



ÖVERENSKOMMELSE OM SERVICENIVÅER (SLA)

RAMAVTAL Inkasso- och påminnelsetjänster 2023

Överenskommelse om servicenivåer för inkassotjänster (SLA)

Innehållsförteckning

1.1	ÖVERENSKOMMELSE OM SERVICENIVÅER (SLA)	2
	Syfte & Målsättning	2
	Tider	2
	Servicekrav med tidsbestämda servicenivåer	2
1.2	UTSKICK AV PÅMINNELSER OCH INKASSOKRAV	2
1.2.1	Tidpunkt och vitesgräns	2
1.3	ÅTERSKAPA FIL ELLER KVITTENS	2
1.3.1	Tidpunkt och vitesgräns	2
1.4	KVITTENS VIA E-POST	3
1.4.1	Tidpunkt och vitesgräns	3
1.5	UTSKICK AV VERKSTÄLLIGHETSANSÖKAN	3
1.5.1	Tidpunkt och vitesgräns	3
1.6	SVARSTIDER VID TELEFONKONTAKT - upphandlande myndighet	3
1.6.1	Tidpunkt och vitesgräns	4
1.7	SVARSTIDER VIA E-POST - upphandlande myndighet	4
1.7.1	Tidpunkt och vitesgräns	4
1.8	SVARSTIDER VIA WEBBPORTAL - upphandlande myndighet	4
1.8.1	Tidpunkt och vitesgräns	4
1.9	SVARSTIDER VID TELEFONKONTAKT - GÄLDENÄR	4
1.9.1	Tidpunkt och vitesgräns	5
1.10	SVARSTIDER VIA E-POST - GÄLDENÄR	5
1.10.1	Tidpunkt och vitesgräns	5
1.11	SVARSTIDER WEBBPORTAL - GÄLDENÄR	5
1.11.1	Tidpunkt och vitesgräns	5
1.12	STATISTIK - NYCKELTAL/KPI:ER	5
1.12.1	Tidpunkt och vitesgräns	6
1.13	STATISTIK PÅ ÄRENDENIVÅ	6
1.13.1	Tidpunkt och vitesgräns	6
1.14	REDOVISNING AV SLA	6
1.14.1	Tidpunkt och vitesgräns	6

1. Överenskommelse om servicenivåer (SLA)

1.1 ÖVERENSKOMMELSE OM SERVICENIVÅER (SLA)

Detta dokument (SLA) reglerar servicenivåer vid leverantörens utförande av tjänster (Tjänsten) till upphandlande myndighet under ramavtalet **Inkasso- och påminnelsetjänster 2023**. Kravställning framgår av Avsnitt 6, 7 och 8 Krav på tjänsten.

Syfte & Målsättning

Syftet med detta dokument är att säkerställa att alla nödvändiga åtaganden avseende utförandet av tjänsten är definierade och dokumenterade för att leverantören ska kunna tillhandahålla kontinuerlig support och leverans av tjänst till upphandlande myndighet. Målsättningen med detta dokument är:

- att presentera en klar bild av tjänstens ägarskap, åtaganden, ansvar och roller.
- att presentera en klar, tydlig och mätbar beskrivning av tjänsten.
- att matcha upphandlande myndighetens förväntningar på tjänstens support och service.

Tider

Leverantören ska på begäran av upphandlande myndighet och Inköpscentralen kunna uppvisa information för att kunna följa upp detta SLA.

Leverantören ska till upphandlande myndighet kvartalsvis redovisa uppfyllelsen av de krav som ingår i SLA.

Servicekrav med tidsbestämda servicenivåer

Samtliga tider avser att utförande av tjänst ska utföras under helgfria vardagar kl. 07:00 – 19:00 (gäldenär) och 08:00 -17:00 (upphandlande myndighet).

1.2 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.

1.2.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** Kl 08:00 nästkommande vardag
- **Intervall för debitering av vite:** Per dygn (08:00)
- **Pris på vite:** Vite 10 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 40 000 kr
- **Max antal vitesgrundande överträdelser per år:** 15 st

1.3 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.

1.3.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** Efter 48 timmar från mottaget uppdrag
- **Intervall för debitering av vite:** Åtta (8) timmar
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 20 000 kr

1.4 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 innehållandes information om:

- Antal mottagna ärenden
- Summa kapital
- Antal fakturor

1.4.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** Efter en (1) timme från mottagen ny ärendefil
- **Intervall för debitering av vite:** Två (2) timmar
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 20 000 kr

1.5 UTSKICK AV VERKSTÄLLIGHETSANSÖKAN

Efter utfärdat avhysningsutslag ska Leverantören omedelbart skicka förfrågan om att verkställa avhysningen till upphandlande myndighet. När leverantören erhållit svar från upphandlande myndighet skickas verksställighetsansökan. Servicenivån gäller från det att leverantör erhållit svar från upphandlande myndighet att verksställighetsansökan ska skickas.

Upphandlande myndighet kan också bestämma att verkställande av avhysning ska ske direkt av leverantören till Kronofogden. I så fall gäller servicenivån från det att leverantör erhåller avhysningsutslaget.

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. Brev till gäldenär ingår i angiven servicenivå.

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

Detta ska ske inom en (1) timme.

1.5.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** Efter en (1) timme efter ovan förutsättningar
- **Intervall för debitering av vite:** Två (2) timmar
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 20 000 kr

1.6 SVARSTIDER VID TELEFONKONTAKT - upphandlande myndighet

Leverantören ska vara upphandlande myndighet behjälplig med support avseende de tjänster som levereras. Supporten ska vara tillgänglig enligt nedanstående parametrar:

- Leverantören ska erbjuda upphandlande myndighet support via telefon helgfria vardagar, kl. 08:00 - 17:00
- Minst 90% av telefonsamtalen ska besvaras inom fem (5) minuter

Mätperioden är per kvartal. Vid avsteg utgår viten enligt nedan.

1.6.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** mindre än 90% av inkomna samtal erhåller svar under angiven svarstid
- **Intervall för debitering av vite:** per kvartal
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 5 000 kr

1.7 SVARSTIDER VIA E-POST - upphandlande myndighet

Leverantören ska vara upphandlande myndighet behjälplig med support avseende de tjänster som levereras. Supporten ska vara tillgänglig enligt nedanstående parametrar:

- Leverantören ska erbjuda upphandlande myndighet support via e-post under helgfria vardagar, kl. 08:00 - 17:00.
- Minst 90% av e-post ska besvaras inom fyra (4) timmar. **Autosvar gäller inte som ett svar.**

Mätperioden är per kvartal. Vid avsteg utgår viten enligt nedan.

1.7.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** mindre än 90% av inkomna e-post erhåller svar under angiven svarstid
- **Intervall för debitering av vite:** per kvartal
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 5 000 kr

1.8 SVARSTIDER VIA WEBBPORTAL - upphandlande myndighet

Leverantören ska vara upphandlande myndighet behjälplig med support avseende de tjänster som levereras. Supporten ska vara tillgänglig enligt nedanstående parametrar:

- Leverantören ska erbjuda upphandlande myndighet support via webbportal under helgfria vardagar, kl. 08:00 - 17:00.
- Minst 90% av ärenden via webbportal ska besvaras inom fyra (4) timmar. **Autosvar gäller inte som ett svar.**

Mätperioden är per kvartal. Vid avsteg utgår viten enligt nedan.

1.8.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** mindre än 90% av inkomna ärenden via webbportal erhåller svar under angiven svarstid
- **Intervall för debitering av vite:** per kvartal
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 5 000 kr

1.9 SVARSTIDER VID TELEFONKONTAKT - GÄLDENÄR

Leverantören ska vara gäldenären behjälplig med support avseende de tjänster som levereras. Leverantörens kundservice ska vara tillgänglig enligt nedanstående parametrar:

- Leverantören ska erbjuda gäldenären service via telefon helgfria vardagar, kl. 07:00 - 19:00.
- Minst 90% av telefonsamtalen ska besvaras inom två (2) minuter.

Mätperioden är per kvartal. Vid avsteg utgår viten enligt nedan.

1.9.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** mindre än 90% av inkomna samtal erhåller svar under angiven svarstid
- **Intervall för debitering av vite:** per kvartal
- **Pris på vite:** 10 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 10 000 kr

1.10 SVARSTIDER VIA E-POST - GÄLDENÄR

Leverantören ska vara gäldenären behjälplig med service avseende de tjänster som levereras. Leverantörens kundservice ska vara tillgänglig enligt nedanstående parametrar:

- Leverantören ska erbjuda gäldenären service via e-post helgfria vardagar, kl. 07:00 - 19:00.
- Minst 90% av e-post ska besvaras inom två (2) timmar. **Autosvar gäller inte som ett svar.**

Mätperioden är per kvartal. Vid avsteg utgår viten enligt nedan.

1.10.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** mindre än 90% av inkomna e-post erhåller svar under angiven svarstid
- **Intervall för debitering av vite:** kvartal
- **Pris på vite:** 10 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 10 000 kr

1.11 SVARSTIDER WEBBPORTAL - GÄLDENÄR

Leverantören ska vara gäldenären behjälplig med service avseende de tjänster som levereras. Leverantörens kundservice ska vara tillgänglig enligt nedanstående parametrar:

- Leverantören ska erbjuda gäldenären service via webbportal helgfria vardagar, kl. 07:00 - 19:00.
- Minst 90% av ärenden via webbportal ska besvaras inom två (2) timmar. **Autosvar gäller inte som ett svar.**

Mätperioden är per kvartal. Vid avsteg utgår viten enligt nedan.

1.11.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** mindre än 90% av inkomna ärenden via webbportalen erhåller svar under angiven svarstid
- **Intervall för debitering av vite:** kvartal
- **Pris på vite:** 10 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 10 000 kr

1.12 STATISTIK - NYCKELTAL/KPI:ER

Leverantören ska sammanställa och distribuera nyckeltal/KPI:er till upphandlande myndighet månadsvis, om inget annat överenskommits mellan upphandlande myndighet och leverantören.

KPI:erna ska inlevereras till kontaktperson hos upphandlande myndighet senast fem (5) helgfria vardagar efter sista dag i månaden.

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

1.12.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelse):** efter fem (5) helgfria vardagar efter sista dag i månaden
- **Intervall för debitering av vite:** 24 timmar
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 20 000 kr

1.13 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.

Det innebär att upphandlande myndighetens ärenden ska redovisas på begäran med minst följande parametrar:

- 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

1.13.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelsen):** efter fem (5) helgfria vardagar efter sista dag i månaden.
- **Intervall för debitering av vite:** 24 timmar
- **Pris på vite:** 5 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 20 000 kr

1.14 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.

1.14.1 Tidpunkt och vitesgräns

- **Tidpunkt från vilken vite kan debiteras vid fallerad tjänst (överträdelsen):** efter fem (5) helgfria vardagar efter sista dag i kvartalet
- **Intervall för debitering av vite:** En (1) vecka
- **Pris på vite:** 10 000 kr per intervall
- **Max vite totalt per överträdelse:** 20 000 kr