbanken samhandler med flere eksterne tjenesteleverandører for å ivareta nødvendig funksjonalitet for lån og tilskuddsforvaltning. Eksempler er overføring av betalingsfiler (inn/ut) på formatet ISO 20022 via Enhanced PEPPOL, eFaktura og avtalegiro B2C via MasterCard Payment Services (MPS), eFaktura B2B via PEPPOL, eSignering via Digdir sin offentlige fellesløsning og ulike digitale postkasser hos Digdir (Altinn og Digital postkasse).

→ [Leverandørene bes beskrive hvordan integrasjon for ekstern samhandling foreslås løst.](#)

- Dersom leverandøren har standard integrasjoner mot eksterne tjenestetilbydere som kan være relevante, bes disse beskrevet.
- Hvis relevant så bes leverandøren indikere hvilke integrasjoner Husbanken anbefales å håndtere selv.
- Dersom det anbefales ulik tilnærming avhengig av om Husbanken velger SaaS eller on-prem så bes begge tilnærminger beskrevet.

4.1.6. Husbankens fellestjenester

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken har etablert og forvalter fellestjenester for ulike formål. Eksempler på fellestjenester er

- Registertjenester – tjenester som gir tilgang til aktuelle registertjenester som folkeregister, skatteetatens delingstjenester og enhetsregisteret.
- Integrasjonstjenester – tjenester som orkestrerer integrasjon med ulike tjenester som elektronisk signering, Statens Innkrevingssentral og PEPPOL/ePEPPOL.
- Støttetjenester – tjenester som håndterer funksjonalitet som for eksempel dokumenthåndtering (generering, signering, arkivering og ekspedering).

Disse tjenestene benyttes av alle Husbankens egne løsninger (selvbetjening og fagsystem) og kan benyttes også ved implementasjon av en ny kjernebankløsning.

- Hvordan Husbankens fellestjenester kan benyttes i leveransen av ny kjernebankløsning.
- Leverandøren bes beskrive eventuelle antagelser og forutsetninger for at disse fellestjenestene kan integreres på en hensiktsmessig måte med leverandørens løsninger.

4.1.7. Datavarehus

Husbanken har etablert et enterprise-datavarehus (EDV) som benyttes for virksomhetsrapportering, analyse og tilgjengeliggjøring av data eksternt. Data fra lån og tilskuddsområdet er her svært sentrale. Det benyttes i

dag ETL/ELT (Extract-Transform-Load/Extract-Transform-Load) for last av data til datavarehuset i dag, men det jobbes med å etablere en ny moderne dataplattform som kan benytte andre muligheter for datalast.

→ [Leverandøren bes beskrive hvilke muligheter som tilbys for overføring av data til eksterne datavarehus/dataplattformer.](#)

- Leverandøren bes beskrive hvordan det tilrettelegges for effektiv utvikling av pipelines for datalast og integrasjon i ulike semantiske datamodeller. Eksempler kan være dokumentasjon, data- og begrepskataloger og ferdige integrasjonsmoduler.
- Beskriv eventuelle forutsetninger til teknologi og kompetanse hos kunde.

4.1.8. Støttefunksjoner

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken har behov for at foreslått løsning kan tilby ulike støttefunksjoner i tillegg til kjernefunksjonaliteten i løsningen. Eksempler på støttefunksjonalitet kan være rapportering direkte fra fagsystem som støtte til saksbehandler (ikke rapporter via datavarehus), dokumenthåndtering og signering.

- Leverandøren bes beskrive sentrale støttefunksjoner og i hvilken grad disse er integrert i løsningen, tilbys av 3. partsleverandører (typisk for signeringstjenester) eller om det løses med integrasjon med kundens egne løsninger.

4.2. Integrasjonsarkitektur og åpenhet

→ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet her kan realiseres på en god måte:](#)

Husbanken har behov for løsninger som legger til rette for åpen og fleksibel integrasjon, slik at funksjoner og data kan deles på en sikker og effektiv måte – både internt og med eksterne aktører.

- Den integrasjonsstrategien løsningen bygger på, inkludert støtte for API-er, meldingsutveksling og eventdrevet kommunikasjon.
- Hvilke API-er og grensesnitt som er tilgjengelige, hvordan de dokumenteres, sikres og versjonshåndteres – og om Husbanken får tilgang til de samme API-ene som leverandøren selv benytter internt til sine egne integrasjoner og klienter eller om det vedlikeholdes egne APIer for kunder.
- Sikring av kall fra våre interne systemer med OIDC\OAuth2, og sikring av kall fra eksterne systemer med hjelp av [Maskinporten](#).
- Hvordan API-er gjøres tilgjengelige for Husbankens kunder og andre eksterne brukere, og hvilke mekanismer som sikrer åpenhet og forutsigbarhet i videre utvikling.
- Hvordan løsningen kan samspille med norske statlige felleskomponenter og Husbankens øvrige systemportefølje som beskrevet under 4.1 Komponenter i Husbankens digitale økosystem **Feil! Fant ikke referanseilden.**
- Hvordan tilgang til og utveksling av data støttes, både i sanntid og som batch, inkludert muligheter for eksport til datavarehus og analyseplattformer som beskrevet under 4.1 Komponenter i Husbankens digitale økosystem.

4.3. Teknisk arkitektur og distribusjonsmodell

Husbanken har etablert en on-prem selvbetjeningsplattform for utviklingsteam, basert på Red Hat OpenShift (Kubernetes-distribusjon). Plattformen gjør det mulig for team å bygge, teste og produksjonssette

komponenter som samlet utgjør applikasjonsområder, eksempelvis selvbetjeningsløsninger for lån og tilskudd. I tillegg har Husbanken en portefølje av andre systemer som av tekniske eller historiske årsaker driftes på Microsoft Windows Server-plattform.

→ Husbanken ønsker å forstå [hvordan leverandørenes løsninger kan leveres og driftes, og ber derfor om en beskrivelse av hvilke leveranseformer som støttes](#):

- On-premises i Husbankens infrastruktur.
- SaaS, levert fra offentlig sky eller leverandørens infrastruktur.
- Hybrid modell, der enkelte komponenter ligger i Husbankens miljø mens øvrige leveres som skytjenester.

For hver støttet leveranseform bes leverandøren om å belyse:

- Teknologivalg: språk, rammeverk, databaser og API-strategi.
- Arkitektur: hvordan en komplett installasjon av systemet er bygget opp, inkludert eventuelle tredjepartskomponenter (databaser, køsystemer, osv.).
- Supply-chain sikkerhet: hvordan programvare og konfigurasjonsoppdateringer distribueres til Husbanken, og hvilke mekanismer som sikrer integritet og immutabilitet.
- For SaaS-modeller:
 - Hvordan håndteres multi-tenancy, og hvordan ulike kunder isoleres.
- For on-premises:
 - Avhengigheter (OS, databaser, tredjepartskomponenter).
 - Container- og virtualiseringsstøtte (f.eks. Docker, Kubernetes, VMware).
 - Hvordan leveransen pakketes og overleveres kunde.

Uavhengig av leveransemodell gjelder følgende rammer for lokasjon og tilgang:

- Oppbevaring og prosessering av data må skje i Norge, et annet EØS-land, Storbritannia eller Sveits og være i tråd med [forskrift om bokføring](#) § 7-1 og § 7-2.
- Løsningen må sikre autentisitet, integritet og langsiktig lesbarhet av data.
- Mekanismer for tilgangskontroll, kryptering og sporbarhet må være etablert.
- Regelmessig sikkerhetskopiering med geografisk atskilte lokasjoner innenfor EØS, samt mulighet for rask gjenoppretting ved feil eller hendelser.
- Løsningen må kunne tilpasses fremtidige endringer i lovverk, formater og teknologiske krav uten uforholdsmessige kostnader.
- Ett løsningsforslag basert på SaaS (public cloud) må beskrive exit-strategi for å kunne håndtere uforutsette hendelser eller endringer i rammebetingelser.

[Leverandøren bes beskrive](#) hvordan disse prinsippene ivaretas innenfor aktuelle leveransemodeller (SaaS, on-premises eller hybrid).

4.4. Informasjonssikkerhet, personvern og etterlevelse

Som offentlig forvaltningsorgan må Husbanken sikre at kjernebankløsningen ivaretar informasjonssikkerhet, personvern og etterlevelse av gjeldende lover og reguleringer.

- [Husbanken ber leverandørene beskrive hvordan deres løsninger håndterer dette helhetlig – både organisatorisk og teknisk – og hvordan de kan støtte Husbanken i å møte regulatoriske krav.](#)
- [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapitlet med underkapittel kan realiseres på en god måte:](#)

4.4.1. Informasjonssikkerhet, styring og rammeverk

Leverandøren bes beskrive

- [Hvordan](#) krav fra internasjonale lovverk og standarder ivaretas (fortrinnsvis DORA, [NIS2 og norske lov tilpasninger](#), samt rammeverk som ISO27001, NIST eller tilsvarende).
- Organisasjonens tilnærming til arbeid med informasjonssikkerhet og personvern (roller, ansvar og styringssystem).
- Hvilke rammeverk eller sertifiseringer (f.eks. ISO27001, NIST CSF 2.0, [NSM Grunnprinsipper for IKT sikkerhet](#)) følges, og hvordan dokumenteres dette?
- Hvordan risikovurderinger gjennomføres og følges opp, og hvordan prosesser for rapportering og håndtering av IKT-hendelser dokumenteres, jf. [DORA art. 17-20](#).
- Hvordan behandlingsaktiviteter dokumenteres og kontrolleres, eller hvordan systemet muliggjør det.

4.4.2. Personvern og GDPR

Leverandøren bes beskrive

- Hvorvidt de kan inngå en databehandleravtale i tråd med GDPR dersom det er pålagt.
- Hvordan personopplysninger håndteres i systemet: dataminimering, lagringstid, sletting, anonymisering og muligheter for å skille data etter formål.
- Hvordan forespørsler om innsyn, retting og sletting av data om registrerte støttes på en praktisk måte.
- Hvordan systemet tilrettelegger for *privacy by design* og *privacy by default*.
- Hvordan leverandøren støtter kunden i forbindelse med DPIA og registrertes rettigheter?
- Om og ev. hvordan underdatabehandlere benyttes.

4.4.3. Dataintegritet og beskyttelse

Leverandøren bes beskrive

- Hvordan systemet benytter kryptering av data ved lagring og i transitt.
- Praksis for nøkkelhåndtering, sertifikater og PKI-livssyklusen, og vurder om dette bør håndteres i skybaserte tjenester eller i Husbanken sin lokale infrastruktur (on-premise).
- Spesifikt for Saas:
 - Muligheter for å opprette og forvalte adresse- og portstyrte infrastrukturetter mellom sky-tjeneste og Husbankens øvrige infrastruktur.
 - Etterlevelse av lover og regler Husbanken er underlagt, slik som [bokføringsloven](#) hvor det er behov for fullstendig oversikt over hvor Husbankens data lagres, beskriv hvordan dette er håndtert.

4.4.4. Operasjonell sikkerhet

Leverandøren bes beskrive

- Beredskapsplan.
- Muligheten for integrasjon mot Husbankens system for sikkerhetshendelser og overvåkning (Sentinel) eventuelt hvordan leverandører håndterer dette i sine systemer.
- Hvordan leverandøren ivaretar sikkerhet i utviklingsprosessen.
 - Rutiner for regelmessig kvalitetssikring gjennom penetrasjonstester og sårbarhetsskanning.
 - Rutiner for og eventuelt hvilke kodeanalyseverktøy som benyttes for å avdekke 3.part sårbarheter.

- Beskriv policy for å dele resultater og funn med kunder ved forespørsel, og evt. hva som varsles uopfordret.
- Hvordan sikkerhetsrisikoer vurderes ved utvikling, endring og før en produksjonssetting.
- Hvilke rutiner som er etablert for sikkerhetsoppdateringer og patching.
- Hvordan overvåkes driftsløsningen for sårbarheter og ondsinnet aktivitet?
- Eventuelle sikkerhetssertifiseringer leverandøren har, og om eventuelle underleverandører følger de samme sikkerhetskravene.

4.4.5. Tilgangsstyring og autentisering

Leverandøren bes beskrive

- Hvordan leverandøren støtter autentisering og autorisasjon.
- Hvordan løsningen kan integreres mot Husbankens eksisterende identitets- og tilgangsstyringsløsninger (IAM).

4.4.6. Sporbarhet

Leverandøren bes beskrive

- hvordan logging og overvåking håndteres i løsningen.
- hvordan løsningen ivaretar audit logging.
- hvordan løsningen ivaretar logging av tilganger og rettighetsendringer i systemet.
- i hvilken grad disse loggene viser sluttbrukeres handlinger i systemet.
- i hvilken grad disse loggene viser endringer gjort maskinelt, initiert av systemet selv eller integrasjoner.

4.5. Ytelse og skalerbarhet

Husbanken har forventninger om at systemet fremstår raskt og responsivt både for interne brukere og eksterne via API-kall, og at brukeropplevelsen ikke påvirkes av kjøring av batcher og andre tidsstyrte oppgaver. [Beskriv hvordan systemet ivaretar ytelse, og hvilke skaleringssegenskaper det har for å håndtere endringer i belastning. Beskriv også følgende om løsningen:](#)

- Hvordan ivaretas responstider, prosesseringstid og kapasitet under både normal og høy belastning.
- Hvordan systemet kan tilpasses endringer i transaksjonsmønstre (for eksempel flere samtidige små transaksjoner kontra færre, store batch-jobber).
- Fleksibilitet til å tilordne/reservere tilstrekkelig kapasitet til kritiske prosesser og batch-jobber.
- Hvilke mekanismer for å måle og dokumentere faktisk ytelse og kapasitet som eksisterer.
- Hvordan systemet støtter trinnvis oppskalering, slik at man ikke må overinvestere i kapasitet tidlig.

4.6. Tilgjengelighet, kontinuitet, robusthet og beredskap

Husbanken er avhengig av høy tilgjengelighet og kontinuitet i sine kjernebanktjenester. Noen kapabilitetsområder er virksomhetskritiske og krever høyere grad av robusthet, mens andre kan akseptere noe lengre gjenopprettingstid. For å kunne vurdere hvordan leverandørens system kan understøtte dette, bes det om en helhetlig beskrivelse av hvordan tilgjengelighet, kontinuitet, robusthet og beredskap ivaretas i praksis.

- ➔ [Husbanken ber om en beskrivelse av hvordan funksjonalitet og hensyn beskrevet i dette kapittelet med underkapittel kan realiseres på en god måte:](#)

4.6.1. SLA og oppetid

For å forstå hvordan forpliktelsene differensieres mellom ulike typer tjenester eller komponenter, bør leverandøren beskrive hvilke SLA-nivåer som tilbys. Herunder forventet oppetid og hvordan dette måles og følges opp.

4.6.2. Kontinuitet ved tekniske og forretningsmessige hendelser

Husbanken ønsker en beskrivelse av hvordan kontinuitet ivaretas både ved tekniske feil og ved planlagte eller uforutsette forretningshendelser (f.eks. systemoppgraderinger eller store tidskritiske utbetalinger). Leverandøren bes beskrive hvordan minimal påvirkning på virksomhetskritiske prosesser sikres.

4.6.3. Robusthet, feiltoleranse og gjenoppretting

Leverandøren bes beskrive hvordan systemet er bygget for å tåle feil, herunder mekanismer for feiltoleranse, redundans og katastrofegjenoppretting. Husbanken ønsker å forstå hvordan restore og recovery testes og valideres, og i hvilken grad det gjennomføres katastrofeøvelser for å sikre at planene faktisk fungerer.

4.6.4. Overvåkning og kontroll

Leverandøren bes beskrive hvilke verktøy og grensesnitt (f.eks. dashboards eller API-er) som er tilgjengelige for overvåkning av jobber, feilsituasjoner og gjenopprettinger. Leverandøren bør også beskrive hvordan revisjonskontroll av relevante operasjoner sikres, samt hvordan applikasjonskonsistente og reviderbare datakopier kan etableres og eventuelt eksporteres på initiativ fra kunde.

4.6.5. Escrow-avtaler

Husbanken ønsker å forstå hvordan leverandøren forholder seg til escrow-ordninger for å sikre langsiktig tilgjengelighet til kildekode og andre kritiske komponenter som for eksempel dokumentasjon, konfigurasjon og data.

→ Leverandøren bør beskrive om de selv tilbyr escrow, om de har samarbeidspartnere som kan levere dette som en del av løsningen, eller om Husbanken må inngå en egen avtale med tredjepart.

4.6.6. RPO/RTO og tilgjengelighetsklasser

Husbanken ønsker å forstå hvordan løsningen håndterer ulike kritikalitetsnivåer, og ber leverandøren beskrive hvordan de differensierer tilgjengelighet og gjenopprettingstid mellom virksomhetskritiske (kategori A), viktige (kategori B) og støttefunksjoner (kategori C).

- Leverandøren bør beskrive sin strategi og praksis for styring av RPO (Recovery Point Objective) og RTO (Recovery Time Objective), samt hvordan dette testes og følges opp.
- Leverandøren bes også beskrive omfanget av sin Business Continuity/Disaster Recovery-løsning, herunder hvilke tjenester, data, miljøer og avhengigheter som dekkes.

4.7. Driftsmodell, forvaltning og videreutvikling

→ Beskriv hvordan drift, forvaltning og videreutvikling av systemet ivaretas. Dersom dette påvirkes av valgt distribusjonsmodell, bør dette komme frem.

Momenter som forventes beskrevet er:

- Monitorering, overvåking og rapportering - støtte for SNMPv3, Opentelemetry, Prometheus, Splunk eller tilsvarende.
- Automatisering: DevOps-støtte (CI/CD, Infrastructure as Code, Configuration as Code).

- Modell for oppgradering og videreutvikling: hyppighet, rutiner og risiko for nedetid.
 - [Leverandøren bes beskrive hvordan veikartet til produkter tilbudt ser ut.](#)
 - Hvordan håndteres oppgraderinger, vedlikehold og videreutvikling.
 - Er systemet bygget for livsløpsforvaltning og i hvilken grad vil det være mulighet for regelmessige oppdateringer med minimale driftsavbrudd?
 - Tilgjengelighet til testmiljøer.
- Spesifikt for SaaS:
 - Hvilket innsyn vil Husbanken få i drift og vedlikehold av systemet, og hvordan foregår varslings av problemer fra leverandør til Husbanken.
 - Hvilke kontaktpunkter vil Husbanken ha til drifts-leverandøren, hva er åpningstider og svartider for innmelding av problemer og feil.

4.8. Brukervennlighet og tilgjengelighet

Kravet om tilgjengelighet for interne systemløsninger i offentlig sektor er regulert i [Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske \(IKT\)-løsninger](#), som er basert på European Accessibility Act (EAA). Dette innebærer at offentlige virksomheter må sørge for at deres nettløsninger, intranett, ektranett og apper er universelt utformet, noe som betyr at de skal være mulige å oppfatte, betjene, forstå og være robuste for alle brukere, spesielt med hensyn til funksjonsnedsettelse.

→ [Leverandøren bes beskrive:](#)

- Hvordan systemet har et moderne, intuitivt brukergrensesnitt som gjør det enkelt for brukere å utføre oppgaver.
- Hvordan universell utforming ivaretas i tråd med for eksempel WCAG 2.1 eller senere standard.
- Hvilken språkstøtte løsningen tilbyr for å håndtere eksempelvis norsk språk i brukergrensesnitt.
- Hvordan systemet støtter norske og samiske karakterer.

4.9. Overvåkning og rapportering

→ [Beskriv muligheten for overvåkning og strategi for rapportering.](#) Momenter som forventes beskrevet er:

- Hvilke nøkkelindikatorer som kan overvåkes, eks. responstid, transaksjonsrate, systemressurser.
- Muligheten for sanntidsovervåkning.
- Mekanismer for overvåkning av ytelse, tilgjengelighet og sikkerhet.
- Muligheter for å definere varslinger og alarmer når ytelsesgrenser overskrides, herunder automatisert varslings, rapportering og logging
- Muligheter for Husbanken til å få innsyn i driftsstatus og hendelser, også i tilfeller der leverandørens SaaS-tjenester er utilgjengelige for kunden.

4.10. Operasjonsmodell

Uavhengig av valg av driftsmodell vil Husbanken ha behov for en tydelig og effektiv operasjonsmodell som beskriver samhandling mellom Husbanken og leverandør, og hvordan samhandlingen kan organiseres for å sikre både stabil drift og innovasjon.

→ [Leverandøren bes beskrive sitt rammeverk som sikrer en effektiv operasjonsmodell. Denne forventes å understøtte de ulike operasjonsmodellene, og redegjøre for:](#)

- Leverandørens og kundens roller og ansvar for drift, forvaltning, sikkerhet, support og videreutvikling. Videre hvordan en fleksibel arbeidsdeling støttes som gjør det mulig å justere ansvar og oppgaver over tid, uten å skape unødig leverandørvhengighet.
- Hvordan endringshåndtering, prioritering av utvikling og hendelseshåndtering gjennomføres.

- Hvordan gode mekanismer for kommunikasjon, rapportering og oppfølging av avtaler sikres.
- Hvordan sikkerhetshendelser varsles, håndteres og rapporteres på en strukturert måte.

5. Data og informasjon

Kapitlene under gir en beskrivelse av sentrale informasjonselementer nødvendige for å understøtte de funksjonelle behovene. Disse er ment for å gi kontekst til de funksjonelle behovene, og ikke som selvstendige løsningsbehov.

Det grunnleggende behovet Husbanken har knyttet til informasjonselementer er fleksibilitet i datamodellen slik at det er enkelt å konfigurere og knytte nye informasjonsfelter og egenskaper til forskjellige entiteter.

Eksempler som illustrerer behovet, er

- For kunde kan det være ønskelig å flagge kunden har hemmelig adresse av forskjellige typer.
- Det kan bli aktuelt å definere opp nye typer av adresse, eksempelvis en midlertidig adresse med en gitt varighet
- For avtale kan det være ønskelig å flagge at den kan være i mislighold.
- For et panteobjekt kan det være ønskelig å flagge at den er begjært tvangssolgt.

→ Leverandøren må

- [besvare hvordan de i deres system kan konfigurere opp en datamodell som ivaretar informasjonsbehandlingen og relevant sammenheng mellom data.](#)
- [Beskrive hvordan de vil realisere en datamigrering av alle løpende ordninger.](#)

5.1. Part, kunde og kredittinformasjon

Husbanken har behov for at systemet håndter grunndata og kredittopplysninger om kunder og andre parter. Husbanken må forholde seg til i forbindelse med saksbehandling og forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner. Nødvendige dataelementer omfatter:

- Parter
 - En part er en person Husbanken må forholde seg til i forbindelse med saksbehandling, forvaltning og korrespondanse om lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
 - En part er i kontakt med Husbanken på vegne av seg selv, andre personer eller juridiske kunder.
 - Informasjonsbehov om part omfatter Partens navn, adresse, kontaktinfo, rolle og hvem parten representerer.
- Kunder
 - Kunder er parter Husbanken har utbetalt minst en av sine ordninger til.
 - Kundeforholdet er aktivt så lenge kunden har minst en ordning som er under forvaltning og ikke innfridd. Deretter anses kundeforholdet som inaktivt.
 - En kunde kan være tilknyttet andre parter. Informasjonsbehov om tilknyttede parter omfatter: Vergemål, fullmakter, partens navn, partens rolle og organisasjonsnummer eller fødselsnummer.
 - Husbanken må utføre kundetiltak (KYC) forut for inngåelse av et kundeforhold, og regelmessig gjennom kundeforholdet hvis risiko skulle tilsi at det er nødvendig.
 - Trender og utvikling: Kunder kan ha utvikling i kredittinformasjon og risikovurderinger. Det er viktig å kunne gjøre gjentatte kreditt og risikovurderinger, ta vare på historikk, og kunne måle trend.
 - Generelt informasjonsbehov om kunder omfatter:
 - Navn, adresse, kontaktinfo, foretrukket målform og bankkontonummer.

- Kontaktpunkter: telefon, e-post og fakturakanal.
- Privatkunder
 - Privatkunder er en type kunde som er kvalifisert for en undergruppe av Husbankens ordninger.
 - Privatkunder representerer stort sett seg selv, men kan også være representert gjennom andre som eks verge eller andre bakmenn.
 - Informasjonsbehov om privatkunder omfatter
 - Persondata: fødsels/D-nummer, folkeregisterstatus og adressesperrekoder
 - Kontaktpunkter: digital postadresse, målform og reservasjonsstatus.
 - Sosial situasjon: familie- og husholdningsinformasjon.
 - Skattedata: inntekt, formue og gjeld.
 - Kredittopplysninger: skatteopplysninger, arbeidsforhold, betalingsanmerkninger og kredittvurderingsresultat.
 - Identitetsdokumentasjon
- Juridisk kunde
 - Juridisk kunde er en type kunde som er kvalifisert for en undergruppe av Husbankens ordninger.
 - Alle juridiske kunder er representert gjennom eiere og nøkkelpersoner.
 - Informasjonsbehov om juridisk kunde omfatter
 - Foretaksdata: organisasjonsnummer, selskapsform og sektor- og næringskode.
 - Kontaktpunkter: kontaktpersoner og kontaktinformasjon.
 - Eierskap: Nøkkelpersoner, eiere, reelle rettighetshavere og konsernstrukturer.
 - Foretaksstatus: Kunngjøringer og hendelser
 - Kredittopplysninger: nøkkeltall, regnskaper, revisjonsuttalelser, kredittscore, risikoprofil og kredittvurderingsresultat.
- Kommuner
 - Kommuner er en type kunde som er kvalifisert for en undergruppe av Husbankens ordninger.
 - Alle kommuner er representert av kontaktpersoner, og i enkelte tilfeller av ordfører, rådmann eller fylkesmann.
 - Informasjonsbehov om juridisk kunde omfatter
 - Kommunedata: kommunenavn, kommunenummer og ROBEK-status.
 - Kontaktpunkter: kontaktpersoner og kontaktinformasjon og kommunikasjonskanal.

5.2. Korrespondanse, søknads- og saksbehandling

Husbanken har behov for at systemet håndterer data om søknader og korrespondanse med kunder og andre parter Husbanken må forholde seg til i forbindelse med saksbehandling og forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner. Nødvendige dataelementer omfatter:

- Korrespondanse og dialog: Avsender, mottaker, meldingstekster, varsler og vedlegg.
- Søknadsinformasjon: Avsender, mottaker, søknadstype, søker, beløp, formål, status, datoer og knytning mot faktisk søknad.
- Dokumentasjon og vedlegg: skattemeldinger, regnskap, prosjektbeskrivelser, bekreftelser med knytning mot søknad og søker.
- Vedtak: Avsender, mottaker, type (innvilget, avslått), vedtaksbrev, klagefrist, knytning mot arkiv.
- Klage: Avsender, mottaker, status på klage, vedtak og knytning mot arkiv.
- Notater og sjekklister: Datoer, notattekst, resultat av sjekklister og prosesslogg.
- Oppgavelister: oppgave-ID, frister, ansvarlig(e), status.
- Tidsstempler for alle prosesser og hendelser.
- Sporbarhet: hvem gjorde hva, når og på hvilket grunnlag.

- Prosessdata: status på saker, prosesslogger og revisjonsspor.

5.3. Sikkerhet

Husbanken har behov for at systemet håndterer data om sikkerheter og pant benyttet som dekning for bevilgede utbetalinger. Nødvendige dataelementer omfatter:

- Sikkerhetsdokument
 - Et sikkerhetsdokument er dokumentasjon på hvilke betingelser og dekning Husbanken har for utbetaling av en gitt bevilgning.
 - Det eksisterer flere typer sikkerhetsdokument, eksempel pantedokument, garantier, kausjonsavtaler, innteståelseserklæringer, lån- og tilskuddsavtaler.
 - Sikkerhetsdokument skal kunne signeres og tinglyses.
 - Et sikkerhetsdokument:
 - Knyttes til en eller flere bevilgninger, hvor en bevilgning er et beløp som skal utbetales på bakgrunn av tilsagn om lån, tilskudd eller rentekompensasjon. En bevilgning skal også kunne dekkes gjennom flere sikkerhetsdokument.
 - Knyttes til en part som er økonomisk ansvarlig for dekningen.
 - Kan knyttes til en eiendom eller bruksenhet.
 - Skal kunne erstatte et annet dersom dette utgår eller ikke er tilstrekkelig.
 - Skal kunne benyttes i tillegg til et annet eksisterende sikkerhetsdokument, dersom dette ikke er tilstrekkelig sikkerhet.
- Informasjonsbehov om sikkerhet omfatter:
 - Sikkerhetsdata: type sikkerhet, beløp, varighet og prioritet.
 - Tinglysningsdata: ID og informasjon fra grunnbok om bl.a. hjemmelshaver, tinglysningsstatus og endringshistorikk.
- Forsikringsopplysninger: Husbanken skal kunne kreve at en eiendom er forsikret.

5.4. Avtaler

Husbanken har behov for at systemet håndterer data om avtaler Husbanken inngår med sine parter som del av saksbehandling og forvaltning av sine ordninger. Ulike typer avtaler er relevante for de tre produktgruppene lån, tilskudd og rentekompensasjoner, dette utdypes i delkapitlene under. Nødvendige dataelementer generelt for alle avtaler omfatter:

- Vedtaksdata: Referanse til et vedtak eller en beslutning, involverte parter og dato.
- Signeringsdata: metode, status, tidspunkt og parter med signeringsrett.

5.4.1. Låneavtaler

Nødvendige dataelementer for ulike typer låneavtaler omfatter:

- Låneavtaler: låne-ID, beløp, rentevilkår (nominell og effektiv), løpetid, innfrielsesdato, avdragsstruktur, terminlengde, forfallsdato, avdragsfri periode, betalingsplan og referanse til sikkerheter.
- Fastrenteavtale: låne-ID, bundet beløp og bindingstid.
- Overdragelse: låne-ID, parter som skal akseptere overdragelse.
- IN-ordninger i borettslag: låne-ID og forretningsfører
- Betalingsavtale: låne-ID, avtalt beløp og avtaleperiode.
- Gjeldsordningsavtale: låne-ID, beløp, rentevilkår, løpetid, innfrielsesdato, avdragsstruktur, terminlengde, forfallsdato, dividende og betalingsplan.

5.4.2. Tilskuddsavtaler

Nødvendige dataelementer for ulike typer tilskuddsavtaler omfatter:

- Tilskuddsavtaler: tilskudds-ID, beløp, utbetalingsplan, vilkår og nedskrivingsprofil.

5.4.3. Avtaler om rentekompensasjoner

Nødvendige dataelementer for ulike typer rentekompensasjonsavtaler omfatter:

- Rentekompensasjonsavtaler: grunnlagsbeløp, beregningsgrunnlag og kompensasjonsperioder.

5.5. Husbankens økonomimodell

Husbanken har behov for at systemet ved regnskapsføring ivaretar de dataelementer som er nødvendige for å understøtte Husbankens økonomimodell. Denne består av 8 dimensjoner:

Dim 0	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4	Dim 5	Dim 6	Dim 7
Konto	Koststed	Prosjekt	Formål	Finansiering	Saksnr./ Arbordre	Ansattnr./ Anlegg	Avtale/ Aktivitet

- Dim 0 – Konto: Relevant for lån/tilskuddsforvaltning. Refererer til regnskapskonto hvor det første sifferet angir kontoklasse.
- Dim 1 – Koststed: Relevant for lån/tilskuddsforvaltning. Angir hvilken del av organisasjonen transaksjonen hører til. Koststed følger Husbankens organisering hvor det er angitt egne koststed for det enkelte kontor/avdeling.
- Dim 2 – Prosjekt: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
- Dim 3 – Formål: Relevant for lån/tilskuddsforvaltning. Angir formålskode i forbindelse med Husbankens tilskuddsforvaltning og i forbindelse med tapsføringer på Husbankens låneforvaltning.
- Dim 4 – Finansiering: Relevant for lån/tilskuddsforvaltning. Angir hvordan Husbankens kostnadsside er finansiert og hvordan eventuelle inntektsposter kommer inn i statsbudsjettet.
- Dim 5 – Saksnr.: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
- Dim 5 – Arb.ordre: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
- Dim 6 – Ansattnr.: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
- Dim 6 – Anlegg: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
- Dim 7 – Avtale: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.
- Dim 7 – Aktivitet: Brukes p.t. ikke i forvaltning av lån, tilskudd og rentekompensasjoner.

6. Overordnede føringer

6.1. Forskrifter, lover og regler

Husbanken er underlagt flere lover og forskrifter som regulerer virksomheten. Dette er viktig for å sørge for at Husbanken operer i tråd med nasjonale mål om boligpolitikk og offentlig forvaltning. Oversikten under er en oppsummering av spesifikke henvisninger til lov og forskrift, som er benyttet i dette dokumentet. Dette er ikke en uttømmende liste over alle lover og forskrifter som regulerer husbankens virksomhet, men det er de viktigste knyttet til respektive behov som er beskrevet.

Referanse	Beskrivelse	Lenke	Kapittel/område
Arkivloven	Lov om arkiv – regulerer krav til arkivering og dokumentasjon	https://lovdata.no/lov/1992-12-04-126	Saksbehandling, Dokumenthåndtering
Offentlighetsloven	Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd	https://lovdata.no/lov/2006-05-19-16	Saksbehandling
Forvaltningsloven	Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker – stiller krav til saksbehandling, sporbarhet og klagerett	https://lovdata.no/lov/1967-02-10	Saksbehandling
Bokføringsloven		Lov om bokføring (bokføringsloven) - Lovdata	Regnskap
Reglement for økonomistyring i staten		Regelverk for økonomistyring i staten - regjeringen.no	Regnskap
Lov om Husbanken § 10	Gir Husbanken rett til å innhente data fra sentrale registre	https://lovdata.no/lov/2021-06-18-99	Tekniske rammer – Registre og ekstern samhandling
GDPR (Personvernforordningen)	EUs personvernforordning innlemmet i norsk lov (personopplysningsloven)	https://lovdata.no/verk/forordning/2016-04-27-679	Informasjonssikkerhet, personvern
DORA (Digital Operational Resilience Act)	EU-forordning om digital operasjonell motstandsdyktighet i finanssektoren	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NO/TXT/?uri=CELEX%3A32022R2554	Informasjonssikkerhet, tekniske rammer
NIS2-direktivet	EU-direktiv om nettverks- og informasjonssikkerhet (implementeres i norsk lov)	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NO/TXT/?uri=CELEX:32022L2555	Informasjonssikkerhet, tekniske rammer
ISO 27001	Internasjonal standard for informasjonssikkerhet	https://www.iso.org/standard/27001	Informasjonssikkerhet

NIST CSF 2.0	Rammeverk for cybersikkerhet – internasjonal standard	https://www.nist.gov/cyberframework	Informasjonssikkerhet
NSM Grunnprinsipper for IKT-sikkerhet	Nasjonal sikkerhetsmyndighet sine grunnprinsipper for sikring av IKT-systemer	https://nsm.no/regelverk-og-standarder/grunnprinsipper-for-ikt-sikkerhet	Informasjonssikkerhet
European Accessibility Act (EAA)	EU-direktiv om universell utforming	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L0882	Brukervennlighet og tilgjengelighet
WCAG 2.1	Retningslinjer for universell utforming av nettløsninger	https://www.w3.org/TR/WCAG21/	Brukervennlighet og tilgjengelighet

6.2. Bærekraft og samfunnsansvar

- systemet bør bidra til energieffektivitet og miljøvennlig operasjon, både ved lokal og skybasert installasjon.

Leverandøren skal kunne dokumentere hvordan deres tjenesteleveranse ivaretar bærekraftsmål og samfunnsansvar (eks. grønn IT, etiske leverandørkjeder).

Kommentert [DN1]: "dokumentere" noe annet enn "beskrive"?