

Avropsstöd

Inkassotjänster 2014

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Omfattning	3
2.1. Åtgärder.....	3
2.2. Efterbevakning	3
2.3. Övrigt.....	3
3. Avrop på ramavtalet (Avropsavtal)	4
3.1. Kundtjänst	5
4. Pris.....	5
5. När utgår ersättning till avropande organisation (UM)?.....	5

1. Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för upphandlande myndigheter i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Inkassotjänster 2014. Vid frågor kontakta kundsupport vid SKL Kommentus Inköpscentral AB (SKI).

Avropande myndigheter är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

2. Omfattning

Upphandlingen avser inkassoverksamhet (innefattar inkassokrav och utlandsinkasso), vilket avser alla åtgärder som vidtas från det att inkassokravet sänds ut tills ärendet slutredovisas, d.v.s. när redovisningshandling, övriga handlingar och tillkommande medel lämnas över till UM.

Tjänstens utförande ska minst omfatta följande delar:

2.1. Åtgärder

- betalningsanmaning
- åtgärder för eventuellt anstånd med betalning och/eller upprättande av amorteringsplan med gäldenären
- kreditprövning av gäldenären (solvenskontroll)
- ansökan om betalningsföreläggande/vanlig handräckning, alternativt stämning, hos Kronofogdemyndigheten
- ansökan om verkställighet och särskild handräckning hos Kronofogdemyndigheten avseende utslag och domar m.m.
- tjänster för att vid bestridande av en obetald fordran erbjuda juridisk rådgivning i ärendet alternativt sammanställa ärendet och skicka det till myndigheten
- utlandsinkasso

2.2. Efterbevakning

- efter- och långtidsbevakning
- registerhållning av fordringar
- fortlöpande uppföljning av gäldenärens ekonomiska ställning
- vidtagande av erforderliga åtgärder för att erhålla betalning
- ansvara för att preskriptionsbrytande åtgärder vidtas för samtliga fordringar tills annat överenskommits med uppdragsgivaren
- bevakning av fordring vid konkurs, företagsrekonstruktion, ackordsförfarande eller skuldsanering
- bevakning av fordran vid dödsfall

2.3. Övrigt

- delgivning (Vid förfrågan från Kronofogdemyndigheten om partsdelgivning ska Anbudsgivaren kunna erbjuda detta. Partsdelgivningen ska ske enligt vid var tid gällande lagstiftning och myndighetsföreskrift)

- dementi
- övriga tjänster med nära anknytning till inkassoverksamhet som Anbudsgivaren kan tillhandahålla men som inte efterfrågas i denna upphandling ska kunna utnyttjas av UM.

3. Avrop på ramavtalet (Avropsavtal)

Avropsavtal: det kontrakt/avtal som sluts mellan upphandlande myndighet och ramavtalsleverantören.

Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av Bilaga 01 Avropsberättigade parter.

Inför tilldelning av avropsavtal ska den upphandlande myndigheten precisera sina behov med kraven som ställts i upphandlingen, som utgångspunkt. Den ramavtalsleverantör som rankats som nr 1 ska alltid tillfrågas först. I det fall ramavtalsleverantören inte kan leverera inom önskad leveranstid (rekommenderat 5 dagar) och/eller inte kan tillhandahålla efterfrågad tjänst ska ramavtalsleverantör nr 2 i rangordningen tillfrågas.

Rangordning:

1. Intrum Sverige AB
2. Svea Inkasso AB

Ärenden som skickas in till ramavtalsleverantören ägs av ramavtalsleverantören tills det att de har slutredovisats. Även om detta är efter ramavtalets slut. De ärenden som påbörjas hos annan leverantör innan avrop på Inkassotjänster 2014 ägs och slutförs hos den tidigare leverantören (Läs i ramavtalet 9.11)

Återkallning av ärenden kan göras. Redogör med ramavtalsleverantörer gällande tillvägagångssätt. (Läs i ramavtalet 9.10)

Vid upprättande av avropsavtal med ramavtalsleverantören var förberedd och fundera igenom de tjänster ni kan behöva avropa under avtalsperioden. Gå igenom prislista samt ersättningsmodell med leverantören för att säkerställa kostnader för de beställningar ni kan komma att göra.

Vid upprättande av avropsavtal diskutera även kring era rutiner gällande beloppsgränser för fakturor som skickas vidare till inkassohantering samt beloppsgränser på ärenden som kan komma att skickas vidare till betalningsföreläggande (Läs i förfrågningsunderlag 3.3.3)

De eventuella beloppsgränser och övriga riktlinjer ni beslutar om ska tillföras i den rutinbeskrivning som den upphandlande myndigheten samt ramavtalsleverantören upprättar vid avtalsskrivning.

För att tydligt kunna se er inkassohantering boka in årliga möten med ramavtalsleverantören, där ni går igenom er inkassohantering samt ser över de rutiner ni satt upp vid första mötet.

3.1. Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst hos ramavtalsleverantören ska kunna tas genom telefon, e-post, brev och webbformulär. Ramavtalsleverantören tillhandahåller en kundtjänst som är tillgänglig per telefon under perioden kl. 08.00 - 18.00 på helgfria vardagar.

4. Pris

Priser framgår av respektive ramavtalsleverantörs prisbilagor.

Upphandlade tjänster finner ni i prisbilaga till ramavtalet. Be även leverantören om en uppdaterad prislista, samt gå gärna igenom den med leverantören innan avrop för att säkerställa kostnaden för era behov.

5. När utgår ersättning till avropande organisation (UM)?

Den ersättningsmodell som finns för inkassotjänster 2014 gäller för inkassoärenden som skickas från UM till ramavtalsleverantören och sedan vidare till gäldenären.

Ersättningen utgår vid slutförda ärenden. Ett ärende anses slutfört när nedan tre punkter är uppfyllda:

- Kapitalbeloppet i ärendet är fullbetalt
- Samtliga kostnader i ärendet är fullbetalda
- Resterande ränta understiger 100kr för fastighetsärenden 200kr

Vid första avrop hos ramavtalsleverantören gå gärna igenom hur denna ersättningsmodell fungerar och eventuell påverkan för gäldenären i relation till era tidigare avtal.

Ersättningen skiljer sig åt mellan de två leverantörerna

Intrum Sverige AB: 253,80kr/slutfört ärende

Svea Inkasso AB: 182kr/slutfört ärende