

Sammanställning av hållbarhetskrav

Inkasso- och påminnelsetjänster 2023

Detta är en sammanställning av de hållbarhetskrav och villkor som är ställda i upphandlingen av Inkasso- och påminnelsetjänster 2023.

Ramavtalet bidrar till mål 16. Fredliga och inkluderande samhällen i Agenda 2030, då stort fokus ligger på att stärka effektiva och transparenta institutioner med ansvarsutkrävande på alla nivåer.

Krav och villkor i upphandlingen bidrar även till att nå nedanstående mål.



Sammanfattning

Ramavtalet omfattar ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelsehantering som möjliggör anpassning till era specifika riktlinjer och rutiner inom kravhantering.

Följande hållbarhetsaspekter har kravställts i upphandlingen:

- Barns rätt i upphandling
- Arbetsmiljö
- Sysselsättningsfrämjande åtgärder
- Lika rättigheter och möjligheter
- Tillgänglighet och samtliga användares behov
- Klimatpåverkan
- Ekonomisk brottslighet

Hållbarhetskrav och villkor

Under nedanstående rubriker finns de villkor och krav som ställts i upphandlingen. Rubrikerna utgörs av de hållbarhetsaspekter som just detta ramavtal omfattar:

Barns rätt i upphandling

Etiska och sunda inkassotjänster

Leverantören ska ha en policy för etiska och sunda inkassotjänster som syftar till att gäldenärer ska behandlas rättvist och etiskt korrekt. Policyn ska omfatta ett åtagande att vidta extra försiktighetsåtgärder med särskilt utsatta personer utifrån åtminstone följande faktorer:

- hälsotillstånd,
- barns situation,
- stora livshändelser,
- begränsad kunskap om ekonomiska frågor.

Leverantören ska säkerställa att medarbetare som handlägger ärenden som hänför sig till särskilt utsatta personer är utbildade i utsatthet och kan hänvisa dem till relevanta myndighet för stöd, om det är lämpligt och möjligt.





Arbetsmiljö

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Leverantören ska vid utförande av kontrakt i Sverige säkerställa att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. Arbetet ska bedrivas i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) och Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) samt omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön.

Leverantören ska särskilt beakta särskilt utsatta grupper, såsom inhyrd arbetskraft och unga arbetstagare. Leverantören ska också särskilt beakta de olika villkoren och förutsättningarna för kvinnor och män.

Leverantören ska säkerställa att villkoren efterlevs av underleverantörer som direkt medverkar till kontraktets utförande. Underleverantörer som hyr ut arbetskraft till leverantören kan inte bestämma över platsen för arbetet och inte heller över de lokaler som finns där. Underleverantörer ska dock planera och följa upp arbetet noga. Det kan gälla valet av arbetsplats, arbetsuppgifter och arbetstid samt summering av erfarenheterna från uthyrningen. Underleverantörer ska också uppmärksamma arbetstagares totala fysiska och psykiska belastning om de hyrs ut till olika ställen

Sysselsättningsfrämjande åtgärder

Dialogkrav

Leverantören ska på UMs begäran delta i en dialog om sysselsättningsfrämjande åtgärder vid ett avrop från ramavtalet.

Leverantören ska efter inbjudan medverka vid dialog med UM och eventuell annan aktör som den upphandlande myndigheten samarbetar med. Dialogen ska syfta till att diskutera leverantörens förutsättningar att bidra till sysselsättningsfrämjande åtgärder genom att, inom ramen för kontraktet, erbjuda anställning eller praktik för arbetslösa personer som har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden, såsom långtidsarbetslösa eller utlandsfödda som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Leverantören ska medverka med minst en person vid minst ett dialogmöte årligen med UM och eventuell annan aktör. UM kallar till mötet. Mötet ska ske i samband med kontraktets start eller vid annan överenskommen tidpunkt. Dialogmötet kan ske fysiskt eller på annat sätt, till exempel via Skype, telefon eller videomöte.

Dialogens syfte är att leda fram till en överenskommelse om att leverantören ska genomföra sysselsättningsfrämjande åtgärder och på vilket sätt.



Lika rättigheter och möjligheter

Aktiva åtgärder enligt diskrimineringslagen

Leverantören ska vid utförande av kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567). Leverantören ska ha ett fortlöpande arbete med aktiva åtgärder och på annat sätt verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4 – 12 §§ samt dokumenteras i enlighet med 3 kap. 13 – 14 §§ diskrimineringslagen.

Leverantören ska säkerställa att villkoren efterlevs av underleverantörer som direkt medverkar till kontraktets utförande.

Etiska och sunda inkassotjänster

Leverantören ska ha en policy för etiska och sunda inkassotjänster som syftar till att gäldenärer ska behandlas rättvist och etiskt korrekt. Policyn ska omfatta ett åtagande att vidta extra försiktighetsåtgärder med särskilt utsatta personer utifrån åtminstone följande faktorer:

- hälsotillstånd,
- barns situation,
- stora livshändelser,
- begränsad kunskap om ekonomiska frågor.

Leverantören ska säkerställa att medarbetare som handlägger ärenden som hänför sig till särskilt utsatta personer är utbildade i utsatthet och kan hänvisa dem till relevanta myndighet för stöd, om det är lämpligt och möjligt.

Tillgänglighet och samtliga användares behov

Tillgängliga webbplatslösningar

Leverantören ska, senast 6 månader från avtalsstart, ha genomfört en analys av webbplatslösningar, inklusive eventuella appar som tillhandahåller tjänsten enligt avtalet, utifrån standarden EN 301 549 version 3.2.1.

Baserat på analysen ska leverantören upprätta en tidsatt plan för att åtgärda avvikelserna från standarden. Leverantören ska inkomma med denna åtgärdsplan på inköpscentralens begäran.





Klimatpåverkan

... Hållbarhetsinformation om klimatneutral datalagring

Dagens datacenter är centrala inom digitaliseringen som har en stor påverkan på miljön. Desto mer vi ställer om från exempelvis pappersförbrukning till digitala lösningar påverkar vi fortfarande miljö genom att lagra vårt material och de digitala lösningarna i datacentren som bland annat har en hög energianvändning.

Leverantören ska därför vid avtalsstart ha följande information tillgänglig om de datacenter där tjänsten driftas:

a. I vilka länder datacentren ligger

b. Datacentrens nyckeltal:

- Energieffektivitet (Power usage effectiveness, PUE) enligt ISO 30134-2
- Förnybar energi (Renewable energy factor, REF) enligt ISO 30134-3
- Energiåtervinning (Energy reuse factor, ERF) enligt ISO 30134-6
- Effektiv vattenanvändning (Water usage effectiveness, WUE) enligt ISO 30134-9
- Om datacentren är certifierade enligt ISO 14001 (miljöledningssystem)
- Om datacentren är certifierade enligt ISO 50001 (energiledningssystem) e. Om datacentren aktivt jobbar med ”Best Practice Guidelines for the EU Code of Conduct on Data Centre Energy Efficiency¹⁵
- Om datacentren är miljömärka med exempelvis Blue Angel Fossil Free Data Label, Triple Green, LEED eller annan miljömärkning för datacenter.

Leverantören ska också redogöra för hur de arbetar mot klimatneutral datalagring.

Redogörelsen ska omfatta de datacenter (egna datacenter, outsourcade datacenter samt molntjänster) där tjänsten driftas. Redogörelsen kan även gälla generellt för leverantörens datalagring.

På begäran från Inköpscentralen ska informationen kunna uppvisas.

Mål om klimatneutral datalagring

Leverantören ska senast sex månader efter kontraktstart ha satt upp mål om att förbättra följande hållbarhetsparametrar, i syfte att uppnå klimatneutral datalagring:

- Energieffektivitet (PUE-tal)

- Förnybar energi* (REF-tal) • Energiåtervinning (ERF-tal)
- Vattenanvändning (WUE-tal)
- Cirkulär användning av datacenters IT-utrustning

Målen ska omfatta de datacenter (egna datacenter, outsourcade datacenter samt molntjänster) där tjänsterna driftas. Målen kan även gälla generellt för leverantörens datalagring.

Uppfyllelse av målen ska regelbundet mätas i enlighet med ISO 30134:1-9 eller likvärdigt. Leverantören ska inkomma med målen och planen för att mäta uppfyllelse av målen på den upphandlande myndighetens begäran.

Ekonomisk brottslighet

Förebyggande åtgärder mot korruption



Leverantören ska vid utförande av kontrakt vidta förebyggande åtgärder mot korruption. Detta innebär att leverantören ska:

- ha ett offentligt ställningstagande från ledningen om förebyggande åtgärder mot korruption
- regelbundet analysera korruptionsrisker ha interna skriftliga regler mot korruption som omfattar leverantörens övergripande ställningstagande, konkreta riktlinjer för att undvika korruption samt instruktion om till vem leverantörens anställda kan vända sig för rådgivning och stöd
- regelbundet utbilda anställda om de interna reglerna mot korruption och deras tillämpning ha ett system för rapportering av misstankar om korruption utan att den som rapporterar utsätts för negativa konsekvenser (visselblåsning) samt rutiner för uppföljning av rapporter
- ha ett internt kontrollsystem för att säkerställa implementeringen av de förebyggande åtgärderna, inklusive löpande uppföljning, utvärdering och uppdatering vid behov.

Leverantören ska säkerställa att villkoren efterlevs av underleverantörer som direkt medverkar till kontraktets utförande.

Inköpscentralens villkor bygger på Institutet mot mutors näringslivskod. Om verksamheten är certifierad enligt ISO 37001 bedöms giltigt certifikat verifiera att ovanstående villkor efterlevs.