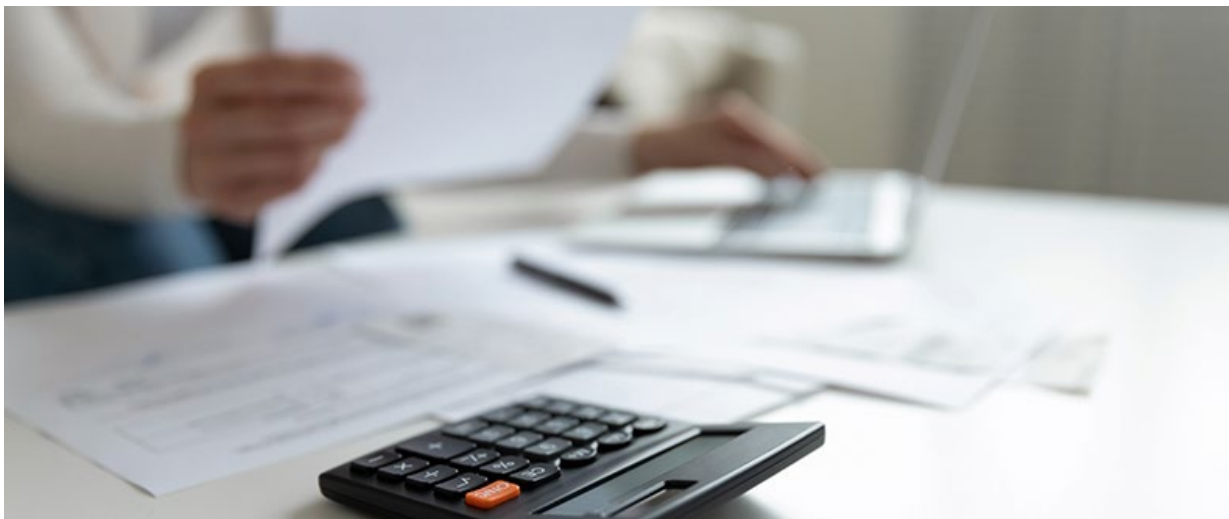


Avropsvägledning

Inkasso- och påminnelsetjänster 2023



Innehåll

1	Inledning	3
2	Vilka kan använda ramavtalet?	3
3	Leverantörer på ramavtalet	3
4	Omfattning	3
5	Personuppgiftsbehandling och informationssäkerhet	4
6	Avrop från ramavtalet.....	5
6.1.1	Precisering av behov	5
6.1.2	Kontrakt	5
6.1.3	Frågeställningar/checklista inför avrop	5
6.1.4	Implementering.....	8
6.1.5	Befintlig fordringsstock.....	8
7	Priser och ersättningar	8
8	Överenskommelse om servicenivåer (SLA).....	8
9	Leverantörens Kundtjänst.....	9
10	Upphandlingsunderlag, Prislister mm	9
11	Har du frågor?.....	9

1 Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för kund i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Inkasso- och påminnelsetjänster 2023. Det är den upphandlande myndighetens ansvar att säkerställa att avropet genomförs i enlighet med gällande lag och ramavtalets villkor.

2 Vilka kan använda ramavtalet?

Avropsberättigade parter

Samtliga upphandlande myndigheter som anges i ramavtalets "Bilaga Avropsberättigade parter" har rätt att avropa från ramavtalet; se vidare under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida. Du kan även kontrollera detta genom sökfunktionen under fliken "Är jag berättigad". Dessa finner du på ramavtalets webbsida.

Avropsanmälan

Vi ber er att göra en avropsanmälan innan ni använder ramavtalet för första gången. Avropsanmälan är viktig och underlättar bland annat uppföljning, både för er och för Adda Inköpscentral. Avropsanmälan gör du inloggad på Mina sidor som du hittar på <http://www.adda.se>. Det är upphandlingschef eller annan av denne utsedd person som har möjlighet att logga in.

3 Leverantörer på ramavtalet

Följande företag är ramavtalsleverantör på **Delområde 1 – Kommun och Region:**

Ramavtalsleverantör	Org.nr
Svea Inkasso Aktiebolag	556214-1423

Följande företag är ramavtalsleverantör på **Delområde 2 – Fastighet/Bostad:**

Ramavtalsleverantör	Org.nr
Svea Inkasso Aktiebolag	556214-1423

Följande företag är ramavtalsleverantör på **Delområde 3 – Energi/VA:**

Ramavtalsleverantör	Org.nr
Svea Inkasso Aktiebolag	556214-1423

4 Omfattning

Ramavtalet omfattar påminnelse- och inkassotjänster i Sverige och utomlands. Tjänsterna avser alla åtgärder som vidtas från det att påminnelse-/inkassokrav sänds ut tills ärendet slutredovisats genom att redovisningshandling, övriga handlingar och tillkommande medel lämnas över till uppdragsgivaren/borgenären.

Ramavtalet omfattar:

- Påminnelsetjänster
- Inkassotjänster
- Delgivningstjänster
- Tillvalstjänster- proaktiva varningsbrev, sms-uppmaning och telefonsamtal
- Tjänster vid rättsliga åtgärder
- Juridiska tjänster
- Efterbevakning
- Utlandsinkasso
- Övriga tjänster – dementi, dödsbevakning, skuldsanering, konkurshantering
- Tilläggstjänster hyror avser delområde 1 och 2
- Tilläggstjänster Energi/VA avser delområde 3

Tänk på att: Tjänster/aktiviteter/åtgärder etc. som beskrivs i upphandlingsdokumentet inklusive kravspecifikationen; men som ej har en egen prisposition i "Bilaga Priser" ingår utan extra kostnader i tjänsten.

Ramavtalet:

- avser ett heltäckande utbud av tjänster inom inkasso- och påminnelsehantering
- har flexibilitet - möjligt att anpassa till era specifika riktlinjer och rutiner inom påminnelse- och kravhantering
- har en heltäckande och tydlig prislista
- möjliggör effektiv och proaktiv hantering i indrivningens alla faser
- har kravställningar för att motverka överskuldssättning/onödiga kostnader för gäldenärerna
- tillvaratar möjligheterna med digitalisering inom området
- omfattar fordringsspecifika tjänster inom Bostad/fastighet (delområde 2) och Energi/VA (delområde 3)
- möjliggör kontinuerlig uppföljning av KPI:er (Key Performance Indicators), statistik och servicenivåer finns enligt Bilaga – Överenskommelse om servicenivåer (SLA)

5 Personuppgiftsbehandling och informationssäkerhet

Inför avrop bör ni titta på hanteringen av personuppgifter och informationssäkerhet. Det finns ställda krav på ramavtalsleverantörens systematiska informationssäkerhetsarbete.

Dataskyddsförordningen (även kallad GDPR) har skärpt kraven på personuppgiftsbehandling vilket även tydliggjorts i domar i EU-domstolen. Om den avropande myndigheten är personuppgiftsansvarig har den ett långtgående ansvar för att behandlingen sker korrekt, säkert och med laglig grund. När det gäller avrop av påminnelsetjänster behandlar leverantören personuppgifter för den avropande myndighetens räkning. I egenskap av personuppgiftsbiträde ska leverantören inför leverans av dessa tjänster ingå ett s.k. personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal) med den upphandlande myndigheten.

Vid utförande av enbart inkassotjänster är det leverantören som är personuppgiftsansvarig.

För mer information om dataskyddsförordningen, se i första hand Integritetsskyddsmyndighetens (tidigare Datainspektionen) information om Dataskyddsförordningen. [Länk till IMY.](#)

Med fördel kan SKRs stödmaterial användas, bl.a. mall för PUB-avtal med tillhörande bilagor. Om inte SKRs mall används kan SKRs checklista för PUB-avtal användas som stöd inför avropet. Annars är det fritt att använda era egna mallar. [Länk till SKR Personuppgiftsbiträdesavtal.](#)

6 Avrop från ramavtalet

6.1.1 Precisering av behov

Inför tecknande av kontrakt preciserar ni era behov med kraven som ställts i upphandlingsdokumenten som utgångspunkt.

Leverantören ska i samband med att kontrakt sluts erbjuda er en kort introduktion avseende avropad tjänst. Introduktionen ska kunna genomföras över telefon eller digitalt möte.

6.1.2 Kontrakt

I samband med avrop tar ni tillsammans med leverantören fram en rutinbeskrivning som utgår från ert behov, era riktlinjer och rutiner avseende fakturering och kravverksamhet. Därefter tecknas kontrakt med leverantören. Använd gärna den kontraktsmall som finns framtagen. Ramavtalet reglerar inte en begränsning i kontraktets giltighetstid, men upphandlande myndighet behöver säkerställa att det är förenligt med gällande lagstiftning och praxis.

6.1.3 Frågeställningar/checklista inför avrop

Nedan ges förslag på frågeställningar som kan vara bra att diskutera med leverantören för att komma fram till hur avropade tjänster ska hanteras.

Flera av punkterna som listas nedan ingår ofta i riktlinjer och rutiner avseende fakturerings- och kravverksamhet, men kan trots det vara värda att belysa i detta avropsstöd eftersom de kan ha stor påverkan på hanteringen. Observera att denna checklista inte är uttömmande utan ska endast ses som ett stöd.

Beskrivning	Kommentar
Krav- och faktureringspolicy	<p>Gå igenom/meddela era specifika riktlinjer och rutiner avseende fakturerings- och kravverksamhet.</p> <p>Leverantören ska anpassa sitt arbetssätt efter era riktlinjer och rutiner. Leverantören ska i samband med anpassning till upphandlande myndighets riktlinjer även erbjuda kostnadsfri genomgång av angivna rutiner.</p>
<p>Avgör vilka tjänster som ska ingå i ert avrop</p> <p>Ni har rätt att välja vilka tjänster som ska ingå i avropet.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Påminnelsehantering• Inkasso• Tjänster vid rättsliga åtgärder• Juridiska tjänster• Efterbevakning• Utlandsinkasso• Övriga tjänster• Tilläggstjänster

Kontraktets löptid	<ul style="list-style-type: none"> • Hur länge ska kontraktet gälla? • Det finns ingen begränsning i kontraktets längd i ramavtalet, utan behöver regleras utifrån gällande lag och praxis.
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Hur upprätthålls en god kommunikation med leverantören? • Vid vilka faser i indrivningen ska leverantören inlämna rekommendation till er? • Vem är er kontaktperson i olika frågor? • Vilka kommunikationskanaler ska användas och för vilka situationer?
Generella ställningstaganden	<ul style="list-style-type: none"> • Ska leverantören skicka digitala inkassokrav (och påminnelser) via Kivra eller endast brevledes? • Om ni avser att avropa påminnelsetjänster – hur lång ska då betalningsfristen vara? • Vem är personuppgiftsansvarig och behövs det ett personuppgiftsbiträdesavtal för tjänsten? Vid utförande av påminnelsetjänster är leverantören personuppgiftsbiträde. • Ska betalningsfristen för inkassokravet vara 8 dagar (minimifrist) eller längre? Observera att ersättning till leverantören ändras från och med dag 30 efter utskickat inkassokrav, se vidare "Bilaga Priser". • Ska differentierad ärendehantering tillämpas? Dvs. att leverantören riktar specifika aktiviteter baserat på t ex fordringstyp och gäldenärens betalningshistorik etc. • Önskar ni samlingsärenden? Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda samlingsärende om ni så önskar. Med samlingsärende avses att när ett ärende med lågt belopp (definieras av er) inkommer läggs detta ärende vilande i x månader (definieras av er). 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.
Hantering av anstånd och ackord	<ul style="list-style-type: none"> • Ska leverantören få befogenheter att hantera anstånd och ackord enligt förutbestämda regler eller ska ni alltid konsulteras innan? Under vilka förutsättningar i så fall?
Avbetalningsplaner	<ul style="list-style-type: none"> • I vilka situationer ska/kan leverantören upprätta avbetalningsplaner med gäldenären?
Tillvalstjänster	<ul style="list-style-type: none"> • Om inkassokravet ej betalas inom dess tidsfrist– vill ni då att leverantören ska vidta ytterligare kontaktförsök med gäldenären? Utebliven betalning kan dock bero på slarv, sjukdom, semester etc. Att vidta rättsliga åtgärder i onödan och ålägga en gäldenär med betalningsanmärkning kan då eventuellt undvikas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ytterligare ett varningsbrev kan beställas (kostnadsfritt) om ni anser att det bör vara aktuellt. Leverantören kan t ex skicka ut ett sista varningsbrev innan ansökan av betalningsföreläggande, i de fall leverantörens scoring påvisar att det finns betalningsutrymme som innebär att hel eller delvis betalning är möjlig. • Är ni intresserade att avropa telefonsamtal till gäldenär – i så fall för vilka fordringar/belopp ska det gälla för? Leverantören tar ut en kostnad för detta. • Är ni intresserade att avropa sms gäldenär – i så fall för vilka fordringar/belopp ska det gälla för? Leverantören tar ut en kostnad för detta.
Rättsliga åtgärder och juridiska tjänster	<ul style="list-style-type: none"> • Ska leverantören alltid förse er med rekommendation innan de tar obetalda inkassokrav vidare till Kronofogden eller ger ni leverantören mandat att gå vidare till Kronofogden om fordran uppfyller era beslutade kriterier? Vilka kriterier ska i så fall uppfyllas? • Ska samtliga fordringar bli föremål för ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogden eller vill ni införa några undantag? • Önskar ni beloppsgräns så att fordringar mindre än x kr ej ska gå vidare till Kronofogden? • Vilken tidsfrist önskar ni för ansökan om betalningsföreläggande? Ska det ske så snart det är möjligt enligt god inkassosed (inkassokravets minimifrist på 8 dagar + 4 dagar) efter inkassokravet förfallit till betalning och ingen betalning inkommit eller ska viss respit råda? • Om socialnämnden måste kontaktas innan ansökan om betalningsföreläggande – ska detta ske snarast möjligt efter att inkassokravets betalningsfrist löpt ut? • Ska ansökan om betalningsföreläggande ske samlat om ni har flera anspråk på gäldenären? • Om gäldenären har betalat kapital men inte inkassoavgifter eller ränta – ska leverantören då ha möjlighet att ansöka om betalningsföreläggande för att driva in vad som kvarstår av avgifter/arvoden? • Hur ska bestridande av fordran hanteras och av vem? Ska leverantörens juridiska ombud anlitas?
Delgivning	<ul style="list-style-type: none"> • Hur ska delgivning hanteras?
Utlandsinkasso	<ul style="list-style-type: none"> • Ska ni införa beloppsgränser för att driva in skulder utomlands? Vilka gränser för vilka geografiska områden i så fall?

	<ul style="list-style-type: none">• Ska leverantören alltid återkomma till er innan de går vidare vid obetalda inkassokrav inom utlandsinkasso?
Fakturering	<ul style="list-style-type: none">• Fakturering ska ske elektroniskt enligt Peppol BIS Billing 3 eller av SFTI senast rekommenderade meddelandeverision.

Utöver checklistan rekommenderar Adda Inköpscentral att ni läser igenom Finansinspektionens (FI) allmänna råd. Tillämpning av inkassolagen: [Allmänna råd Inkasso \(FI\)](#).

6.1.4 Implementering

Implementering påbörjas direkt efter att kontrakt undertecknats om inget annat överenskommit mellan er och leverantören. Representant från både er och leverantör ska upprätta en implementeringsplan där tidplan, testperiod och produktionsstart behöver framgå. Under implementeringstiden ska regelbundna avstämningar hållas på det sätt som överenskommit.

Tiden från påbörjad implementering till ert leveransgodkännande ska det vara max sex veckor, eller enligt överenskommelse vid tecknande av kontrakt. Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla samtliga tjänster som är nödvändiga för att implementera avropsavtalet, t ex nödvändiga systemintegrationer och systemanpassning med utgångspunkt i era rutiner, beslutspunkter etc. I samband med implementering ska utbildning ske av handläggare utan extra kostnad.

6.1.5 Befintlig fordringsstock

Ärenden som ni genom tidigare avtal har hos en annan leverantör stannar kvar hos den leverantören.

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

7 Priser och ersättningar

Samtliga priser och ersättningar samt förutsättningar framgår av "Bilaga Priser" för respektive delområde.

8 Överenskommelse om servicenivåer (SLA)

Till kontraktet ingår Bilaga Överenskommelse om servicenivåer (SLA).

Syftet med detta dokument är att säkerställa att alla nödvändiga åtaganden avseende utförandet av tjänsterna är definierade och dokumenterade för att Leverantören ska kunna tillhandahålla kontinuerlig support och leverans av tjänst till kunden. 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 och
- att matcha kundens förväntningar på tjänstens support och service.

9 Leverantörens Kundtjänst

För er är leverantörens kundtjänst tillgänglig kl. 08.00 - 17.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. För gäldenärer är leverantörens kundtjänst tillgänglig kl. 07.00 - 19.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. Kundtjänst nås via telefon, e-post och webbportal.

10 Upphandlingsunderlag, Prislistor mm

Ramavtalet med tillhörande bilagor hittar ni genom att klicka på fliken "Leverantörer" på ramavtalets webbsida, därefter klickar du på "Visa ramavtal". Ett nytt fönster eller flik kommer att öppnas och till höger ligger aktuell leverantörs ramavtal med bilagor publicerade.

En viktig del av ett ramavtal är upphandlingsdokumenten med bilagor. Upphandlingsdokumenten hittar du genom att klicka på "Upphandlingsdokument", för att komma till en sida där du kan ladda ner dessa.

11 Har du frågor?

Du är alltid välkommen att kontakta oss på Inköpscentralen om du har frågor om ramavtalet och hur köp går till:

Telefon: 08-525 029 96

E-post: inkopscentralen@adda.se