

## Innehåll

<b>8. Krav på tjänsten - Anbudsområde 3 - ENERGI/VA</b>	<b>6</b>
<b>8.1 ÖVERGRIPANDE SYFTE OCH MÅL</b>	<b>6</b>
<b>8.2 EXEMPEL PÅ UNDERLAG FRÅN UPPHANDLANDE MYNDIGHET - Energi/VA</b>	<b>6</b>
<b>8.3 UPPDRAGETS GENOMFÖRANDE</b>	<b>6</b>
8.3.1 Effektiv indrivningsmetodik i linje med etisk behandling av gäldenären	6
8.3.2 Kontinuerlig uppföljning kring levererade inkassotjänster	6
8.3.3 Rekommendation av åtgärder	6
8.3.4 Anpassningsbar	6
<b>8.4 LÖSNINGSGRAD</b>	<b>6</b>
<b>8.5 ARBETSSÄTT OCH RUTINER</b>	<b>7</b>
8.5.1 Riktlinjer och rutiner från upphandlade myndighet	7
8.5.2 Leverantörens flödesscheman/flödesbeskrivningar - Energi/VA	7
8.5.3 Leverantörens beskrivningar av övriga rutiner	8
<b>8.6 GENERELLA KRAV</b>	<b>9</b>
8.6.1 Utskick av krav och brev	9
8.6.2 Hantering av dröjsmålsränta	9
8.6.3 Hantering av anstånd och ackord	9
8.6.4 Hantering av avbetalningsplaner	9
8.6.5 Samlingsärenden	9
8.6.6 Differentierad ärendehantering	9
8.6.7 Hantering av tidigare ärenden	10
8.6.8 Hantering av personnummer/samordningsnummer	10
<b>8.7 ÄRENDEHANTERING OCH FILÖVERFÖRING</b>	<b>10</b>
8.7.1 Registrering/inläsning av ärenden	10
8.7.2 Utskick av påminnelser och inkassokrav	10
8.7.3 Filer	11
8.7.3.1 Ta emot/skicka filer från och till upphandlande myndighetens ekonomisystem	11
8.7.3.2 Alternativ för upp- och nedladdning	11
8.7.3.3 Meddela avvikelser	11
8.7.3.4 Återskapa fil eller kvittens	11
8.7.3.5 Kvittens via e-post	11
<b>8.8 PÅMINNELSEHANTERING</b>	<b>11</b>
<b>8.9 FÖRSENINGERSÄTTNING</b>	<b>12</b>
<b>8.10 INKASSOKRAV</b>	<b>12</b>
<b>8.11 EFTERFORSKNINGSÅTGÄRD</b>	<b>12</b>
<b>8.12 SCORING</b>	<b>12</b>
8.12.1 System och rutiner	12
8.12.2 Utförande av scoring	13

8.12.3 Periodicitet/frekvens	13
<b>8.13 OBETALT INKASSOKRAV</b>	<b>13</b>
<b>8.14 ANSÖKAN OM BETALNINGSFÖRELÄGGANDE /HANDRÄCKNING</b>	<b>13</b>
8.14.1 Ombud vid ansökan om betalningsföreläggande	13
8.14.2 Förberedelser och upprättande av ansökan om betalningsföreläggande	13
8.14.3 Belopps- och tidsgränser för fordringar	13
8.14.4 Ansökan om betalningsföreläggande - tider	14
8.14.5 Återkallning	14
8.14.6 Ansökan om verkställighet	14
8.14.7 Utskick av verksställighetsansökan	14
8.14.8 Scoring efter verkställd avhysning	14
8.14.8.1 Ansökan om betalningsföreläggande - flera fordringsanspråk	14
8.14.9 Ansökan om betalningsföreläggande - obetald inkassoavgift	15
8.14.10 Förskottering av avgifter och kostnader	15
8.14.11 Tillvägagångssätt vid ansökan om betalningsföreläggande/handräckning	15
8.14.12 Särskilda utsökningsavgifter vid avhysning	15
<b>8.15 JURIDISKA TJÄNSTER</b>	<b>15</b>
8.15.1 Kvalificerade juridiska tjänster	15
8.15.2 Juridiskt ombud	15
8.15.3 Partsdelgivning	16
8.15.4 Fordran mot aktiebolag	16
<b>8.16 EFTERBEVAKNING</b>	<b>16</b>
8.16.1 Inkassering av inkassokostnad uteblir	16
<b>8.17 UTLANDSINKASSO</b>	<b>16</b>
8.17.1 Tillämplig lagstiftning	17
8.17.2 Kultur och affärsseder	17
8.17.3 Geografisk uppdelning	17
8.17.4 Rättsliga åtgärder	17
8.17.5 Förskottering	17
8.17.6 Avräkning inkasserade avgifter/arvoden	17
<b>8.18 TILLÄGGSTJÄNSTER/PROAKTIVA ÅTGÄRDER</b>	<b>17</b>
8.18.1 Sista varningsbrev/mjukt inkassokrav	17
8.18.2 Proaktivt telefonsamtal med gäldenär	17
8.18.3 SMS till gäldenär	18
<b>8.19 ÖVRIGA TJÄNSTER</b>	<b>18</b>
8.19.1 Avbetalningsplan	18
8.19.2 Betalningsanmaning	18
8.19.3 Dementi	18
8.19.4 Dödsbohantering	19
8.19.5 Skuldsanering	19
8.19.6 Konkurshantering	19
8.19.7 Räntefil till Skatteverket	19

8.19.8 Delgivning	19
8.19.9 Kravstopp	20
<b>8.20 TILLÄGGSTJÄNSTER ENERGIVA</b>	<b>20</b>
<b>8.21 BETALNING</b>	<b>20</b>
8.21.1 Insättning, avräkning, redovisning m.m.	20
8.21.2 Betalningsfil från upphandlande myndighet	20
8.21.3 Betalningsfil till upphandlande myndighet	20
<b>8.22 UTBILDNING</b>	<b>21</b>
<b>8.23 SERVICE OCH SUPPORT TILL UPPHANDLANDE MYNDIGHET</b>	<b>21</b>
8.23.1 Kommunikation	21
8.23.2 Tillgänglighet via telefon, e-post och webbportal	21
8.23.3 Personlig handläggning	21
8.23.4 Kundservice/supportfunktion	21
8.23.5 Svarstid vid telefonkontakt	21
8.23.6 Svarstid vid e-post och webbportal	21
8.23.7 Återkoppling till upphandlande myndighet	21
<b>8.24 WEBBPORTAL TILL UPPHANDLANDE MYNDIGHET</b>	<b>22</b>
8.24.1 Webbportal	22
8.24.2 Historik, information och uppdatering	22
8.24.3 Uppdatering i realtid	22
8.24.4 Sökning, redigering, driftavbrott	22
8.24.5 Meddelande och ärenden från leverantör	22
8.24.6 Behörighetsnivåer och webbläsare	22
8.24.7 Statistik och rapporter	22
<b>8.25 KUNDSERVICE TILL GÄLDENÄR</b>	<b>22</b>
8.25.1 Första kontaktledet	23
8.25.2 Kontaktvägar	23
8.25.3 Tillgänglighet vid telefonkontakt	23
8.25.3.1 Svarstid vid telefonkontakt	23
8.25.4 Svarstid via e-post och webbportal	23
8.25.5 Utbildning av inkassohandläggare	23
8.25.6 Svenska och engelska	23
8.25.7 Finska	23
8.25.8 BKS - Bosniska, Kroatiska och Serbiska	23
8.25.9 Arabiska	24
8.25.10 Hänvisning	24
8.25.11 NKI - Nöjd kundindex mot gäldenärer	24
8.25.12 Gäldenärswebb	24
8.25.13 Betalningsmetoder	25
<b>8.26 INFORMATIONSTILLFÄLLE</b>	<b>25</b>
<b>8.27 IMPLEMENTERING</b>	<b>25</b>
8.27.1 Implementeringstid	26

<b>8.28 UPPFÖLJNING</b>	<b>26</b>
8.28.1 Uppföljning med upphandlande myndighet	26
8.28.2 Uppföljning med Inköpscentralen	26
8.28.3 Uppföljning - Lösningsgrad	26
<b>8.29 STATISTIK</b>	<b>26</b>
8.29.1 Statistik - Nyckeltal/KPI:er	26
8.29.1.1 Påminnelsefas	27
8.29.1.2 Inkassofas	27
8.29.1.3 Rättsliga åtgärder i inkassofas	27
8.29.1.4 Efterbevakning	27
8.29.1.5 Rättsliga åtgärder i efterbevakningsfas	28
8.29.1.6 Utlandsinkasso	28
8.29.2 Statistik på ärendenivå	28
8.29.3 Aktiviteter på ärendenivå	29
8.29.4 Kod per ärendestatus	29
<b>8.30 Övriga tjänster</b>	<b>29</b>
<b>8.31 REDOVISNING AV SLA</b>	<b>29</b>

## 8. Krav på tjänsten - Anbudsområde 3 - ENERGI/VA

### 8.1 ÖVERGRIPANDE SYFTE OCH MÅL

Syftet är att upphandla ett ramavtal som omfattar ett heltäckande koncept avseende inkassotjänster och inkassorelaterade tjänster som uppfyller de upphandlande myndigheternas behov. Nedan avser krav för Energi/VA.

Ett viktigt mål är att det kommande ramavtalet ska balansera intresset av effektiv skuldindrivning med att motverka överskuldssättning och onödiga kostnader för gäldenärerna.

### 8.2 EXEMPEL PÅ UNDERLAG FRÅN UPPHANDLANDE MYNDIGHET - Energi/VA

Inom energi utgörs underlagen mestadels av elräkningar som förfallit till betalning. Inom VA utgörs underlagen mestadels utav VA-räkningar som förfallit till betalning. Även andra fakturafordringar förekommer.

### 8.3 UPPDRAGETS GENOMFÖRANDE

#### 8.3.1 Effektiv indrivningsmetodik i linje med etisk behandling av gäldenären

Leverantören ska erbjuda en effektiv indrivningsmetodik som är i linje med etisk behandling av gäldenären, vilket betyder att leverantören ska sträva efter en hög lösningsgrad samt att gäldenären ska bli behandlad enligt god inkassosed.

#### 8.3.2 Kontinuerlig uppföljning kring levererade inkassotjänster

Leverantören ska kontinuerligt följa upp, analysera och rapportera utvecklingen kring levererade inkassotjänster till upphandlande myndighet och Inköpscentralen samt vidta eventuella åtgärder efter godkännande från upphandlande myndighet.

Leverantören ska ha rutiner för att dokumentera ärenden/aktiviteter, distribuera statistik samt anpassa sin tjänst till förändrade förutsättningar.

#### 8.3.3 Rekommendation av åtgärder

Leverantören ska rekommendera eventuella åtgärder om det visar sig att utvecklingen avviker från syftet, målsättningen och kraven som ställs i denna upphandling t.ex. om antalet ansökningar om betalningsföreläggande ökar väsentligt, lösningsgraden betraktas som låg osv. Upphandlande myndighet har dock bestämmanderätt huruvida förändringar ska ske i det implementerade arbetssättet.

#### 8.3.4 Anpassningsbar

Leverantören ska vara anpassningsbar utifrån upphandlande myndighetens specifika verksamheter och riktlinjer för fakturering och kravverksamhet.

### 8.4 LÖSNINGSGRAD

Hög lösningsgrad inom samtliga faser av indrivningen är högt prioriterat.

Leverantören ska:

- ha utarbetade rutiner för uppföljning av lösningsgrad;
- följa upp lösningsgraden kontinuerligt;
- erbjuda åtgärdsförslag\* om lösningsgraden sjunker från en mätperiod\*\* till en annan; och

- på upphandlande myndighets begäran genomföra strukturerade och dokumenterade tester kring alternativa metoder i kravprocess med syfte att lyfta lösningsgrad.

Rutiner för uppföljning av lösningsgrad ska på begäran lämnas inom fem (5) arbetsdagar till Inköpscentralen och/eller upphandlande myndighet. Begäran kan ske när som helst efter sista anbudsdag, innan avtalstecknande eller under pågående ramavtal.

Rutinerna ska vid behov anpassas kostnadsfritt till upphandlande myndighets verksamhet och önskemål.

\* Åtgärdsförslag - se avsnitt 8.3.3 "Rekommendation av åtgärder"

\*\*Mätperiod - se avsnitt 8.28.3 "Uppföljning - Lösningegrad"

## 8.5 ARBETSSÄTT OCH RUTINER

Leverantörens rutiner ska vara utformade så att syfte och mål med denna upphandling uppfylls samt att hänsyn tas till rådande lagstiftning och god inkassosed.

I samband med avrop ska rutinbeskrivning tas fram till upphandlande myndighet i enlighet med vad som anges i detta avsnitt.

### 8.5.1 Riktlinjer och rutiner från upphandlade myndighet

Leverantören ska anpassa sitt arbetssätt/rutiner etc. till respektive upphandlande myndighets riktlinjer och rutiner avseende fakturering och kravverksamhet.

Upphandlande myndighet är förbehållna rätten att vid behov kunna bestämma vilka rättsliga åtgärder som ska vidtas, oavsett om ärenden befinner sig i ordinarie inkassoprocessen eller i efterbevakningen.

Möjlighet ska finnas för upphandlande myndighet att exempelvis välja om de vill bli tillfrågade innan inkassokrav går vidare till Kronofogden, både i ordinarie inkassoflödet eller från efterbevakning till Kronofogden. Alternativ till att bli tillfrågade innan är att upphandlande myndighet ger leverantören mandat att gå vidare till Kronofogden när fastställda kriterier uppfylls.

Upphandlande myndighet ska meddela leverantören vid vilka faser i indrivningen som leverantören ska inlämna rekommendation till upphandlande myndighet.

Leverantören ska i samband med anpassning till upphandlande myndighetens riktlinjer även erbjuda kostnadsfri genomgång av angivna rutiner.

### 8.5.2 Leverantörens flödesscheman/flödesbeskrivningar - Energi/VA

Leverantören ska ha utarbetade rutiner för hur man arbetar med efterfrågade inkassotjänster.

Leverantören ska med anbudet bifoga flödesschema/flödesbeskrivning avseende:

- a. Fakturafordringar mot privatpersoner och näringsidkare
- b. El- och energifordringar enligt följande: Avflyttad, Ej avflyttad konsument och ej avflyttad näringsidkare
- c. VA-fordringar enligt följande: Avflyttad, Ej avflyttad konsument och ej avflyttad näringsidkare
- d. Överföring av ärende till efterbevakning
- e. Normal ärendegång vid utlandsinkasso

Dokumentationen ska visa samtliga steg vid ett ärende och redogöra föreslagna tidsperioder mellan faserna/stegen. Leverantören ska markera/beskriva när t ex brev/telefonsamtal skickas/utförs osv.

Rutinerna ska vid behov anpassas kostnadsfritt till upphandlande myndighetens verksamhet och önskemål.

**a. Bifoga flödesschema/flödesbeskrivning - Fakturafordringar mot privatpersoner och näringsidkare**

ANBUDSOMR...



Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

**b. Bifoga flödesschema/flödesbeskrivning - El- och energifordringar enligt följande: Avflyttad, Ej avflyttad konsument och ej avflyttad näringsidkare**

ANBUDSOMR...



Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

**c. Bifoga flödesschema/flödesbeskrivning - VA-fordringar enligt följande: Avflyttad, Ej avflyttad konsument och ej avflyttad näringsidkare**

ANBUDSOMR...



Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

**d. Bifoga flödesschema/flödesbeskrivning - Överföring av ärende till efterbevakning**

ANBUDSOMR...



Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

**e. Bifoga flödesschema/flödesbeskrivning - Normal ärendegång vid utlandsinkasso**

ANBUDSOMR...



Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

**8.5.3 Leverantörens beskrivningar av övriga rutiner**

Leverantören ska ha utarbetade rutiner för hur man arbetar med efterfrågade inkassotjänster:

- a. Fordringar mot föreningar
- b. Fordringar mot personer med skyddad identitet
- c. Fordringar mot avlidna
- d. Fordringar mot personer som står under god man/förvaltare och fordringar mot minderåriga.
- e. Rutiner för hantering av återkallelse av ärende, d.v.s. när upphandlande myndighet återkallar ärendet.
- f. Skuldsanering
- g. Delgivning i och utanför den summariska processen
- h. Rutiner för preskriptionsavbrytande åtgärder och riskminimering av preskriberade ärenden
- i. Konkurs

Rutinerna ska på begäran lämnas inom fem (5) arbetsdagar till Inköpscentralen och/eller upphandlande myndighet. Begäran kan ske när som helst efter sista anbudsdag, innan avtalstecknande eller under pågående ramavtal.

Rutinerna ska vid behov anpassas kostnadsfritt till upphandlande myndighetens verksamhet och önskemål. Rutinerna ska gås igenom med upphandlande myndighet vid uppstartsmötet eller liknande tillfälle mellan parterna.

## 8.6 GENERELLA KRAV

### 8.6.1 Utskick av krav och brev

Alla krav och brev till gäldenär ska kunna skickas med A-post och inkludera utskrift, porto, kuvert, mottagaravgift etc.

Leverantören ska på önskemål från upphandlande myndighet skicka påminnelser och krav till gäldenärs digitala brevlåda som t ex Kivra. Ingen extra kostnad får uppstå om upphandlande myndighet väljer digitalt utskick.

### 8.6.2 Hantering av dröjsmålsränta

Leverantören ska hantera dröjsmålsränta enligt räntelagen (eller avtalad ränta). Dröjsmålsräntan ska hanteras ihop med påminnelsen/inkassokravet.

### 8.6.3 Hantering av anstånd och ackord

Leverantören ska hantera anstånd och ackord med gäldenär enligt riktlinjer från upphandlande myndighet.

Innan leverantören gör eventuella ackordsuppgörelser med gäldenär ska leverantören kontakta upphandlande myndighet för godkännande.

### 8.6.4 Hantering av avbetalningsplaner

Leverantören ska hantera avbetalningsplaner enligt riktlinjer från upphandlande myndighet.

### 8.6.5 Samlingsärenden

Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda samlingsärende om upphandlande myndighet så önskar.

Med samlingsärende avses att när ett ärende med lågt belopp (definieras av upphandlande myndighet) inkommer läggs detta ärende vilande i x månader (definieras av upphandlande myndighet). Om det under tiden kommer in ytterligare ärenden läggs dessa fordringar samman till dess att summan av fordringar överstiger gränsen och först då tar ordinarie inkassoprocess vid. I annat fall avslutas ärendet.

### 8.6.6 Differentierad ärendehantering

Leverantören ska kunna erbjuda differentierad ärendehantering. Leverantören ska beskriva strategi och process per nedan definierade segment.

- Saknar utmättningsbara tillgångar
- Har utmättningsbara tillgångar
- Ingen betalningsanmärkning
- Övriga

Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att besluta om annan differentierad ärendehantering som leverantören ska förhålla sig till. Det kan t ex vara för viss typ av fordringar, gäldenärsgupper, tidigare betalningshistorik eller betalningsförmåga etc.

#### a. Beskriv strategi och process - Saknar utmättningsbara tillgångar

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

ANBUDSOMR... 

**b. Beskriv strategi och process - Har utmätningsbara tillgångar**

ANBUSSOMR...



Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**c. Beskriv strategi och process - Ingen betalningsanmärkning**

ANBUSSOMR...



Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**d. Beskriv strategi och process - Övriga**

ANBUSSOMR...



Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**8.6.7 Hantering av tidigare ärenden**

Vid start av kontrakt mellan upphandlande myndighet och leverantör ska de ärenden som upphandlande myndighet genom tidigare avtal innehar hos en annan leverantör kvarstanna hos den dåvarande leverantören.

Ärenden som uppkommer från och med datum för start av kontrakt mellan upphandlande myndighet och leverantören ska påbörjas hos den nya leverantören.

**8.6.8 Hantering av personnummer/samordningsnummer**

- Ärenden med fiktiva samt tillfälliga personnummer/samordningsnummer ska hanteras enligt samma rutin som övriga ärenden.
- För fordringar till minderåriga som saknar svenskt personnummer ska leverantören skicka inkassokrav (och ev. betalningspåminnelse) till vårdnadsinnehavaren/god man.
- Leverantören ska bevaka om en person får ett nytt personnummer så att fordringar mot det gamla t.ex. vid tillfälliga personnummer eller samordningsnummer, flyttas över till det nya.
- Ärenden där svenskt personnummer saknas ska läggas på efterbevakning om skuld inte kan drivas in. Avskrivs endast när skuld blir preskriberad.
- Utvandrade där personnummer är avregistrerade läggs på efterbevakning tills skuld kan drivas in. Avskrivs endast när skuld blir preskriberad.

**8.7 ÄRENDEHANTERING OCH FILÖVERFÖRING****8.7.1 Registrering/inläsning av ärenden**

Registrering av ärenden ska ske automatiskt via fil till leverantörens system, eller om upphandlande myndighet så önskar, via manuell registrering i webbaserad ärendegränssnitt hos leverantören.

I enstaka fall kan underlag till inkassokrav/påminnelser skickas via e-post eller brevlades.

**8.7.2 Utskick av påminnelser och inkassokrav**

Om inte upphandlande myndighet beslutar annat, ska leverantören skicka påminnelser och inkassokrav till gäldenär samma dag som leverantören erhåller filer med informationen från upphandlande myndighet under förutsättning att filerna skickas till leverantören helgfri vardag före kl 13:00.

**Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga**

### 8.7.3 Filer

#### 8.7.3.1 Ta emot/skicka filer från och till upphandlande myndighetens ekonomisystem

Leverantören ska ha den tekniska förmågan och kapacitet som krävs för att kunna ta emot filer från upphandlande myndighet.

Leverantören ska dagligen kunna ta emot/skicka filer från och till upphandlande myndigheters ekonomisystem och verksamhetssystem med fakturering och kravfunktioner som t ex Unit4, Raintance, Visma RoR Redovisning och reskontror, Winsam SQL och Public 360 från Software Innovation eller RES (reskontra patientavgifter m.m.), Momentum, Fastnet och Expand.


Fordringar som skickas som filformat från dessa system varierar och kan till exempel vara TEDformat, html-, xml-, txt-, ink- eller pdf-format.

#### 8.7.3.2 Alternativ för upp- och nedladdning

Vid fel som omöjliggör för upphandlande myndighet att hämta eller lämna filer hos leverantören ska leverantören tillhandahålla minst ett (1) alternativa sätt för upp- och nedladdning.

##### Beskriv alternativ för upp- och nedladdning

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

ANBUDSOMR...

#### 8.7.3.3 Meddela avvikelser

Leverantören ska meddela upphandlande myndighet avvikelser från upprättat körschema.

#### 8.7.3.4 Återskapa fil eller kvittens

Leverantören ska på uppdrag från upphandlande myndighet kunna återskapa en av leverantörens producerad fil eller kvittens inom 48 timmar från mottaget uppdrag.

**Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga**

#### 8.7.3.5 Kvittens via e-post

Efter att Leverantören mottagit ny ärendefil ska leverantören skicka kvittens via e-post till en av upphandlande myndighet angiven adress inom en (1) timme.

Kvittensen ska som minimum innehålla information om:

- Antal mottagna ärenden
- Summa kapital
- Antal fakturor

**Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga**

### 8.8 PÅMINNELSEHANTERING

Leverantören ska kunna erbjuda påminnelsehantering för de upphandlande myndighet som inte avser att hantera påminnelser själva. Leverantören ska följa de riktlinjer upphandlande myndighet anger avseende exempelvis betalningsfrist.

Om upphandlande myndighet själva handlägger och skickar ut påminnelse/-r till gäldenärer tillfaller

påminnelseavgift/-erna upphandlande myndighet även om leverantören driver in påminnelseavgiften tillsammans med inkassokrav i ett senare skede.

Om upphandlande myndighet ej tillämpar påminnelseavgift mot gäldenär ska leverantören skicka ut påminnelsen utan avgiften till gäldenären.

## 8.9 FÖRSENINGERSÄTTNING



Leverantören ska kunna hantera förseningsersättning på flera olika sätt, t ex:

- Om upphandlande myndighet redan har tagit ut förseningsersättningen i samband med påminnelsen ska leverantören säkerställa korrekt hantering av eventuella ytterligare avgifter samt att korrekt ränta beräknas på förseningsersättningen.
- Leverantören ska kunna påföra förseningsersättningen i samband med såväl påminnelse som vid upprättandet av inkassokravet.
- Leverantören ska kunna hantera ärenden där upphandlande myndighet kund tagit ut en påminnelseavgift (60kr) och där man endast får påföra förseningsersättning med 450 kr
- Leverantören ska kunna anpassa förseningsersättningens storlek kopplad till gäldenärens tidigare betalningshistorik eller kapitalfordrans storlek.

## 8.10 INKASSOKRAV



Inkassokrav ska vara utformat enligt vad som anges i 5 § inkassolagen och i tillstånds- och tillsynsmyndighet för inkassoverksamhetens allmänna råd - Tillämpning av inkassolagen.

Tidsfrist som anges i inkassokravet ska vara åtta (8) dagar, såvida upphandlande myndighet inte meddelar annat.

Information om avbetalningsplan ska också kunna erbjudas kostnadsfritt i inkassokravet om upphandlande myndighet så önskar.

## 8.11 EFTERFORSKNINGSÅTGÄRD



I de fall utsänd påminnelse eller inkassokrav kommer i retur till leverantören ska denne vidta efterforskningsåtgärd för framtagande av korrekta uppgifter på gäldenären och därefter skicka ut nytt inkassokrav/påminnelse med nya aktuella uppgifter.

Leverantören ska meddela upphandlande myndighet vid en retur samt om ny adress via kundwebb eller e-post till en av upphandlande myndighet angiven adress.

Leverantören ska till anbudet lämna beskrivning på rutin för efterforskningsåtgärd.

### Beskrivning av rutin för efterforskningsåtgärd

Bifogad fil



Leverantörskommentar tillåten

ANBUDSOMR...



## 8.12 SCORING

### 8.12.1 System och rutiner



Leverantören ska ha välfungerande system och rutiner för att kontrollera och bedöma gäldenärens betalningsförmåga, genom t ex s.k. scoring eller utdrag från Kronofogdens system (REX).

Leverantören ska till anbudet lämna beskrivning hur sin analys går till, vad den baseras på och vilka kriterier som avgör huruvida en gäldenär anses ha betalningsförmåga eller inte.

Upphandlande myndighet ska på begäran ha möjlighet att ta del av utförd scoring.

**Beskrivning analys**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

ANBU DSOMR...

**8.12.2 Utförande av scoring**

Leverantören ska kostnadsfritt utföra scoring/analys av betalningsförmåga inklusive eventuella kostnader för kreditupplysning samt eventuell omfrågan dekopia.

**8.12.3 Periodicitet/frekvens**

Leverantören ska utföra scoring vid obetalt inkassokrav, innan utmätning och vid efterbevakade ärenden enligt den frekvens som anses vara nödvändig för att leverantören ska ha en uppdaterad uppfattning om gäldenärens betalningsförmåga, dock minst en (1) gång per månad.

Leverantören ska till anbudet lämna beskrivning på scoringmodell.

**Beskrivning scoringmodellen**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

ANBU DSOMR...

**8.13 OBETALT INKASSOKRAV**

Om inget annat meddelas av upphandlande myndighet, ska leverantören hantera obetalda inkassokrav enligt följande:

1. Analys av gäldenärens betalningsförmåga utförs i samband med att inkassokravets betalningsfrist löper ut så att nästa åtgärd är möjlig att vidtas så snart som möjligt vid dess utgång.
2. Om analysen visar att betalningsförmåga finns och det anses vara ekonomiskt motiverat för upphandlande myndighet är huvudregeln att ansökan om betalningsföreläggande/handräckning men det kan också förekomma annan åtgärd som anses mer lämpligt efter en samlad bedömning.

Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att addera ett sista varningsbrev, ett s.k. mjukt inkassokrav innan rättsliga åtgärder. Upphandlande myndighet ska även kunna sätta upp regler för annan hantering t ex att vissa fordringar ej ska gå vidare till Kronofogden.

**8.14 ANSÖKAN OM BETALNINGSFÖRELÄGGANDE /HANDRÄCKNING****8.14.1 Ombud vid ansökan om betalningsföreläggande**

Leverantören ska agera ombud vid ansökan om betalningsföreläggande om inget annat meddelats av upphandlande myndighet.

**8.14.2 Förberedelser och upprättande av ansökan om betalningsföreläggande**

Leverantörens förberedelse inför och upprättande av ansökan om betalningsföreläggande (inkl. handräckning) samt ingivande av ansökan till Kronofogden ska ingå i ombudsarvodet.

**8.14.3 Belopps- och tidsgränser för fordringar**

Upphandlade myndigheter ska ha möjlighet att besluta om exempelvis belopps- och tidsgränser för

fodringar som ska gå vidare till rättsliga åtgärder oavsett om det avser ärenden i det ordinarie inkassoflödet eller vid efterbevakade ärenden.

#### 8.14.4 Ansökan om betalningsföreläggande - tider

Om upphandlande myndighet så önskar ska leverantören ansöka om betalningsföreläggande (och vidta andra nödvändiga åtgärder - exempelvis meddelande till socialnämnd) tidigast dag 13.

Upphandlande myndighet meddelar vid avrop vilka tider som ska gälla och för vilka fordringar/situationer.

#### 8.14.5 Återkallning

Vid ansökan om betalningsföreläggande ska leverantören skicka ytterligare ett brev där gäldenären informeras om att återkallning kan ske vid fullbetalning eller vid en kontakt där man kommer överens om en avbetalningsplan.

#### 8.14.6 Ansökan om verkställighet

Leverantörens ansökan om verkställighet avseende utslag och domar m.m. ska ingå utan kostnad för upphandlande myndighet, även om ansökan sker vid ett senare tillfällen än i ansökan om betalningsföreläggande. Verkställighetsavgift från Kronofogden ska i första hand betalas av gäldenär. Om gäldenär ej betalar får leverantör debitera upphandlande myndighet.

#### 8.14.7 Utskick av verksställighetsansökan

Efter utfärdad avhysningsutslag ska leverantören skicka förfrågan om att verkställa avhysningen till upphandlande myndighet. När leverantören erhållit svar från upphandlande myndighet skickas verksställighetsansökan.

Upphandlande myndighet kan också bestämma att verkställande av avhysning ska ske direkt av leverantören till Kronofogden.

Samtidigt med begäran om verkställighet ska leverantören skicka brev till gäldenären med information om nu vidtagen åtgärd, vad detta innebär samt upplysning om hur gäldenären bör förfara.

Leverantören ska också tillse att förnyelseansökan ges in i de fall detta kan vara aktuellt. När Kronofogden har meddelat förrättningsdatum ska leverantören informera upphandlande myndighet genom vidarebefordran av de uppgifter som återfinns i blankett "Underrättelse till sökande om avhysning".

Detta ska ske inom en (1) timme.

**Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga.**

#### 8.14.8 Scoring efter verkställd avhysning

Efter verkställd avhysning gör leverantören scoring samt tar ett registerutdrag från Kronofogden.

Scoringen ligger till grund för bedömning om förutsättning för utmätning föreligger. Bedöms förutsättningen att erhålla något som obefintlig eller ringa, med hänsyn till kostnadsrisk, ska leverantören, under förutsättning att upphandlande myndighet godkännt detta, skicka ärendet för efterbevakning.

#### 8.14.8.1 Ansökan om betalningsföreläggande - flera fordringsanspråk

Om inte upphandlande myndighet meddelar annat vid avrop är huvudregeln att ansökan om

betalningsföreläggande ska ske som ett samlat ärenden från samma borgenär om det finns flera fordringsanspråk på gäldenären.

#### **8.14.9 Ansökan om betalningsföreläggande - obetald inkassoavgift**



Upphandlande myndighet ska kunna avgöra om ansökan om betalningsföreläggande ska ske då kapitalet men inte inkassoavgifter betalats in av gäldenären.

I dessa fall ersätts leverantören av upphandlande myndighet motsvarande den andel av inkassoavgift som leverantören anger i Del 11 Utvärdering och pris - Anbudsområde 3 - Energi/VA. Syftet är att täcka kostnaden för utskick av inkassokrav.

#### **8.14.10 Förskottering av avgifter och kostnader**



Samtliga avgifter och kostnader i samband med rättsliga åtgärder förskottas av leverantören.

#### **8.14.11 Tillvägagångssätt vid ansökan om betalningsföreläggande/handräckning**



Tillvägagångssättet vid ansökan om betalningsföreläggande/handräckning ska överenskommas mellan parterna vid avrop.

#### **8.14.12 Särskilda utsökningsavgifter vid avhysning**



Vid hyresfordringar debiterar leverantören upphandlande myndighet eventuella särskilda utsökningsavgifter vid avhysning såsom när Kronofogden anlitar transportfirma, magasinering m.m.

### **8.15 JURIDISKA TJÄNSTER**



#### **8.15.1 Kvalificerade juridiska tjänster**



Leverantören ska:

- a. erbjuda kvalificerade juridiska tjänster för samtliga mottagna ärenden, i samband med bestridande av obetalda fordringar och juridiska processer som följer därav oavsett skäl till bestridande.
- b. erbjuda rådgivning vid utredning om ställföreträdaransvar, förhandlingsstöd och allmän rådgivning.
- c. ha juridisk expertis med kunskap och erfarenhet avseende samtliga fodringstyper som efterfrågas i denna upphandling (inkl. tillämpliga speciallagstiftningar inom kommun och regioner och dess bolag) samt av tvister med gäldenär i bland annat förvaltningsrätt, hyresnämnd, Tingsrätt, Hovrätt, mark- om miljödomstol etc.
- d. kunna tillhandahålla juridisk rådgivning i pågående inkassoärenden och fungera som rättegångsombud i tvistiga ärenden. Vid rättsliga åtgärder/bestridanden, konkursmål och avhysningsärenden ska leverantören och upphandlande myndighet samverka. Leverantören får inte agera utan upphandlande myndighetens godkännande såvida inte upphandlande myndighet gett leverantören mandat.

#### **8.15.2 Juridiskt ombud**



Leverantörens juridiska ombud ska ha minst tre (3) års erfarenhet av juridiska processer inom de områden/fordringstyper som denna upphandling omfattar.

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål ersätta jurist med likvärdig kompetens och erfarenhet vid sjukdom eller annan långvarig frånvaro, uppsägning etc.

Upphandlande myndighet ska kunna välja att anlita Leverantörens juridiska ombud, eller använda

eget/ anlita externt juridiskt ombud om så önskas.

Inköpscentralen förbehåller sig rätten att begära CV/meritförteckning för de juridiska ombuden för att kontrollera efterfrågad erfarenhet. CV/Meritförteckning ska på begäran lämnas inom fem (5) arbetsdagar. Begäran kan ske när som helst efter sista anbudsdag, innan avtalstecknande eller under pågående ramavtal.

### 8.15.3 Partsdelgivning

Vid bestridande (oavsett status) samt vid förfrågan från Kronofogden om partsdelgivning ska leverantören göra en egen bedömning och skriftligen, med motivering, ge upphandlande myndighet rekommendation om ärendets vidare hantering.

### 8.15.4 Fordran mot aktiebolag

Leverantören utreder på uppdrag av upphandlande myndighet om styrelseledamöter i ett aktiebolag som försatts i konkurs kan göras personligt betalningsansvariga för upphandlande myndighetens fordran mot aktiebolaget.

## 8.16 EFTERBEVAKNING

Leverantören ska:

- a. ha registerhållning av samtliga fordringar;
- b. för varje specifikt ärende dokumentera varför det ska efterbevakas genom att redovisa utförda kravåtgärder/aktiviteter och inkassoföretagets samlade bedömning;
- c. agera på upphandlande myndighetens förutbestämda kriterier för när ett ärende ska överföras till efterbevakning, alternativt inhämta godkännande från upphandlande myndigheten innan ärendet lämnas till efterbevakning. Vid misslyckade utmätnings försök är huvudregeln att ärenden överförs till efterbevakning. **Upphandlande myndighet ska få besked om att ärende överförs till efterbevakning;**
- d. fortlöpande göra analys av gäldenärens betalningsförmåga, minst 1 gång per månad;
- e. ansvara för att preskriptionsbrytande åtgärder vidtas för samtliga fordringar tills annat överenskommit med upphandlande myndighet;
- f. vidta erforderliga åtgärder för att erhålla frivillig betalning (t.ex. telefonsamtal och brevkampanjer till gäldenären);  
Minst följande ska utföras varje år: \* minst 1 åtgärd per år (utöver preskriptionsavbrytande åtgärder) med information om skulden, avbetalningsplan och eventuell kampanj, möjlighet ackord etc.
- g. vidta rättsliga åtgärder om tidigare försök till frivillig betalning ej gett resultat eller om rättsliga åtgärder bedöms vara enda eller den bästa möjlighet till betalning;
- h. bevaka fordring vid konkurs, företagsrekonstruktion, dödsbo, ackordsförfarande eller skuldsanering;
- i. hantera efterbevakade ärenden i en helhetslösning tillsammans med gäldenärens övriga ärenden för att hålla nere kostnaden för gäldenären – vid t.ex. avbetalningsplan bakas ärenden ihop i en plan, med en avgift.

### 8.16.1 Inkassering av inkassokostnad uteblir

Om ett ärende överförs till efterbevakning utan att lagstadgade inkassokostnader enligt förordning (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader m.m. kunnat inkasseras av gäldenären uppstår ingen kostnad för upphandlande myndighet.

## 8.17 UTLANDSINKASSO

Utlandsinkasso avser inkassokrav till utanför Sverige bosatta svenskar och utländska medborgare samt företag registrerade i utlandet.

### 8.17.1 Tillämplig lagstiftning

Inkassohantering och indrivning i utlandet ska tillhandahållas enligt tillämplig lagstiftning i respektive land.

### 8.17.2 Kultur och affärsseder

Leverantören ska ta hänsyn till kultur och affärsseder som gäller i respektive land.

### 8.17.3 Geografisk uppdelning

Leverantören ska erbjuda utlandsinkasso i hela världen. Prissättning ska ske utifrån den geografiska uppdelningen som anges i Del 11, Utvärdering och pris - Anbudsområde 3 - Energi/VA.

### 8.17.4 Rättsliga åtgärder

Om gäldenären inte betalar sin skuld kan rättsliga åtgärder bli aktuella.

Innan rättsliga åtgärder vidtas av leverantören ska upphandlande myndighet kontaktas och leverantören ska i förväg meddela vad kostnaderna beräknas uppgå till, bedöma chanserna att vinna en process i domstol samt inhämta samtycke från upphandlande myndighet.

### 8.17.5 Förskottering

Samtliga avgifter och kostnader i samband med rättsliga åtgärder förskottas av leverantören.

### 8.17.6 Avräkning inkasserade avgifter/arvoden

Avgifter/ombudsarvode etc. som inkasserats av leverantören räknas av från det inkasserade beloppet vid betalning från gäldenär.

## 8.18 TILLÄGGSTJÄNSTER/PROAKTIVA ÅTGÄRDER

### 8.18.1 Sista varningsbrev/mjukt inkassokrav

Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att addera ett sista varningsbrev, ett s.k. mjukt inkassokrav innan rättsliga åtgärder. Upphandlande myndighet ska även kunna sätta upp regler för annan hantering t.ex. att vissa fordringar ej ska gå vidare till Kronofogden.

Brevet är en sista varning att om att betala och skickas ut direkt efter det att ett inkassokrav är förfallet och obetalt. Detta varningsbrev kan vara lämpligt i de fall leverantörens analys av gäldenärens betalningsförmåga påvisar att det finns betalningsutrymme som innebär att hel eller delvis betalning är möjlig, det kan bero på slarv, sjukdom, semester etc. Att då vidta rättsliga åtgärder och i onödan ålägga en gäldenär med betalningsanmärkning bör i så stor utsträckning som möjligt försöka att undvikas.

Upphandlande myndighet avgör om denna tjänst ska bakas in i grundutförandet för alla fordringar, om det endast ska gälla för vissa fordringstyper/värden etc. eller om det inte ska användas alls. Upphandlande myndighet beslutar om ny betalfrist i varningsbrev.

### 8.18.2 Proaktivt telefonsamtal med gäldenär

Upphandlande myndighet ska kunna välja att beställa telefonsamtal som innebär att leverantören ringer upp gäldenären och informerar om skulden och argumenterar för att fordran ska prioriteras/betalas.

Leverantören ska även informera om vad som händer vid ansökan om betalningsföreläggande och

dess konsekvenser samt kunna erbjuda avbetalningsplan om upphandlande myndighet så önskar.

Upphandlade myndighet avgör vid vilka fodringstyper, värden, etc. som ska gälla för och om vilka nya betalningsvillkor som ska gälla. Tjänsten ska även kunna användas för att säkerställa med gäldenärer att inget missförstånd föreligger, t ex att problem med postgången orsakat det uteblivna betalningen.

Tjänsten ska kunna utföras både mellan påminnelse och inkassokrav samt efter inkassokrav. Telefonsamtal ska dokumenteras och logg ska finnas tillgänglig för granskning av upphandlande myndighet.

### 8.18.3 SMS till gäldenär

Upphandlande myndighet ska kunna välja att beställa SMS som innebär att leverantören skickar ut SMS till gäldenären med betalningsuppmaning vid obetalda inkassokrav eller påminnelser.

Med SMS-uppmaning menas att sms går ut till gäldenär med en länk till leverantörens hemsida där gäldenären kan logga in och se sin skuld.

SMS:et skickas ut som en påtryckning och uppmaning att omedelbart betala skulden, träffa en uppgörelse eller upprätta avbetalningsplan.

Upphandlande myndighet avgör om denna tjänst kommer beställas, för vilka fodringstyper/värden och vilka nya betalningsvillkor som ska gälla. Tjänsten ska kunna utföras både mellan påminnelse och inkassokrav samt efter inkassokrav.

## 8.19 ÖVRIGA TJÄNSTER

### 8.19.1 Avbetalningsplan

Leverantören ska ansvara för upprättande, utskick och administration av avbetalningsplan (amorteringsplan) med gäldenären, om denne önskar avbetalningsplan (amorteringsplan), se 3 § lagen (1981.739) om ersättning för inkassoverksamhet m.m. Skriftlig bekräftelse på avbetalningsplanen till kunden ska ingå.

Avbetalningsplan ska kunna erbjudas i samband med påminnelser och inkassokrav men även vid efterbevakade ärenden etc. Leverantören ska sträva att slå ihop flera ärenden till ett ärenden så långt som möjligt för att hålla nere kostnaderna för gäldenärerna. Inga kostnader ska uppstå för upphandlande myndigheter om avbetalningsplan förblir obetald av gäldenären.

### 8.19.2 Betalningsanmaning

Leverantören ska erbjuda utskick av betalningsanmaningar.

Med betalningsanmaning avses en anmaning för gäldenären att betala en avgift som uppkommit genom myndighetsbeslut. Sedvanligt inkassokrav får inte skickas till gäldenärer när fordran uppkommit genom myndighetsbeslut, inte heller får gäldenären krävas på sedvanlig inkassoavgift.

### 8.19.3 Dementi

Leverantören ska erbjuda dementi.

En dementi innebär att inkassobolaget skriftligen talar om för kreditupplysningsföretagen att en ansökan om betalningsföreläggande var felaktig.

En borgenär eller ett inkassoombud som har orsakat en materiellt oriktig åtgärd som medför att en missvisande notering har införts eller kommer att införas i kreditupplysningsregister bör meddela – dementera – detta till de rikstäckande kreditupplysningsföretagen. Enbart en återkallelse av ansökan

når inte kreditupplysningsföretagen. En dementi leder däremot normalt till att betalningsanmärkningen tas bort.

En framställning om rättelse bör göras omedelbart, dock senast tre (3) dagar efter den dag då den oriktiga åtgärden uppmärksammades. Samtidigt bör en kopia av framställningen skickas till den som har utsatts för den oriktiga åtgärden.

#### 8.19.4 Dödsbohantering

Leverantören ska kunna hantera fordringar mot dödsbon i de fall gäldenär avlider.

Leverantören ska:

- löpande stämma av mot skatteverket om bouppteckning inkommit och meddela dödsboet ev. skulder;
- åta sig uppdrag från upphandlande myndighet där upphandlande myndighet sänt ut en fordran mot dödsboet och inbetalning ej skett, om det enligt registrerad bouppteckning finns medel för täckande av skuld;
- sända en avslutsrapport till upphandlande myndighet i de fall boet saknar medel för täckande av fordran;
- bevaka fordran vid dödsfall genom att inkassoföretaget/leverantören presenterar fordran för dödsbodolägare, bevakar att fordran är upptagen i dödsboet och att fordran blir betalad före skifte
- bevaka gamla fordringar som flyttas från långtidsbevakning till dödsbohantering vid dödsfall. Detta omfattar både bouppteckning och dödsboanmälan.
- komplettera med tillkommande ärenden till pågående fordran mot dödsboet

#### 8.19.5 Skuldsanering

Leverantörens ska erbjuda tjänster inom skuldsanering:

- Uppläggning av betalningsplan
- Bevakning och meddela upphandlande myndighet om gäldenär inte sköter sina avbetalningar
- Kontroll vid ändrade inkomstförhållanden
- Vid behov ansökan om upphävning

#### 8.19.6 Konkurshantering

Bevakning av fordring vid konkurs och företagsrekonstruktion ska ske genom att leverantören anmäler till konkursförvaltare/rekonstruktör och aktivt bevakar vid eventuellt bevakningsförfarande och efterbevakningsförfarande.

#### 8.19.7 Räntefil till Skatteverket

Leverantören ska ta fram och viderasända rapport till Skatteverket för att meddela inbetald ränta från föregående år.

#### 8.19.8 Delgivning

Vid förfrågan från Kronofogden om partsdelgivning ska leverantören kunna erbjuda detta. Partsdelgivningen ska ske enligt vid var tid gällande lagstiftning och myndighetsföreskrift.

Delgivning innebär att en handling skickas eller lämnas till den eller de personer som har behörighet att ta emot delgivningen eller att något av de andra förfaranden som anges i delgivningslagen (2010:1932) används. Bestämmelser om hur delgivning ska ske finns i delgivningslagen. Delgivningen får inte vålla gäldenären onödigt olägenhet eller utsätta denne för otillbörlig påtryckning. Om leverantören anlitar någon för delgivning ska den se till att den som utför delgivningen har behörighet att utföra den i den mån delgivningslagen kräver särskild behörighet.

Leverantören ska även erbjuda delgivning i situationer som innebär att leverantören inte kan debitera mot gäldenären i den summariska processen eller om upphandlande myndighet vill skynda på delgivningsprocessen, exempelvis vid el-delgivningar och avhysningsärende.

Vid misslyckad delgivning, ska leverantören redovisa för upphandlande myndighet de hinder som omöjliggjort delgivning.

### 8.19.9 Kravstopp

Leverantören ska på anmodan av upphandlande myndighet kunna kravstoppa på unik person eller organisations fakturor på t.ex. personnummer eller organisationsnummer för samtliga faktura grupper.

## 8.20 TILLÄGGSTJÄNSTER ENERGIVA

Leverantören ska kunna erbjuda tjänster som är specifika för energi och VA-fordringar enligt vad som framgår av Del 11 Utvärdering och pris, avsnitt "Tilläggs tjänster vid energi och VA-fordringar"

## 8.21 BETALNING

### 8.21.1 Insättning, avräkning, redovisning m.m.

Leverantören ska sätta in ersättning (ev. andel av avgift/arvoden, indrivet kapital och räntor) till upphandlande myndighet på den bank och till den/de konto/konton som upphandlande myndighet anvisar vid avrop.

Ersättningen ska sättas in samma dag som betalningen är gjord. Senast bankdagen efter denna dag ska dessa medel överföras till upphandlande myndighet.

Inkasserade medel ska bruttoredo visas till upphandlande myndighet. Eventuella tillkommande avgifter, ersättningar, utlägg eller betalning av tilläggs tjänster faktureras på separat faktura, om ej annat överenskommits mellan upphandlande myndighet och leverantören vid avrop.

Om leverantören har slagit samman flera skulder från en gäldenär ska de enskilda skulderna avräknas och redovisas separat vid delbetalning.

Redovisning av ersättning ska, om inte annat överenskommits vid avrop, innehålla uppgifter om minst följande:

- Inkassotjänster och påminnelsetjänster 2023, Energi/VA, projektnummer 10584
- Upphandlande myndighet/UE:s namn
- Ramavtalsleverantörens namn, adress, telefonnummer, post- eller bankgiro samt referens
- Nummer för kostnadsställe och/eller referensnummer
- Specificerat ersättningsbelopp i SEK
- Specifikation av vad ersättningen avser
- Övriga uppgifter som överenskommits
- Datum när betalning inkom

Expeditionsavgifter godkännes ej.

### 8.21.2 Betalningsfil från upphandlande myndighet

I de fall en gäldenär betalar till upphandlande myndighet efter att ärendet överlämnats till leverantören, ska leverantören ta emot och registrera betalningsfil från upphandlande myndighet.

### 8.21.3 Betalningsfil till upphandlande myndighet

I de fall en gäldenär betalar till leverantören, ska leverantören skicka betalningsfil till upphandlande

myndighet.

Information från leverantören till upphandlande myndighet avseende betalning ska levereras dagligen varje helgfri vardag på ett sätt som möjliggör inläsning till de olika kund-reskontrasystemen.

## 8.22 UTBILDNING

Leverantören ska i samband med att kontrakt tecknas erbjuda upphandlande myndighet (kostnadsfritt) en kort introduktion avseende avropad inkassotjänst. Introduktionen ska kunna genomföras över telefon alternativt via digitalt möte efter överenskommelse med upphandlande myndighet.

Leverantören ska under avtalsperioden erbjuda upphandlande myndighet (kostnadsfritt) löpande information gällande nyheter och uppdateringar av ingående webbportal samt erbjuda utbildning avseende användning av webbportalen. Innehåll i utbildning av webbportalen sker i överenskommelse med upphandlande myndighet exempelvis rörande framtagning av statistik, uttag av rapporter m. m.

## 8.23 SERVICE OCH SUPPORT TILL UPPHANDLANDE MYNDIGHET

### 8.23.1 Kommunikation

All kontakt mellan leverantör och upphandlande myndighet ska ske på svenska.

### 8.23.2 Tillgänglighet via telefon, e-post och webbportal

Leverantören ska erbjuda upphandlande myndighet support via telefon, e-post och webbportal under helgfria vardagar, kl. 08:00 - 17:00.

### 8.23.3 Personlig handläggning

Leverantören ska kunna erbjuda personlig handläggning till upphandlande myndighet avseende råd i frågor rörande Ramavtalets tillämpning.

### 8.23.4 Kundservice/supportfunktion

Leverantören ska för ändamålet ha en väl uppbyggd kundservice/support som ansvarar för att informationen i ärenden är uppdaterad och att ärenden hanteras kontinuerligt.

### 8.23.5 Svarstid vid telefonkontakt

Minst 90% av telefonsamtalen ska besvaras inom fem (5) minuter. Mätperioden är per kvartal.

Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga

### 8.23.6 Svarstid vid e-post och webbportal

Minst 90% av inkomna ärenden via e-post och webbportal ska besvaras inom fyra (4) timmar. Mätperioden är per kvartal.

*Autosvar gäller inte som ett svar.*

Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga

### 8.23.7 Återkoppling till upphandlande myndighet

Leverantören ska påbörja hantering av ärenden och återkoppla med svar till upphandlande myndighet inom maximalt två (2) helgfria vardagar.

## 8.24 WEBBPORTAL TILL UPPHANDLANDE MYNDIGHET

### 8.24.1 Webbportal

Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda upphandlande myndighet en webbportal där upphandlande myndighet kan följa hela processen för sina inkassoärenden. Kommunikation som avser ärendehantering mellan upphandlande myndighet och leverantören ska kunna ske i webbportalen.

### 8.24.2 Historik, information och uppdatering

I webbportalen ska förändringar i ärendets status loggas och en historik finnas av ärendets samtliga händelser och aktiviteter. Information om gäldenärens skuld ska vara aktuell och uppdateras dagligen.

### 8.24.3 Uppdatering i realtid

Webbportalen bör uppdateras i realtid, omedelbart; utan märkbar fördröjning.

### 8.24.4 Sökning, redigering, driftavbrott

Upphandlande myndighet ska kunna söka, redigera, och lägga till ärenden samt skriva meddelanden och bifoga filer i webbportalen. Planerade driftavbrott ska kommuniceras till och godkännas av beställare.

### 8.24.5 Meddelande och ärenden från leverantör

I webbportalen ska upphandlande myndighet kunna se nya meddelanden och ärenden från leverantören.

Det ska tydligt framgå vilken förvaltning inom upphandlande myndighet som ärendet tillhör.

Det ska finnas funktionalitet för att kunna sortera och selektera meddelanden och ärenden per kund/förvaltning.

### 8.24.6 Behörighetsnivåer och webbläsare

Webbportalen ska ha funktionalitet för olika behörighetsnivåer.

Webbportalen ska fungera med de webbläsare som finns som standard på marknaden.

### 8.24.7 Statistik och rapporter

I webbportalen ska upphandlande myndighet kunna få fram statistik och exportera rapporter av olika slag.

Rapporterna ska exempelvis innehålla statistik och nyckeltal.

Leverantören ska beskriva vad för statistik och vilka nyckeltal som kan exporteras från webblösningen, om det kan ske aggregat eller på ärendenivå.

**Beskriv vad för statistik och vilka nyckeltal som kan exporteras från webblösningen**

Fritext

ANBUDSOMR... 

## 8.25 KUNDSERVICE TILL GÄLDENÄR

### 8.25.1 Första kontaktledet

Leverantörens kundservice ska vara det första kontaktledet för gäldenärer/upphandlande myndighetens kunder vid frågor om inkassokrav eller annan kontakt avseende inkassofordran.

### 8.25.2 Kontaktvägar

Gäldenären ska kunna kontakta leverantörens kundservice genom telefon, brev och gäldenärswebb.

### 8.25.3 Tillgänglighet vid telefonkontakt

Leverantörens kundservice ska vara tillgänglig per telefon och e-post 07:00 - 19:00 på helgfria vardagar.

#### 8.25.3.1 Svarstid vid telefonkontakt

Minst 90% av telefonsamtalen ska besvaras inom två (2) minuter.

Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga

### 8.25.4 Svarstid via e-post och webbportal

Minst 90% av inkomna ärenden via e-post och webbportal ska besvaras inom två (2) timmar. Mätperioden är per kvartal.

*Autosvar gäller inte som ett svar.*

Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga

### 8.25.5 Utbildning av inkassohandläggare

Inkassohandläggare ska ha adekvat utbildning med tillräckliga kvalifikationer i form av utbildning, kompetens och erfarenhet för att kunna utföra de uppgifter uppdraget kräver. Handläggaren ska ha ett professionellt och respektfullt bemötande gentemot samtliga gäldenärer. Leverantören ska till anbudet lämna beskrivning av utbildningen.

Leverantören bör ha certifierade inkassohandläggare som har genomgått en utbildning och blivit godkänd på kunskapsprov hos en extern part. Redovisning av aktuell andel samt intyg/certifikat ska kunna redovisas vid avtalsstart samt under avtalsperioden på begäran av upphandlande myndighet eller Inköpscentralen.

#### Beskriv utbildning för inkassohandläggare

Fritext

ANBUSSOMR...

### 8.25.6 Svenska och engelska

Kundservicepersonal ska kunna tala svenska och engelska samt uttrycka sig väl i både tal och skrift.

### 8.25.7 Finska

Leverantören ska ha kundservicepersonal som kan tala finska med gäldenärer.

Leverantören ska på anmodan redovisa namn på personen/personerna, utbildning och erfarenhet.

### 8.25.8 BKS - Bosniska, Kroatiska och Serbiska

Leverantören ska ha kundservicepersonal som kan tala BKS (Bosniska, kroatiska, serbiska) med

gäldenärer.

Leverantören ska på anmodan redovisa namn på personen/personerna, utbildning och erfarenhet.

### 8.25.9 Arabiska

Leverantören ska ha kundservicepersonal som kan tala arabiska med gäldenärer.

Leverantören ska på anmodan redovisa namn på personen/personerna, utbildning och erfarenhet.

### 8.25.10 Hänvisning

Vid frågor som leverantörens kundservice inte kan besvara ska hänvisning ske till upphandlande myndighet.

### 8.25.11 NKI - Nöjd kundindex mot gäldenärer

Leverantören ska löpande under avtalstiden mäta NKI (Nöjd Kund Index) mot gäldenär genom kontinuerliga kundundersökningar. Mätning ska ske genom att gäldenären tillfrågas om de vill vara med i en undersökning.

Leverantören ska tillsammans med upphandlande myndighet under implementeringen bestämma vilken gräns som ska utgöra godkänd nivå och leverantören ska arbeta aktivt för att undvika NKI-värden under denna gräns. Om NKI-indexet sjunker från en mätperiod till en annan och inte uppnår godkänd nivå ska leverantören vidta åtgärder som innebär att indexet utvecklas positivt.

#### Redovisning till upphandlande myndighet

Leverantören administrerar, genomför och sammanställer kundundersökningen i ett överskådligt och presentabelt format samt rapporterar NKI vid uppföljningsmöten med den upphandlande myndigheten minst en (1) gång per år. Resultatet av kundundersökningen blir en viktig grund för dialog kring utveckling av tjänsten och ett arbete mot ständiga förbättringar.

Vilken metod som kommer användas vid genomförandet av undersökningen samt hur resultatet kommer sammanställas, tolkas och presenteras för upphandlande myndighet ska redovisas i anbudet.

#### Redovisning till Inköpscentralen

Leverantören ska årligen redovisa en övergripande sammanställning över genomförda kundundersökningar (NKI) uppdelat per upphandlande myndighet i enlighet med bilaga Statistik och nyckeltal.

#### Redovisning - metod

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

ANBUDSOMR... 

### 8.25.12 Gäldenärswebb

Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda gäldenärerna en gäldenärswebb där de ska kunna få information om hur inkassorutinerna fungerar inklusive vilka avgifter som kan komma att påföras gäldenären i fortsatt process.

Gäldenären ska ha möjlighet att kommunicera med leverantören via gäldenärswebben och ska i övrigt minst innehålla följande funktionalitet:

- Se aktuell skuld
- Se öppna och stängda ärenden
- Möjlighet att ansöka om avbetalningsplan

- Genomföra direktbetalning (Swish)
- Meddela betalning
- Möjlighet att ansöka om anstånd
- Registrera fullmakt
- Lämna meddelande till leverantörens handläggare
- Gälldenärwebben ska ha inloggning med bank-ID eller personlig kod
- Gälldenärwebben ska fungera med de webbläsare som finns som standard på marknaden och även vara anpassad till mobiltelefoner.

Leverantören ska mäta och följa upp andel av gälldenärer som sköter sina ärenden via gälldenärwebb.

Resultat på mätning och uppföljning ska kunna redovisas för upphandlande myndighet på begäran.

### 8.25.13 Betalningsmetoder



Leverantören ska för gälldenären tillhandahålla minst följande betalningsmetoder:

- BG/PG
- Direktbetalning
- Swish

### 8.26 INFORMATIONSTILLFÄLLE



Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda ett gemensamt informationstillfälle per år för avropande upphandlande myndighet.

Huvudsyftet med informationstillfället är att lyfta statusen för kravhantering inom upphandlande myndighet.

Upplägget bör minst inkludera:

- Information om tjänsterna som ramavtalet omfattar
- Vad som är viktigt att tänka på vid fakturering och kravhantering
- Förslag från leverantör för att få en hög lösningsgrad samtidigt som gälldenärerna behandlas enligt god inkassosed
- Trender och utveckling inom området

Innehåll och form för informationstillfället sker i överenskommelse mellan Inköpscentralen och leverantören.

### 8.27 IMPLEMENTERING



Representant från både leverantören och upphandlande myndighet ska upprätta implementeringsplan där tidplan, testperiod och produktionsstart ska framgå.

Implementering ska påbörjas direkt efter undertecknat kontrakt om inget annat överenskommit mellan upphandlande myndighet och leverantören. Implementering anses ha påbörjats efter att tidplan med aktiviteter och ägare överenskommit mellan upphandlande myndighet och leverantören. Under implementeringstiden ska regelbundna avstämningar hållas på det sätt som leverantören och upphandlande myndighet kommer överens om.

Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda samtliga tjänster som är nödvändiga för att implementera avropsavtalen, t ex nödvändiga systemintegrationer och systemanpassning p.g.a. upphandlande myndighetens rutiner/besluts punkter etc.

I samband med implementering ska utbildning ske av handläggare utan kostnad.

En rutinbeskrivning ska tas fram till upphandlande myndighet i enlighet med vad som anges i avsnitt 8.5 "Arbets sätt och rutiner". Leverantören ska anpassa sitt arbets sätt/rutiner etc. till

respektive upphandlande myndighetens riktlinjer och rutiner avseende fakturering och kravverksamhet.

### 8.27.1 Implementeringstid

Tiden från påbörjad implementering till leverans godkännande från upphandlande myndighet ska vara max sex (6) veckor eller enligt överenskommelse vid tecknade av kontrakt.

## 8.28 UPPFÖLJNING

### 8.28.1 Uppföljning med upphandlande myndighet

Leverantören ska kostnadsfritt ha avstämning med upphandlande myndighet minst en (1) gång per år. Syftet med uppföljningsmöten är att diskutera leveransen från leverantören och om något bör förändras.

### 8.28.2 Uppföljning med Inköpscentralen

Leverantören ska kostnadsfritt ha avstämning med Inköpscentralen minst en (1) gång per år för uppföljning av ramavtalet.

### 8.28.3 Uppföljning - Lösningsgrad

Leverantören ska kontinuerligt följa upp lösningsgraden för fordringar som är 0-3 månader (från registreringsdag hos inkassobolaget), 3-12 månader och fordringar som är äldre än 12 månader via grupper årsvis efter registreringsdatum.

Ovan ska ses som en del av underlag för uppföljning på uppföljningsmöte.

Se även 8.3.3 "Rekommendation av åtgärder".

#### Med lösningsgrad menas:

utbetalt kapital/inlämnat kapital - återkallat kapital

## 8.29 STATISTIK

### 8.29.1 Statistik - Nyckeltal/KPI:er

Leverantören ska sammanställa och distribuera nyckeltal/KPI:er till upphandlande myndighet och Inköpscentralen.

Upphandlande myndighet ska få ta del av sina respektive KPI:er månadsvis, om inget annat överenskommit mellan upphandlande myndighet och leverantören.

Inköpscentralen ska erhålla KPI:er halvårsvis fördelat på avropande upphandlande myndighet och sammanställd total.

KPI:erna ska inlevereras till kontaktperson hos upphandlande myndighet, respektive kontaktperson hos Inköpscentralen.

KPI:er som leverantören ska sammanställa och lämna in per fas:

- Påminnelsefas
- Inkassofas
- Rättsliga åtgärder i inkasso fas
- Efterbevakning
- Rättsliga åtgärder i efterbevakning
- Utlandsinkasso

- Övriga tjänster

Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga

### 8.29.1.1 Påminnelsefas

- Inlämnade ärenden från upphandlande myndighet (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal utskickade påminnelser (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal avropade tilläggstjänster (t ex brev, telefonkontakt etc.)
- Lösningsgrad efter påminnelse
- Antal upprättade avbetalningsplaner och belopp
- Inkasserade påminnelseavgifter (f.n. 60 kr)
- Återkallade ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal pågående/obetalda ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Fordringarnas ålder
- Övrigt fakturerade tjänster

### 8.29.1.2 Inkassofas

- Inlämnade ärenden från upphandlande myndighet (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal utskickade inkassokrav (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal utskickade varningsbrev
- Antal avropade telefonsamtal
- Lösningsgrad fram till och med dag 29 från utskickat inkassokrav
- Lösningsgrad från och med dag 30 från utskickat inkassokrav
- Antal upprättade avbetalningsplaner och belopp
- Inkasserade inkassoavgifter (f.n. 180 kr)
- Återkallade ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal pågående/obetalda ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Fordringarnas ålder
- Övrigt fakturerade tjänster

### 8.29.1.3 Rättsliga åtgärder i inkassofas

- Antal ansökningar om betalningsföreläggande
- Antal ansökningar om betalningsföreläggande med handräckning/avhysning
- Antal dagar i snitt innan ansökan om betalningsföreläggande sker
- Lösningsgrad efter ansökan om betalningsföreläggande
- Antal samlade ansökningar om betalningsföreläggande (om gäldenären haft flera skulder som ackumulerats i samma ansökan)
- Inkasserade ombudsarvoden, inkassoavgifter och avbetalningsplaner
- Antal stämningsansökningar till Tingsrätt
- Bestridandegrad
- Fordringarnas ålder
- Avropade juridiska tjänster
- Återkallade ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp) efter ansökan om betalningsföreläggande och utmätning

### 8.29.1.4 Efterbevakning

- Antal ärenden som överförts till efterbevakning
- Antal ärenden som förts över på efterbevakning:
  - 1) efter inkassokrav men innan betalningsföreläggande
  - 2) efter betalningsföreläggande men innan utmätning
  - 3) efter utmätningsförsök
- Inkasserade inkassoavgifter, avbetalningsplaner i efterbevakningen

- Återkallade ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal pågående ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Fordringarnas ålder

### 8.29.1.5 Rättsliga åtgärder i efterbevakningsfas



- Antal ansökningar om betalningsföreläggande
- Antal ansökningar om betalningsföreläggande med handräckning/avhysning
- Antal dagar i snitt innan ansökan om betalningsföreläggande sker
- Lösningegrad efter ansökan om betalningsföreläggande
- Antal samlade ansökningar om betalningsföreläggande (om gäldenären haft flera skulder som ackumulerats i samma ansökan)
- Inkasserade ombudsarvoden, inkassoavgifter och avbetalningsplaner
- Antal stämningsansökningar till Tingsrätt
- Bestridandegrad
- Fordringarnas ålder
- Avropade juridiska tjänster
- Återkallade ärenden (antal, kapitalbelopp och räntebelopp) efter ansökan om betalningsföreläggande och utmätning

### 8.29.1.6 Utlandsinkasso



- Inlämnade ärenden per land (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Antal skickade inkassokrav per land (antal, kapitalbelopp och räntebelopp)
- Lösningegrad per land innan rättsliga åtgärder samt efter rättsliga åtgärder
- Debiterade uppläggnings/startavgifter (om tillämpligt)
- Erhållen provision på kapitalbelopp och räntebelopp
- Inkasserade avgifter från gäldenär om tillämpligt
- Antal rättsliga åtgärder (t ex Europeiskt betalningsföreläggande)
- Återkallade ärenden (antal och belopp)
- Antal pågående ärenden (antal och belopp)
- Fordringarnas ålder

### 8.29.2 Statistik på ärendenivå



Leverantören ska förse upphandlande myndighet med statistik på ärendenivå månadsvis inom fem (5) helgfria vardagar efter sista dag i månaden, om inget annat överenskommit mellan upphandlande myndighet och leverantören.

Minst följande parametrar ska redovisas:

- Kundnummer
- Kundnamn
- Avslutat/pågående
- Status/fas
- Avslutsorsak
- Om ärendet överförs till efterbevakning
- Utskicksdatum
- Betaldatum
- Ursprungligt kapital
- Betalt kapital
- Återstående kapital
- Utförda åtgärder/aktiviteter
- Utförda preskriptionsavbrytande åtgärder

**Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga**

### 8.29.3 Aktiviteter på ärendenivå

Leverantörens statistik ska innehålla aktiviteter som utförts på ärendenivå, t ex antal brev som skickats ut, antal genomförda telefonsamtal och andel av gäldenärer som sköter sina ärenden via gäldenärswebb.

För Inköpscentralen ska samtliga upphandlande myndighetens ärenden redovisas och för upphandlande myndighet ska deras specifika ärenden redovisas.

### 8.29.4 Kod per ärendestatus

Leverantören ska koda ärendestatus utförda aktiviteter på ärendenivå. Exempel på koder och beskrivning som framgår av bilaga Status- och aktivitetskoder.

Syftet med denna kodning är att standardisera status och aktiviteter så att det blir lätt för upphandlande myndighet att tolka utförda aktiviteter, följa upp leveransen och att upphandlande myndighet kan använda denna information vid jämförelser.

### 8.30 Övriga tjänster

Antal övriga tjänster som avropats enligt Del 11 Utvärdering och pris - Anbudsområde 3 - Energi/VA ska redovisas med antal och pris.

### 8.31 REDOVISNING AV SLA

Leverantören ska till upphandlande myndighet kvartalsvis redovisa uppfyllelsen av de krav som ingår i SLA under avtalstiden. Redovisning ska ske inom fem (5) helgfria vardagar efter sista dag i kvartalet.

**Kravet ingår i Service Level Agreement (SLA) - se Del 12 SLA-bilaga**