

Standardkontrakt (Tjenester) - Vedlegg A



Table of contents

- 1 TJENESTELEVERANSENS OMFANG
 - 1.1 Leverandørens arbeidsoppgaver
 - 1.2 Arbeidsprosesser
- 2 GENERELLE KRAV TIL UTFØRELSEN
- 3 IMPLEMENTERING OG VEDLIKEHOLD AV FUNKSJONER
- 4 PERSONELL
 - 4.1 Krav til lønns og arbeidsvilkår
- 5 RAPPORTER

1 TJENESTELEVERANSENS OMFANG

Konkurransen gjelder kontrakt om levering av inkassotjenester på fakturakrav til Øvre Eiker kommune, RfD (Renovasjonsselskapet for Drammensregionen IKS) og DRBV (Drammen Brannvesen IKS). Oppdraget for RfD og DRBV gjelder kun for fakturakrav for innbyggere i Øvre Eiker kommune.

Lier kommune har opsjon på å tiltre avtalen i avtaleperioden dersom kommunen velger det.

Øvre Eiker kommunes økonomisystem er VISMA Entrepriise. RfD og DRBV benytter Unit4 Business World (UBW), tidligere Agresso.

Øvre Eiker kommune utfakturerer årlig ca. 38 000 fakturakrav med et samlet beløp på ca. 117 millioner kroner. RfD utfakturerer ca. 14 400 utfaktureringer per år. DRBV har ca. 10-20 inkassosaker per år.

Det er forskjellige rutiner for reskontroføring og purregebyr hos deltakerne som avklares ved oppstart.

Det er et krav i denne konkurransen om automatisk filflyt via Visma Enterprise Webservice Inkasso for Øvre Eiker kommune. Løsninger for de andre selskapene avklares i implementeringsfasen. Dersom Leverandøren ikke har en slik løsning på plass ved kontraktsigneringen skal det vedlegges en forpliktende fremdriftsplan for å sette dette i drift så snart som mulig men absolutt senest 1.9.2021. Implementeringen skal foregå i samarbeid med VISMA Enterprise og Kunden og håndteres og styres av Leverandøren det vil si at Leverandøren skal være pådriver i denne prosessen.

1.1 Leverandørens arbeidsoppgaver

Det vil bli sendt minimum 1 fil pr måned per reskontrotype/ virksomhet for de deltakende virksomheter.

Leverandør skal følge opp sakene på best mulig måte og med god inkassoskikk og etter følgende normer satt av Kunden:

- Leverandør skal samordne Kundens krav før rettslig inkasso og ved overføring av saker til overvåkning/avskrivning.
- Dersom andre enheter hos Kunden eller Kundens foretak er skyldner, skal saken avsluttes som feilsendt, uten omkostninger for Kunden.
- Feilsendte saker kan trekkes innen 21 dager uten påløpte gebyrer.
- Leverandøren skal gjennomføre nødvendige tiltak for innfrielse av kravet, men ikke iverksette rettslig inndriving/oppsøk uten samtykke fra Kunden. Det gjelder også dersom det påløper kostnader for oppdragsgiver.
- Leverandøren skal bistå med juridisk kompetanse og bistand i tvistesaker. Leverandøren skal

klargjøre med Kundens virksomheter grensesnittet mellom Leverandøren og Kunden (Kommuneadvokaten) i de enkelte sakene. Det kan for eksempel være ulike rutiner hos byggesak, Vann og Avløp og Oppvekst mv. med henvisning til bistanden.

- Leverandøren skal i gjeldsordningssaker vurdere å besvare skyldners forslag innenfor lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for private personer, foreta videre saksgang (følge opp betalingsplaner og purre manglende innbetaling), foreta vurdering i forhold til endring eller opphevelse av videre gjeldsordning. Saksgangen skal foretas etter samtykke med Kunden.
- Kunden skal ha "online" tilgang til egne saker hos leverandør og kunne se all relevant informasjon på sakene.
- Kunden skal ha fast kontaktperson(er) hos leverandøren.
- Elektroniske løsninger ved innlesing og avslutning av saker må til enhver tid være tilpasset Kundens økonomisystem.
- All overføring av alle typer inkassofiler skal skje elektronisk mellom inkassoleverandør og kunde.

1.2 Arbeidsprosesser

Følgende arbeidsprosess skal følges:

1. Kunden oversender fil med nye saker minimum 14 dager etter forfalte fakturakrav som hovedregel én gang i måneden. Kunden kan i tillegg sende enkeltsaker løpende.
2. Leverandøren skal sende en returfil med kvittering på mottatte saker. Filen skal inneholde saksnr. som leses inn i Kundens kunderseskontro.
3. Leverandøren sender ut inkassovarsel og betalingsoppfordring for Øvre Eiker kommune (Øvre Eiker kommune har kun hovedstol). For de andre deltakerne på denne kontrakten skal disse rutineene avklares.
4. Kunden kjører daglige rapporter over eventuelle innbetalinger av hovedstol. Hvis Kunden har fått innbetalinger, sendes innbetalingsrapport på fil til Leverandøren.
5. Det skal daglig mottas innbetalinger fra Leverandøren. Transaksjonene skal sendes på fil, som kan leses inn i Kundens kunderseskontro.
6. I de tilfeller hvor hovedstol betales direkte til Kunden, innfordrer Leverandøren gebyrer, salær og renter.
7. Hvis skyldner betaler inn et større beløp enn hovedstol til Kunden, for eksempel inkl. renter og gebyrer til inkassoleverandøren, så skal Kunden kontakte Leverandøren for å få bekreftet at det er ok å oversende det overskytende beløpet til Leverandøren og til hvilket kontonr. og kidnummer som skal brukes ved bankoverføringen.
8. Det skal være gode rapportmuligheter som dekker Kundens behov på webløsningen eller på Kundens direkte forespørsel til leverandør.
9. Kunden ser for seg følgende dekningsrekkefølge:
 - Rettsgebyr/utlegg for leverandøren
 - Hovedstol
 - Gebyrer
 - Renter

Denne vil kunne være gjenstand for forhandling ved en eventuell tvist med skyldner.

2 GENERELLE KRAV TIL UTFØRELSEN

Det forutsettes at oppdragsgiver blir en prioritert kunde for den leverandøren det blir inngått avtale med.

Tilbyder skal ha godkjenning/ konsesjon fra Finanstilsynet for utførelse av inkassotjenester. Dokumentasjon over godkjenning/ konsesjon skal fremlegges senest ved signering av kontrakt.

Lover og forskrifter

Innfordring skal skje iht. lover og forskrifter, god inkassoskikk, god samhandling mellom leverandør og oppdragsgiver, som skal bidra til rask og effektiv innfordring. Leverandørens

tjenester skal leveres i henhold til de til enhver tid gjeldende regler for inkassovirksomhet.

Spesielle tilpasninger

Innfordring skal helst skje før-rettslig og med minst mulig kostnader for skyldner og oppdragsgiver.

Leverandøren skal benytte de virkemidler som ligger i god inkassoskikk. Enkelte saker må likevel håndteres på særskilt måte. Eksempelvis gjelder det skyldnere som ikke har evne til å gjøre opp for seg, eller at oppdragsgiver er bundet av særskilte rammevilkår som legger føringer for alternativ saksbehandling. I slike tilfeller må oppdragsgiver og leverandøren samarbeide for å få til en god løsning. Leverandøren skal være rådgiveren i vanskelig saker, men vurdere denne sammen med oppdragsgiver når det er nødvendig av sosiale eller boligpolitiske hensyn.

Inkassoporteføljen har uensartede krav, og ofte har debitor gjeld hos flere fakturerende enheter hos oppdragsgiver. Dette betinger individuell behandling og oppfølging av sakene. Saksbehandlere hos leverandøren må ha den nødvendige kompetanse og kunnskap om oppdragsgivers faktureringsområder.

3 IMPLEMENTERING OG VEDLIKEHOLD AV FUNKSJONER

Oppdragsgiver benytter i dag Visma Enterprise på fakturerings- og økonomisystem. Systemene skal oppdatere hverandre ved innbetalinger og overføring av filer via Webservice Inkassoløsningen for Øvre Eiker kommune.

DRBV og RfD har Agresso/ Unit4 Business World og leverandøren plikter å avtale rutiner for automatisk filflyt for disse deltakerne raskt etter kontraktsignering.

Dette må testes ut og være på plass hos oppdragsgiver før igangsettelse, og være uten kostnader for oppdragsgiver.

Hvis nye versjoner blir innført i kontraktperioden og dette resulterer i at endringer i den elektroniske løsningen, skal leverandør tilpasse også dette uten ekstra kostnader for oppdragsgiver.

4 PERSONELL

4.1 Krav til lønns og arbeidsvilkår

Leverandøren er ansvarlig for at egne ansatte, ansatte hos underleverandører (herunder også innleide) som medvirker til å oppfylle kontrakten har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008.

Dette innebærer at lønns- og arbeidsvilkår skal være i henhold til forskrift om allmenngjort tariffavtale som dekker arbeidet som skal utføres iht. oppdraget.

På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkårene være i henhold til landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og

losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

Alle avtaler Leverandøren skulle inngå for utføring av arbeid under oppdragsavtalen skal inneholde tilsvarende bestemmelser som i dette punkt om overholdelse av Lønnsforskriftens krav.

Leverandøren plikter på forespørsel fra Kommunen å dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene for egne arbeidstakere, arbeidstakere hos eventuelle underleverandører (herunder også innleide), som medvirker til å oppfylle kontrakten. Informasjonen dokumenteres blant annet ved kopi av arbeidsavtale, lønsslipp, timelister, arbeidsgiverens bankutskrift samt innsyn i leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører. Det skal være tydelig fra dokumentasjonen hvem den gjelder. Øvrig dokumentasjon kan være liste over egne ansatte og eventuelle underleverandørers ansatte, som medvirker til å oppfylle kontrakten, samt oversikt over allmenngjorte tariffavtaler og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for ansatte som utfører arbeid etter kontrakten.

Leverandøren plikter, på forespørsel fra Kommunen, å fylle ut egenrapporteringsskjema. Egenrapportering kan kreves flere ganger i løpet av kontraktsperioden, og skal varsles i god tid. Ved slikt varsel plikter leverandøren innenfor en periode på [4 uker] å returnere ferdig utfylt egenrapporteringsskjema.

Kommunen vil behandle opplysningene som fremgår av dokumentasjon samt egenrapportering slik det er forklart over konfidensielt, og Kommunen har taushetsplikt om disse opplysningene. Taushetsplikten gjelder ikke overfor Arbeidstilsynet eller andre offentlige myndigheter.

Leverandøren plikter, uten særskilt forespørsel, å varsle kommunen ved følgende endringer i kontraktsforholdet:

- (i) bytte av ev. underleverandør(er),
- (ii) ved endret oppfatning av hvilke allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler (herunder lønns- og arbeidsvilkår) som skal legges til grunn for arbeidet
- (iii) bytte av mer enn én ansatt som brukes til å oppfylle kontrakten,
- (iv) dersom Arbeidstilsynet varsler tilsyn i virksomheten og/eller ilegger pålegg (merk manglende utbedring/etterlevelse av eventuelle pålegg fra Arbeidstilsynet vil anses som mislighold av oppdragsavtalen),
- (v) eller dersom (v) leverandører endrer selskapsnavn.

Ved brudd på kravene til lønns- og arbeidsvilkår skal leverandøren rette forholdet innen den frist kommunen fastsetter. Der leverandøren selv oppdager slikt brudd gjennom internkontroll eller egen oppfølging av underleverandører, skal leverandøren uten opphold opplyse kommunen om forholdene og utbedre forholdene innen frist fastsatt av kommunen.

Kommunen har rett til å holde tilbake betalinger i henhold til oppdragsavtalen, frem til retting er dokumentert fra leverandøren/underleverandøren.

Vesentlig mislighold av lønns- og arbeidsvilkår hos leverandøren vil kunne utgjøre grunnlag for heving av oppdragsavtalen, også selv om leverandøren retter forholdene.

Dersom bruddet har skjedd hos underleverandør, kan kommunen kreve at leverandøren skifter ut underleverandør, uten omkostninger for kommunen.

5 RAPPORTER

Kunden skal gis tilgang til elektronisk rapportering på (Excel, pdf). Hyppighet i forbindelse med uttak/ levering av rapporter må kunne tilpasses oppdragsgivers behov til enhver tid.

