

Konkurransegrunnlag

Inkasso Fjellinjen AS

Saksnummer 2017 – 10

Tilbudsfrist 17.11.2017 kl.11.00

Del 1 KONKURRANSEGRUNNLAG	2
1. INNLEDNING.....	2
1.1 Om Oppdragsgiveren	2
2 KONTRAKTEN	2
2.1 Ytelsen	2
2.2 Erfaringstall.....	3
2.3 Varighet / opsjoner.....	3
2.4 Fordeling av oppdragets omfang.....	3
3 REGLER SOM GJELDER FOR KONKURRANSEN	4
3.1 Anskaffelsesprosedyre	4
3.2 Kunngjøring	4
3.3 Kontraktsbestemmelser	4
3.4 Taushetsplikt, krav om lønns- og arbeidsforhold, etiske krav	4
3.5 Tilleggsopplysninger.....	4
3.6 Deltilbud og alternative tilbud	4
4 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD).....	5
4.1 Generelt om ESPD	5
5 KVALIFIKASJONSKRAV	5
5.1 Generelt om kvalifikasjonskravene.....	5
5.2 Kvalifikasjonskrav	5
6.TILDELINGSKRITERIER (kriterier for valg av tilbud)	7
7. TILBUDET	7
7.1 Tilbudsfrist.....	7
7.2 Forbehold og avvik	7
7.3 Offentlighet	8
7.4 Vedståelsesfrist	8
7.5 Innlevering av tilbud og tilbudsutforming	8
8 AVSLUTNING AV KONKURRANSEN	9
DEL 2 KRAVSPESIFIKASJON	10
1. Diverse bakgrunnsinformasjon	10
2. Spesifikasjon av tjenesten/ krav til utførelse	10
3. Innfordringsforløp / kontraktsvilkår knyttet til «pay back»	12

Del 1 KONKURRANSEGRUNNLAG

1. INNLEDNING

Fjellinjen AS, heretter kalt Oppdragsgiver, innbyr til åpen anbudskonkurranse i forbindelse med anskaffelse av inkassotjenester.

Ved kontraktstildeling vil inkassoselskapet bli gitt en rett til å innfordre utestående fordringer på vegne av bompengeselskapet. Det vil ikke bli utbetalt vederlag fra oppdragsgiverne i forbindelse med utførelsen av kontrakten da det på ordinært vis kan ilegges salærer jf lov om inkassotjenester (se nærmere om dette under i Del II).

Konkurransen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser og forskrift om konsesjonskontrakter (F.12.08.2016 nr 976).

1.1 Om Oppdragsgiveren

Oppdragsgiver ble etablert 13.2.1986 med formål å finansiere E-18 gjennom Oslo sentrum med Oslo kommune som eneaksjonær.

Ved Stortingsvedtak av 8.6.1988, St.prp. nr. 96 (1987-1988) ble selskapets ansvarsområde utvidet til å omfatte delfinansieringen av hovedveiutbyggingen i Oslo og Akershus, (Oslopakke 1). Samtidig ble det vedtatt en bompengering som grunnlag for finansieringen.

Akershus fylkeskommune kom inn som aksjonær i 1990 og eier i dag 40 % av aksjene, Oslo kommune eier de øvrige 60 %.

I 2008 kom Oslopakke 3, en finansieringspakke for å finansiere utbygging av hovedveinettet og kollektivnettet i Oslo og Akershus. Pakken ble i 2012 forlenget med 5 år til 2032 med 56,4 mrd. kroner i bompengefinansiering.

For mer informasjon om Oppdragsgiver, se www.fjellinjen.no

Oppdragsgivers kontaktperson er: Terje Lunde Kværhellen

Eventuelle spørsmål til konkurransen skal rettes skriftlig via kommunikasjonsmodulen i Mercell. Spørsmål som stilles på telefon vil ikke bli besvart. Siste frist for å stille spørsmål til konkurransen er 10 dager før tilbudsfristen. Spørsmål som stilles etter dette, kan ikke påregnes å bli besvart.

Alle spørsmål og svar blir anonymisert og formidlet til alle leverandører som har registrert sin interesse for anskaffelsen via Mercell.

2 KONTRAKTEN

2.1 Ytelsen

Det vil bli inngått to parallelle kontrakter. Se nærmere om fordeling av volum mellom leverandørene under i pkt. 2.4.

Kontrakten vil gi inkassoselskapet en rett til å forestå inndrivelse av ikke betalte krav fra norske kjøretøy. Kontraktene består av to hovedtyper krav som skal innfordres:

1. Inkasso av ubetalte passeringer uten AutoPASS avtale. Som ubetalte passeringer uten gyldig AutoPASS regnes (i) passeringer der det ikke er inngått AutoPASS-avtale, (ii) passeringer etter at gyldig AutoPASS-avtale er terminert.
2. Inkasso av krav overfor kunder med AutoPASS avtale for krav som har oppstått før kontrakten er terminert.

En nærmere beskrivelse av kontraktytelsen fremgår av del II «kravspesifikasjon». Det er kun nye saker som skal behandles under kontraktene. Tidligere oversendte saker til inkasso vil bli behandlet under eksisterende inkassoavtaler.

Leverandør skal i nødvendig omfang bistå Bompengeselskapene i forkant av oppstart av kontrakten.

2.2 Erfaringstall

I 2016 oversendte Fjellinjen 152 227 saker til inkasso. Hovedstolen til disse var NOK 160 003 464,-. Løsningsgraden etter 60 dager på den totale porteføljen fra 2014-2016 er pr. 30.09.2017; 82% for kunder med AutoPASS avtale og 53% for passeringer uten AutoPASS avtale.

Erfaringstallene forplikter ikke Bompengeselskapet i noen sammenheng når det gjelder omfanget av kontraktens ytelser. Det gjøres spesielt oppmerksomt på at tidligere ordning med ileggelse av tilleggsavgifter er opphørt og rush og miljødifferensierte takster er innført. Dette kan påvirke omfanget av saker til inkasso og en økning på hovedstolens størrelse.

2.3 Varighet / opsjoner

Avtalen skal gjelde i 2 år fra kontraktsignering, med opsjoner på forlengelse tre ganger, ett år ad gangen på samme vilkår. Det er opp til Oppdragsgiver å avgjøre om opsjonene skal benyttes. Inkassoselskapet skal i nødvendig omfang bistå Oppdragsgiver i forkant av oppstart av kontrakten.

Ved opphør av bompengeneinnkrevingen for, eller avvikling av Fjellinjen AS, har Oppdragsgiver rett til å heve kontrakten uten noen form for vederlag for tjenester som ikke allerede er utført. Det samme gjelder dersom det skjer endringer i lover eller forskrifter som medfører at betingelsene i avtalene vesentlig forrykkes, eller at avtalens intensjoner ikke lar seg operasjonalisere.

Oppdragsgiver har rett til å pålegge inkassoselskapet å slutføre saker som er oversendt inkassoselskapet i avtale- og ev. opsjonsperioden på samme betingelser som i kontraktsperioden.

2.4 Fordeling av oppdragets omfang.

Fjellinjen har til hensikt å inngå tjenesteaftale om inkassotjenester med to leverandører. I en oppstartsperiode på 3 mnd., vil den leverandøren som skårer høyest på tildelingskriteriene få tildelt alle krav som knytter seg til ubetalte passeringer uten AutoPASS avtale. Krav som knytter seg til mislighold av AutoPASS avtale vil i utgangspunktet fordeles med en ½-part på hver. Tildeling av volum vil endres i kontraktsperioden på bakgrunn av oppnådd løsningsgrad etter 60 dager. Tildelt volum vil i kontraktsperioden ikke bli lavere enn 20 % av totalvolum. Se nærmere om dette under i kontraktsbestemmelsene pkt. 8.

3 REGLER SOM GJELDER FOR KONKURRANSEN

3.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser (LOA) av 17. juni 2016 nr. 73 og forskrift om konsesjonskontrakter (konsesjonskontraktforskriften) av 12. august 2016 nr. 976. Anskaffelsen foretas etter konsesjonskontraktforskriften del I og II (over EØS-terskelverdi).

Oppdragsgiver planlegger å tildele kontrakt uten å forhandle med leverandørene utover eventuelle avklaringer/korrigeringer. Oppdragsgiver forbeholder seg imidlertid retten til likevel å gjennomføre forhandlinger, dersom oppdragsgiver, etter at tilbudene er mottatt, vurderer det som hensiktsmessig. For det tilfelle det blir gjennomført forhandlinger vil disse gjennomføres bare med de leverandørene som på bakgrunn av de skriftlige tilbudene er vurdert som mest fordelaktige (dvs det vil bli foretatt en reduksjon av antall leverandører). Oppdragsgiver tar forbehold om å forhandle om hele eller deler av tilbudene. Det presiseres at ingen leverandører kan forvente dialog/forhandlinger om sitt tilbud, og må derfor levere sitt beste tilbud innen utløpet av tilbudsfristen.

3.2 Kunngjøring

Konkurransen er kunngjort i TED databasen og på DOFFIN databasen, se www.doffin.no. Fjellinjen benytter Merccell som elektronisk verktøy for levering av tilbud.

3.3 Kontraktsbestemmelser

Avtaleforholdet med Fjellinjen AS vil bli regulert av vedlagte kontraktsbestemmelser (**vedlegg 1**).

3.4 Taushetsplikt, krav om lønns- og arbeidsforhold, etiske krav

Leverandør og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til taushetsbelagte opplysninger herunder personopplysninger, opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. konsesjonskontraktforskriften § 7-2, jf. forvaltningsloven § 13.

Det stilles i kontrakten krav til lønns- og arbeidsvilkår etter reglene i forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter. Se nærmere om dette i kontraktsbestemmelsene vedlegg 1 punkt 10.

Leverandøren plikter å overholde grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø. Som **vedlegg 2** følger egenerklæring som skal vedlegges tilbudet.

3.5 Tilleggsopplysninger

Innen tilbudsfristens utløp har Oppdragsgiver rett til å foreta rettelser, supplerings og endring av konkurransegrunnlaget. Disse endringene vil bli distribuert i Doffin via KGV- verktøyet Merccell til alle som har mottatt konkurransegrunnlaget. Eventuelle opplysninger som gis på forespørsel fra en leverandør vil også bli gitt til alle de øvrige som har registrert sin interesse for anskaffelsen.

Dersom rettelser, supplerings eller endringer som nevnt i første avsnitt kommer så sent at det er vanskelig for leverandørene å ta hensyn til det i tilbudet, skal det fastsettes en forholdsmessig forlengelse av tilbudsfristen. Samtlige leverandører vil i så fall bli varslet om forlengelsen.

Dersom det oppdages feil, uklarheter eller ufullstendigheter i konkurransegrunnlaget, bes dette formidlet skriftlig til Oppdragsgivers kontaktperson som nevnt i punkt 1.1.

3.6 Deltilbud og alternative tilbud

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av oppdraget. Det er ikke adgang til å gi alternative tilbud.

4 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)

4.1 Generelt om ESPD

Som en foreløpig dokumentasjon på oppfyllelse av kvalifikasjonskrav, at det ikke foreligger avvisningsgrunner og eventuelt oppfyllelse av utvelgelseskriterier skal leverandøren fylle ut ESPD skjema som ligger i Merzell modulen. Skjemaet skal leveres sammen med tilbudet. De leverandører som blir innstilt til kontraktinngåelse må før kontrakt inngås dokumentere oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i henhold til de opplyste dokumentasjonskrav.

5 KVALIFIKASJONSKRAV

5.1 Generelt om kvalifikasjonskravene

Oppdragsgiver vil på bakgrunn av innsendt dokumentasjon vurdere hvorvidt tilbyder innehar de nødvendige kvalifikasjoner til å delta i konkurransen.

Dokumentasjon angitt i kolonne C under skal vedlegges tilbudet.

5.2 Kvalifikasjonskrav

A: Kriterier	B: Krav	C: Dokumentasjon
Organisatorisk og juridisk stilling	Foretaket skal være lovlig registrert.	Norsk firma: Firmaattest Utenlandsk firma: Attester for registrering i faglig register som bestemt ved lovgivning i det land hvor leverandøren er etablert.
	Foretaket skal ha ordnede forhold hva gjelder betaling av skatter og avgifter.	Norsk firma: Attest(er) for skatt og merverdiavgift som ikke er eldre enn seks måneder fra tilbudsfristens utløp. Utenlandsk firma: Attest utstedt av vedkommende myndighet i tilbyders hjemland som bekrefter at leverandøren har oppfylt sine forpliktelser vedrørende skatt og avgifter i samsvar med lovbestemmelser i det land leverandøren er etablert.
Økonomisk og finansiell stilling	Leverandøren skal ha økonomisk kapasitet til å gjennomføre kontrakten.	- Årsregnskap for de siste to regnskapsår <i>og/eller</i> - Kredittvurdering/-rating, ikke eldre enn seks måneder, og som baserer seg på siste kjente regnskapstall. En rating skal være utført av offentlig godkjent kredittvurderingsinstitusjon. Dersom leverandøren av gyldige grunner ikke kan godtgjøre sin økonomiske stilling i tråd med ovennevnte dokumentasjonskrav, vil Bompengeselskapene vurdere annen egnet dokumentasjon, for eksempel erklæring fra finansinstitusjon om selvskyldnerkausjon.

Tekniske og faglige kvalifikasjoner	Det kreves at leverandøren har inkassobevilling.	Inkassobevilling.
	Det kreves god og relevant erfaring med inkassovirksomhet. For å betraktes som relevant må foretaket ha hatt enkeltoppdrag som har et volum som etter oppdragsgivers skjønn er å betrakte som relevant erfaring.	En liste med oversikt over foretakets viktigste leveranser (de siste tre år) for de tjenester konkurransegrunnlaget omfatter, herunder leveransenes verdi og tidspunkt og angivelse av om det er offentlige eller private mottakere. For minimum to av leveransene skal det redegjøres nærmere for kontraktens innhold og omfang (antall krav/verdi), samt opplyses om kontaktperson (inkl. telefonnr.) hos oppdragsgiver i disse leveransene. Kontaktpersoner vil kunne kontaktes av Oppdragsgiver.
	Det kreves tilstrekkelig kapasitet/ god gjennomføringsevne.	- Oversikt over foretakets totale bemanning, samt en beskrivelse av leverandørens organisasjon. - Oversikt over foretakets bemanning for dette oppdraget. Dersom firmaet er avhengig av å støtte seg på ressurser hos underleverandører for å bli kvalifisert, må ubetinget forpliktende avtale mellom tilbyder og underleverandør vedlegges tilbudet.
	Leverandøren skal ha et velfungerende kvalitetssystem tilpasset kontraktens innhold.	Attest for firmaets kvalitetssystem/styringssystem utstedt av uavhengige organer som bekrefter at leverandøren oppfyller visse kvalitetssikringsstandarder, ISO 9001 eller tilsvarende, eller Annen dokumentasjon som viser at leverandøren har et velfungerende kvalitetssystem. Her må det minimum gis oversikt over innholdet. Dette kan for eksempel dokumenteres med kvalitetssystemets innholdsfortegnelse.
	Leverandøren skal ha et velfungerende system for ivaretagelse av informasjonssikkerhet	Attest for firmaets system for informasjonssikkerhetssystem som viser at leverandøren ivaretar informasjonssikkerhet, ISO/IEC 27001 eller tilsvarende, eller Annen dokumentasjon som viser at leverandøren har et velfungerende system for ivaretagelse av informasjonssikkerhet. Dette kan for eksempel dokumenteres med systemets innholdsfortegnelse.

Der foretaket ikke selv har de nødvendige kvalifikasjoner, men støtter seg på andre leverandører for å bli kvalifisert, må det fremlegges dokumentasjon for underleverandørens kvalifikasjoner på det/de kvalifikasjonskrav leverandøren støtter seg på hos underleverandøren. I slike tilfeller må det

redegjøres for hvilke deler av kontrakten som skal utføres av disse kontraktsmedhjelpere, samt fremlegges en underskrevet forpliktelseserklæring fra kontraktsmedhjelper(ne).

6. TILDELINGSKRITERIER (kriterier for valg av tilbud)

Tildelingen skjer på basis av:

- (i) Tilbudt «pay back» i % av det som maksimalt lovlig kan avtales (se nærmere om dette under i Del II pkt. 3).
- (ii) Kvalitet og innhold i leveransen. Kvaliteten på tjenesten vil bli vurdert på bakgrunn av:
 - a. En beskrivelse av inkassators utførelse av tjenesten, bl.a. på hvilken måte og hvor langt de følger opp dårlige betalere. Tilbyder skal beskrive fremgangsmåten som vil bli benyttet i perioden fra den enkelte fil med saker mottas til fordringene er betalt eller avsluttet av andre årsaker.
 - b. I hvilken grad leverandør vil kunne bistå med endringer / utvikling av kontraktsytelsene. I besvarelsen skal det vises til tidligere oppdrag der leverandøren har bistått i utvikling av tjenestene.
- (iii) Kompetanse til:
 - a. Den som vil inneha rollen som inkassators kontraktsansvarlige ovenfor oppdragsgiver
 - b. Det teamet med saksbehandlere som vil stå for den faktiske utførelsen av inkassotjenester for Fjellinjens portefølje av krav.

Kompetansen skal dokumenteres med CV for tilbudt personell. Tilbud personell kan ikke byttes ut i kontraktsperioden uten oppdragsgivers samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

- (iv) Tilbudt enhetspris ved bestilling av eventuelle tilleggsytelser. Oppmøte i forliksråd er å betrakte som tilleggstjenester. Behandling av klagesaker/ overvåkning av saker mv. er ikke tilleggstjenester.

Kontraktene vil bli tildelt de leverandører som på bakgrunn av ovenstående tildelingskriterier samlet sett har tilbudt de beste betingelsene. Tildelingskriteriene er jf konsesjonskontraktforskriften § 8-9(1) ikke vektet, men angitt i prioritert rekkefølge.

7. TILBUDET

7.1 Tilbudsfrist

Tilbudsfrist: **17. november 2017 kl. 11:00**. Tilbudet skal leveres på norsk.

7.2 Forbehold og avvik

Dersom leverandøren tar forbehold mot deler av konkurransegrunnlag/kravspesifikasjon/ kontrakt eller andre konkurranse dokumenter, skal dette klart fremgå av tilbuds brevet. Forbeholdene skal spesifiseres med hvilke konsekvenser dette har for ytelse, pris eller andre forhold. Det samme gjelder for avvik. Forbehold og avvik skal være presise og entydige og tas inn i tilbuds brevet slik at oppdragsgiver kan vurdere dem.

Tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelses dokumentene vil bli avvist, jf. konsesjonskontraktforskriften § 11-8 (1).

Tilbud som inneholder avvik, forbehold, feil, uklarheter, ufullstendigheter mv. som ikke er ubetydelige, og som kan medføre tvil om hvordan tilbudet skal vurderes sammenliknet med de øvrige tilbudene, vil bli avvist jf. konsesjonskontraktforskriften § 11-8 (2).

Leverandørs henvisning til standardiserte leveringsvilkår eller lignende vil bli betraktet som forbehold dersom de avviker fra foreliggende konkurranse- eller kontraktsbestemmelser.

7.3 Offentlighet

Tilbud og anskaffelsesprotokoll vil unntas offentlighet, jf. offentlighetsloven av 19.5.2006 nr. 16 § 23 inntil valg av tilbyder er bestemt.

Tilbyderne skal levere en utgave av tilbudet hvor det som anses å være forretningshemmeligheter er sladdet. Ved begjæring om innsyn skal Oppdragsgiver uavhengig av dette vurdere hvorvidt opplysningene er av en slik art at Oppdragsgiver plikter å unnta dem fra offentlighet.

7.4 Vedståelsesfrist

Tilbyder er bundet av tilbudet til 21. mai 2018.

7.5 Innlevering av tilbud og tilbudsutforming

Tilbudet skal innleveres via Mercell.

Følgende dokumenter skal inngå i tilbudet:

Dokument(er)
1. Signert tilbudsbrief. Tilbudsbrevet skal være datert og underskrevet av en person med nødvendig fullmakt til å binde tilbyderen. Eventuelle forbehold og avvik skal klart fremgå av tilbudsbrevet med henvisning til hvor i tilbudet forbeholdet framkommer. Det gjøres oppmerksom på at forbehold kan medføre at tilbudet avvises (se pkt 3.8 over). Tilbudsbrevet skal forøvrig inneholde: - Tilbudt «pay back» i % av det som maksimalt lovlig kan avtales - Tilbudt enhetspris for tilleggssytelser - Tilbyderens adresse, telefon/telefaksnummer og foretaksnummer - Tilbyderens kontaktpersoner med telefonnummer og e-postadresser
2. Dokumentasjon på tildelingskriteriene «Kvalitet» og «Kompetanse»: - En beskrivelse av fremgangsmåten som vil bli benyttet i perioden fra den enkelte fil med saker mottas til fordringene er betalt eller avsluttet av andre årsaker. - En beskrivelse av hvordan leverandør vil kunne bistå med endringer / utvikling av kontraktsytelsene. I besvarelsen skal det vises til tidligere oppdrag der leverandøren har bistått i utvikling av tjenestene. - CVer for tilbudt personell
3. Egenerklæring grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø mv. (ESPD – skjema i Mercell modulen)
4. Dokumentasjon på kvalifikasjonskrav: - Firmaattest - Attest fra skattemyndighetene (merverdiavgift, skatt) - Siste årsregnskap - Inkassobevilling

- Liste over foretakets viktigste leveranser de siste tre år, inkl. navn på kontaktperson - Dokumentasjon på firmaets gjennomføringsevne (se pkt. 4.2 for en utfyllende beskrivelse): - o Oversikt over foretakets totale bemanning - o Oversikt over foretakets bemanning for dette oppdraget. - Dokumentasjon på firmaets kvalitetssystem/styringssystem - Dokumentasjon på firmaets informasjonssikkerhet For en utfyllende beskrivelse av hva som skal dokumenteres vises det til punkt 4 Kvalifikasjonskrav
5. En PDF fil av hele tilbudet hvor taushetsbelagte opplysninger er sladdet.

Der foretaket ikke selv har de nødvendige kvalifikasjoner, men støtter seg på andre leverandører for å bli kvalifisert, må tilsvarende dokumentasjon for disse legges fram. I tillegg må det vedlegges en forpliktelseserklæring fra leverandøren.

Tilbydere med originaldokumentasjon utstedt av offentlig myndighet eller offentlige registre i andre land skal ved siden av originaldokumentasjonen vedlegge autorisert oversettelse. Dersom det ikke foreligger autorisert oversettelse, anses ikke dokumentasjonskravet for å være oppfylt, og tilbyder vil bli avvist.

Enhver kostnad som tilbyder pådrar seg i forbindelse med konkurransen og eventuell kontraktsinngåelse dekkes av tilbyder. Det samme gjelder kostnader pådratt ved demonstrasjoner, tester eller lignende.

8 AVSLUTNING AV KONKURRANSEN

Tentativ fremdriftsplan for anskaffelsesprosessen:

Planlagt uke/dato	Aktivitet
17. oktober 2017	Kunngjøring av konkurranse på doffin.no/TED.
07.november 2017	Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget.
17. november 2017 kl.11:00	Frist for å levere tilbud
Uke 47	Eventuelle forhandlinger
Uke 48/49	Utsendelse av tildelings- og meddelelsesbrev
Uke 49/50	Utløp av karenstid
Uke 49/50	Kontraktsinngåelse
21. mai 2018	Vedståelsesfrist utløper

Det gjøres oppmerksom på at tidspunktene etter åpning av tilbudene, bortsett fra utløp av vedståelsesfrist, er veiledende.

Alle deltakerne i konkurransen vil få en skriftlig tilbakemelding om hvilke leverandører Oppdragsgiver har til hensikt å inngå kontrakt med, samt en begrunnelse for valget. I meddelelsen vil Oppdragsgiver gi leverandørene en frist for å påklage beslutningen.

Valg av leverandør skjer med forbehold om Fjellinjens styre endelige godkjenning i styremøte.

* * *

Vedlegg:

- 1) Avtalebestemmelser
- 2) Utfylt ESPD skjema. Egenerklæring grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø mv. (Dette fylles ut i Merzell-modulen)
- 3) Beskrivelse av grensesnitt på inkassofilen mellom sentralsystemet og inkassobyrået
- 4) Finanstilsynets rundskriv 5/2014 «Retningslinjer for inkassators adgang til å inngå avtaler om tilleggssytelser i forbindelse med inkassooppdrag – pay back» / brev fra Finanstilsynets av 3. juli 2015
- 5) Databehandleravtale etter personopplysninger

DEL 2 KRAVSPESIFIKASJON

1. Diverse bakgrunnsinformasjon

Bompengeanleggene er helautomatiske anlegg. Bompengeavgiften kan innbetales på følgende måter:

- AutoPASS-avtale. Passering blir registrert gjennom AutoPASS-brikken i kjøretøyet. Avgift belastes kundens "konto" ved passering. Ved inngått AutoPASS-avtale sendes faktura etterskuddsvis. Det oppnås en rabatt på 10 % på bompasseringer. Rabatten gjelder i Oslo og Bærum, de fleste bomstasjoner i hele Norge og flere ferjestrekninger
- Passeringer fra kunder i andre AutoPASS-anlegg belastes avtalen i det aktuelle selskapet og avregnes mellom selskapene i ettertid.
- Ved passeringer uten gyldig AutoPASS-avtale blir det tatt bilde av bilskiltet ved passering. Registreringsnummeret blir kontrollert mot motorvognregisteret, og bileieren får tilsendt faktura med opplysninger om passeringer, kjøretøy og skyldig beløp. Faktura for passeringer i perioden utstedes etterskuddsvis, senest etter 90 dager fra første passering. Det blir ikke lagt på ekstra gebyr.

Flere typer kjøretøy er unntatt avgift, herunder motorsykler, mopeder, utrykningskjøretøyer, busser i rute, elektriske og hydrogendrevne biler.

Inkassator skal selv dekke alle kostnader pådratt i forbindelse med oppdraget, herunder kostnader knyttet til tilpasning til oppdragsgivers datasystemer (grensesnitt) og opplæring av eget personell.

2. Spesifikasjon av tjenesten/ krav til utførelse

- Kontraktene består av to hovedtyper krav som skal innfordres:
 1. Inkasso av ubetalte passeringer uten AutoPASS avtale. Som ubetalte passeringer uten gyldig AutoPASS regnes (i) passeringer der det ikke er inngått AutoPASS-avtale, (ii) passeringer etter at gyldig AutoPASS-avtale er terminert.
 2. Inkasso av krav overfor kunder med AutoPASS avtale for krav som har oppstått før kontrakten er terminert.
- Statens Vegvesen har forpliktet alle bompengeselskaper til å bruke et nasjonalt sentralsystem i forbindelse med bompengeneinnkrevingen. Sentralsystemet eies og drives i dag av Q-Free ASA. Det forutsettes at inkassator, senest til oppdragsstart, har implementert en fullintegrert løsning mellom sentralsystemet og inkassators eget saksbehandlingssystem. Eksisterende sentralsystem vil høyst sannsynlig bli erstattet i kontraktsperioden. Inkassator vil i den forbindelse måtte foreta nødvendige endringer i sine systemer for å ivareta grensesnittet mot det nye sentralsystemet.

- I forbindelse med oppdraget skal det kun benyttes kundebehandlere som har kompetanse på relevante systemer, takstretningslinjer, anleggsspesifikk kunnskap osv. Oppdragsgiver vil kunne bistå med nødvendig opplæring. Inkassators kundebehandlere er forpliktet til å delta på kurs/møter initiert av oppdragsgiver.
- Inkassoselskapet vil månedlig motta datafil med dokumentasjon på ubetalte krav knyttet til passeringer uten AutoPASS avtale.
- Inkassoselskapet vil ukentlig motta datafil med dokumentasjon på ubetalte krav knyttet til passeringer med AutoPASS avtale.
- Svare på alle henvendelser fra skyldner etter at kravet er overført til inkasso. Datafilene inkluderer saksnummer m.m. fra sentralsystemet. Inkassator vil bli gitt de nødvendige tilgangene til sentralsystemet, for eksempel tilgang til videobilder som viser kjøretøyets kjennetegn, passeringsted og tidspunkt. Ved henvendelser fra skyldnere skal inkassator selv gjøre de søk i sentralsystemet som er nødvendig for å besvare spørsmål fra skyldnerne. Inkassoselskapets telefonnummer skal være oppgitt på alle krav og øvrige henvendelser som sendes fra inkassator.
- Det vil bli oversendt daglige oversikter over innbetalinger som er mottatt av oppdragsgiver i tilknytning til krav som er betalt til oppdragsgiver etter at kravet er oversendt inkassoselskapet.
- Dersom det finnes flere saker på samme skyldner, skal sakene slås sammen. Opprinnelig faktura- og kundenummer/saksnummer m.m. skal kunne identifiseres på sammenslåtte krav. Finanstilsynets retningslinjer i rundskriv nr. 8/2011 angir retningslinjer for når inkassator skal slå sammen krav, mao. minstebestemmelser. I tillegg til disse minstekravene skal inkassator slå sammen krav som ikke er på samme inkassofil så langt dette lar seg praktisk og lovlig gjennomføre.
- Oppfølging av krav skal skje via brev, telefon, informasjon om oversendelse til forliksrådet etc.
- Utsendelse av inkassovarsel, jf. lov om inkassovirksomhet §§ 9 og 10, jf. § 11. Kravets historikk på tidspunkt for oversendelse vil være avgjørende for hvilke utsendelser inkassator skal foreta (se nærmere om dette under i pkt 3). Inkassator skal foreta nødvendige forberedende handlinger for rettslig inkasso jf. lov om inkassovirksomhet § 11.
- Gjennomføring av rettslig inkasso.
- Daglige oppgjør til oppdragsgiver.
- Inkassator skal forestå behandling av klagesaker i henhold til Statens Vegvesens retningslinjer/ takstretningslinjene. Når saken oversendes til inkasso, tar inkassoselskapet over den videre saksbehandlingen. Inkassator skal selv foreta de søk i sentralsystemet som er nødvendig for å behandle klager. Klagesaker som gjelder forvaltningsloven og takstretningslinjer skal behandles i samarbeid med oppdragsgiver.
- Månedlig rapportering, herunder:
 - Løsningsgradsrapporter (i antall og kroner).
 - Økonomiske rapporter på utestående, utestående hovedstol, løpende saker, saker til overvåkning, innbetalinger, avskrivninger m.m.
 - Rapporter på saker må være aldersdifferensierte.
 - Aldersfordelt saldoliste på fakturanivå.
 - Fakturerte og innbetalte rettsgebyr / omkostninger

Før kontrakts start skal inkassoselskapet, i samarbeid med oppdragsgiver, utarbeide mal for rapportering. Rapporten skal inneholde alle relevante tallstørrelser samt grunnlag for betaling av «pay back» til oppdragsgiver.

All rapportering skal gjøres innen den 2. påfølgende måned.

- Kvartals møter med oppdragsgiver og månedlig status pr. telefon
- Avskrivning skal gjennomføres i følgende tilfeller:
 - Død
 - Konkurs, forutsatt at leverandør etter en forsvarlig vurdering kommer til at det ikke har noen hensikt å melde krav i boet.
 - Insolvensmelding fra namsmannen
 - Hovedstolen (tilleggsavgifter skal defineres som hovedstol) er betalt og det bare er forhøyelsen som gjenstår, forutsatt at kravet har en alder mellom to og tre år.

Avskrivninger skal rapporteres månedlig. Rapporten skal vise sak og årsaks kode.

- *Krav til systemer for kommunikasjon*
- Det kreves toveis elektronisk kommunikasjon med Bompengeselskapet eller Bompengeselskapets kontraktspart for mottak av data og rapportering tilbake til oppdragsgiver.
- Det forutsettes at det senest til oppdragsstart er implementert en fullintegrert løsning mellom sentralsystemet som i dag er levert av Q-Free og leverandørens saksbehandlingssystem. Som vedlegg 4 følger detaljert beskrivelse av grensesnitt på inkassofilen mellom sentralsystemet og inkassobyrået. Det inkassobyrået som blir valgt har ansvaret for at deres systemer ivaretar grensesnittet med sentralsystemet til kontrakts start, og vil deretter være ansvarlig for å ivareta eventuelle endringer i grensesnittet mot sentralsystemet. Her gjøres det spesielt oppmerksom på at oppdragsgiver høyst sannsynlig vil bytte sentralsystem i kontraktsperioden.
- Oppdragsgiver eller oppdragsgivers kontraktspart skal ha tilgang til inkassoselskapets saksbehandlingssystem via web. Tilbyder skal tilby webløsning hvor man til enhver tid kan følge alle saker og deres innkreivingsstatus. Det skal også gis tilgang til samlet oversikt over inkassosaker.

Kostnader i forbindelse med tilbyders fremmøte i forliksråd eller annen rettsinstans godtgjøres etter tilbudt timepris.

3. Innfordringsforløp / kontraktsvilkår knyttet til «pay back»

Oppdragsgiver skal ha full frihet til å velge innfordringsforløp, og til å endre dette i løpet av kontraktsperioden. Det er følgelig opp til oppdragsgiver å beslutte hvilken historikk kravet vil ha før kravet oversendes til inkassator.

Eksempler på alternative innfordringsforløp før krav sendes til inkassator:

- Kravet oversendes umiddelbart etter at betalingsfrist er oversittet.
- Kravet oversendes etter at frist i purring / betalingspåminnelse jf. inkassoloven § 9 er oversittet.
- Kravet oversendes etter at det er sendt to purring/inkassovarsel jf. inkassoloven § 9 er oversittet.
- Kravet oversendes etter at det er sendt to purring/inkassovarsel jf. inkassoloven § 9 og en etterfølgende betalingsoppfordring jf inkassoloven § 10.

Oppdragsgiver vil, i tråd med forutsetningene i inkassoforskriften § 1-2 og § 1-3, kunne velge å ilegge gebyrmessige erstatninger for de varsler som oppdragsgiver selv sender. Jf inkassoforskriften § 1-2 og § 1-3 kan oppdragsgiver (fordringshaver) ilegge:

- (i) For skriftlig purring som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall et beløp lik en tidel av inkassosatsen.
- (ii) For inkassovarsel etter inkassoloven § 9 som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall kan det kreves et beløp lik en tidel av inkassosatsen. Dette forutsetter at betalingsfristen i den første purringen er oversittet med minst 14 dager jf. § 1-3 første ledd.
- (iii) For betalingsoppfordring som fordringshaveren selv har sendt etter at skyldneren har oversittet en betalingsfrist på minst 14 dager fastsatt i purring eller inkassovarsel, kan det kreves et beløp lik tre tideler av inkassosatsen.
- (iv) I tilknytning til samme pengekrav kan fordringshaveren bare kreve gebyrmessig erstatning enten for to purringer/inkassovarsel og en etterfølgende betalingsoppfordring.

For det tilfelle at kravet først betales etter at det er oversendt inkassator, dvs. etter forfall i det siste varselet, eller alternativt etter forfall i betalingsoppfordringen sendt av oppdragsgiver, skal tilbyder tilby å tilbakebetale en % av det salæret som maksimalt lovlig kan betales til oppdragsgiver/ fordringshaver gjennom en såkalt «**pay back-avtale**».

Justis- og beredskapsdepartementet fastslo i en tolkningsuttalelse 21. januar 2011 at det er anledning til å inngå visse typer avtaler som innbefatter at deler av salæret tilbakeføres til fordringshaver («pay back»). Disse ordningene er konkretisert i Finanstilsynets rundskriv 5/2014 «*Retningslinjer for inkassators adgang til å inngå avtaler om tilleggsytelser i forbindelse med inkassooppdrag – pay back*». I brev fra Finanstilsynets av 3. juli 2015 gis det enkelte tilleggs kommentarer til rundskrivet. Rundskrivet og brevet følger vedlagt som *Vedlegg 4*.

I korte trekk er det tillatt å avtale «pay back» av de gebyrer som er beregnet etter inkassoforskriften kapittel 1, dvs. gebyr på purring, varsel og betalingsoppfordring på inntil 5/10 av inkassosats. Som det fremgår av rundskrivets pkt. 3.1 er det «*fordringshavers deler av inndrivingskostnadene*» som i utgangspunktet kan avtales tilbakebetalt, men gebyrmessig erstatning lik to tideler av inkassosatsen kan avtales å tilfalle fordringshaver uavhengig av om disse kravbrev er sendt av fordringshaver eller inkassator, jf. inkassoforskriften § 1-2 første og annet ledd.

Rent konkret så medfører dette at:

- Maksimalt gebyrmessig erstatning lik to tideler av inkassosatsen (pt kr 140,-) kan avtales å tilfalle oppdragsgiver (fordringshaver) uavhengig av om det er oppdragsgiver eller inkassator som har sendt varsler etter inkassoloven § 9.
- Maksimal gebyrmessig erstatning lik tre tideler av inkassosatsen kan avtales å tilfalle oppdragsgiver (fordringshaver) dersom oppdragsgiver velger et innfordringsforløp der oppdragsgiver selv sender betalingsoppfordringen, jf. inkassoloven § 10.

Oppsummert så innebærer dette at inntil 50 % av salærsatsen lovlig kan tilfalle oppdragsgiver. I tilbudet skal det tilbys en prosent av det som maksimalt er tillatt avtalt i en «pay back» avtale. Tilbys det for eksempel 70 % av det som maksimalt lovlig kan avtales vil det bety at 35 % av salærsatsen vil tilfalle oppdragsgiver (70 % av 50 %).

Det er i dag tilrettelagt for at oppdragsgiver sender inkassovarsel 14 dager etter kravets forfall, før oversendelse til inkasso. Oppdragsgiver har pt ikke endelig besluttet hvilket innfordringsforløp som velges ved kontrakts start, og det er også sannsynlig at det innfordringsforløpet som velges kan bli endret i løpet av kontraktsperioden.