



Vedlegg 1 - Behov-/Kravspesifikasjon og tildelingskriterier



TRONDHEIM KOMMUNE



Innholdsfortegnelse

- 1 Beskrivelse
 - 1.1 Trondheim kommunes økonomi-, regnskap og innkjøpssystem
 - 1.2 Dagens avtaler
- 2 Beskrivelse av behov og krav
 - 2.1 Behov
 - 2.2 Ny innkassolov
 - 2.3 Utgående faktura i Trondheim kommune
 - 2.4 Generelt om utgående faktura
 - 2.5 Kommunale avgifter
 - 2.6 Trondheim eiendom husleiefakturerings (system BOEI)
 - 2.7 Legevakten
 - 2.8 Biblioteket
 - 2.9 Trondheim parkering
 - 2.10 Stavne Trondheim KF
 - 2.11 Klæbu Industrier KF
- 3 Omfang
- 4 Tildelingskriterier
- 5 Evalueringsmodell



1 Beskrivelse

Dette dokumentet beskriver behov og krav som er stilt i forbindelse med gjennomføring av leveransen. Manglende oppfyllelse av krav vil kunne medføre avvisning av tilbud.

1.1 Trondheim kommunes økonomi-, regnskap og innkjøpssystem

Trondheim kommune sitt økonomi-, regnskap og innkjøpssystem er en løsning basert på Unit4Business World (UBW4) med Evry AS som leverandør. Systemet benevnes som LIFT (Løsning Innkjøp Finans Trondheim kommune). Dette er en standardløsning som benyttes per i dag av flere av de største kommunene i Norge. Trondheim kommune har benyttet systemet siden 01.03.2018.

1.2 Dagens avtaler

Trondheim kommune har i dag avtale om kreditt- og fordringsadministrative tjenester, med Lindorff AS. Saker som er overført til oppfølging til Lindorff AS før 01.04.2022 vil sluttføres hos dagens avtalepartner.

2 Beskrivelse av behov og krav

Trondheim kommune, heretter kalt oppdragsgiver innbyr til åpen anbudskonkurranse i forbindelse med inngåelse av avtale på Innfordringstjenester til kommunens enheter.

2.1 Behov

Avtalen om innfordringstjenester skal i utgangspunktet omfatte innfordringstjenester for alle kommunale krav unntatt kommunale avgifter og eiendomsskatt. Priser og vilkår i avtalen skal også gjelde for nye områder/nye tjenester i kommunen som etableres i avtaleperioden.

Avtalen skal også omfatte purreservice for husleiefakturerings som utføres av Trondheim eiendom (system BOEI). Priser og vilkår som oppgis for purreservice i tilbudet skal også gjelde for purreservice på andre fakturaområder hvis kommunen i avtaleperioden ønsker å ta i bruk ekstern purreservice på andre områder enn husleiefakturerings.

De viktigste endringene i konkurransedokumentene, fra konkurransen som ble kansellert 22.november, er spesifisert i vedlegg 8.

2.2 Ny innkassolov

Avtaleperioden er to år fra og med 01.04.2022, med opsjon på forlengelse én eller flere ganger inntil 4 år. I denne perioden kan en ny lov om inkasso bli vedtatt og tre i kraft. Endringer i loven kan medføre bl.a. at kun leverandøren har mulighet til sende inkassovarsel til skyldnerne. Trondheim kommune ber leverandørene oppgi i prisskjemaet hva prisen for å behandle purreservice på alle områdene vil bli. (egen linje i prisskjema). Denne prisen vil ikke være med i evalueringen i dette anbudet. Prisen vil være bindende for den valgte leverandøren, dersom ny inkassolov krever at det er leverandøren som sender inkassovarsel på vegne av Trondheim kommune.

I 2020 sendte Trondheim kommune ut ca 12 800 inkassovarsel for alle områder eks. kommunale avgifter og eiendomsskatt.

2.3 Utgående faktura i Trondheim kommune



Vedlegg 1 - Behov-/Kravspesifikasjon og tildelingskriterier

Trondheim kommune produserer ca 209 000 utgående fakturaer og kreditnotaer pr. år fra LIFT. Faktureringen er fordelt på en rekke ulike salgsområder. Salgsområdene er spesifisert nedenunder. Innenfor hvert salgsområde spesifiseres faktureringen på fakturerende enheter.

Kunde/brukers betaling av faktura til Trondheim kommune skjer ved bruk av KID (tvungen KID) til kommunens bankkonto. Trondheim kommune har en felles bankkonto for alle krav som faktureres via LIFT.

Fra 01.05.21 har Trondheim hovedbankavtale med Sparebank1 SMN. E-faktura, avtalegiro eller en kombinasjon av begge er tilgjengelig for alle kommunale krav, samt Vipps og Digipost som faktureres via LIFT.

Det sendes kun inkassovarsel, som eneste purring. Dersom kunden/brukeren ikke betaler innen fristen for inkassovarselet, eller tar kontakt for utsettelse, oversendes kravet automatisk til inkasso.

Følgende oversikt illustrerer omfang og kompleksitet, per 2021, med bakgrunn i innføring av LIFT:

Salgsområder i LIFT (19 salgsområder)	Antall Enheter/objekt	Merknad
02 BARNEHAGE forsystem	ca. 60	adm. barnehageenheter. Foreldrebetaling
03 SFO, forsystem	ca. 43	b.skoler. Foreldrebetaling SFO
04 SKOLE OG UTDANNING tilfeldig fakturering	ca. 43	b.skoler. Skolemåltid, skolemelk
05 HELSE OG VELFERD tilfeldig fakturering	ca. 51	objekter/enheter i hovedsak: Barne- og familietjenester (BFT), Bo- og aktivitetstilbud (BOA), Helse- og velferdstilbud (HVS)
06 Helse og velferd, Regnskapstjen. forsystem	ca. 31 ca. 14 ca. 18 1 1	sykehjem/ korttidsopphold hjemmetjenester/soner, HVS dagopphold, middagslevering, trygghetspatruljen (objekt 6001)
07 Eierskapsenheten forsystem	1	
08 Trondheim Bydrift forsystem	1	
09 ADMINISTRASJON tilfeldig fakturering	8	enheter/objekter
10 KULTUR, IDRETT OG FRITID forsystem	1	kontingent, egenandeler m.m.
11 DIVERSE enheter tilfeldig fakturering	10	enheter/objekter
12 Trondheim Eiendom tilfeldig fakturering	1	
16 LEGEVAKTEN forsystem	1	egenandeler
17 BIBLIOTEK forsystem	1	ikke leverte bøker



Vedlegg 1 - Behov-/Kravspesifikasjon og tildelingskriterier

18 TOLK MIDT-NORGE tilfeldig fakturering	1	tolkeoppdrag
19 ANALYSESENTERET forsystem	1	salg av analysetjenester m.m.
20 Trondheim kommune tilfeldig fakturering	34	enheter/objekter
21 Byggesakskontoret tilfeldig fakturering	1	
22 Byplankontoret tilfeldig fakturering	1	
23 Kart og oppmålingskontoret tilfeldig fakturering	1	
24 Bookingbasen		ingen fakturering pt. Booking av utleie av rom.
Egne faktureringssystemer:		
Trondheim Eiendom: kommunal husleie (BOEI)	1	eget faktureringssystem (BOEI) saksbehandlersystem, inkludert fakturering. Kommunal husleie
Trondheim parkering	1	egne fakturasystem og saksbehandlersystem

Rapportering, oppfølging og kommunikasjon knyttet til inkassosaker m.m. må være innrettet slik at dette kan foretas spesifikt for hver enkelt fakturerende enhet, på hvert salgsområde og for kommunen som helhet.

Anslagstall i oversikt over salgsområder og fakturerende enheter er ikke faste. Det foretas løpende endringer i salgsområder og enheter, de er avhengig av endringer i organisasjon og dennes behov. Anslagstallene ovenfor er derfor bare ca tall ment for å gi et bilde av kompleksiteten.

2.4 Generelt om utgående faktura

Trondheim kommune har avtale med TietoEvry AS på økonomisystemer. Med unntak av husleiefaktura fra Trondheim eiendom (system BOEI) og fakturaer fra Trondheim parkering, produseres alle utgående fakturaer i kommunens økonomisystem, LIFT.

Fakturering- og innfordringsarbeidet gjennomføres innenfor et stort og variert saksområde, både mht type fakturakrav, omfang og bruk av forsystem/ faktureringssystemer. Det er en rekke forskjellige forsystemer involvert i prosessene med å lage utgående fakturaer.

All utgående fakturering i LIFT skjer fra Regnskapstjenesten ved kjøring av 14 forsystemfiler pr. i dag samt fil to ganger i uken på tilfeldige ordre registrert ved enhetene. De største områdene har innfordringsansvarlige som følger opp sine reskontroer og melder til Regnskapstjenesten som korrigerer i LIFT. Totalt 32 Innfordringsansvarlige følger opp sine inkassosaker i samarbeid med inkassobyrå via forfallslista på webinnsynet.

Regnskapstjenesten har det overordnede ansvaret for arbeidet med utgående faktura og innfordring av kommunale krav. Regnskapstjenesten har også oppgaver knyttet til faglig bistand, oppfølging, kontroll, overvåking og rapportering knyttet til prosessene på området.

Saker som er overført til inkasso før ikrafttredelsen av ny avtale blir fullført hos det inkassoselskap disse er overført til. Avtalen omfatter derfor kun nye saker etter ikrafttredelse av avtalen.



2.5 Kommunale avgifter

Innfordring av kommunale avgifter foretas som egeninkasso av Fakturaavdelingen ved Regnskapstjenesten, Trondheim kommune. Ansvarsområdet ble overført fra Trondheim kemnerkontor til Trondheim Kommune 01.11.2020. Dette området omfattes ikke av avtalen.

2.6 Trondheim eiendom husleiefakturerings (system BOEI)

Husleiefakturerings foretas ved bruk av et eget system for dette, BOEI. Systemansvaret og ansvaret for oppfølging av fakturerings på dette området ligger hos Trondheim eiendom. I BOEI faktureres alt av husleie og andre kontraktsrelaterte kostnader som leietaker er ansvarlig for i utleieboliger i regi Trondheim kommune. Noen av leietakerne blir også fakturert strøm, a-kontobeløp for fjernvarme, parkering, vask osv.

For husleiefakturerings i BOEI vil avtalen også omfatte purreservice. Tilbyder overtar innfordringen dersom krav ikke er betalt innen 14 dager etter forfall på faktura. Da med inkassovarsling.

Nåværende rutine er at det sendes en fil fra BOEI til avtaleleverandør pr. e-post ca. den 5. i hver mnd. Avtaleleverandør leser inn filen og BOEI mottar påfølgende dag en kvitteringsfil med saksnummer som leser inn saksnummer i vårt system. Avtaleleverandør sender ut purring/inkassovarsel.

Volumtall i forbindelse med husleie:

Utestående fordrings ca 4,5 millioner fordelt på 645 husleiesaker pr 19.05.2021.

4006 inkassovarsler i perioden mai 2020 til april 2021 (BOEI).

2.7 Legevakten

Legevakten benytter System X for å ta imot betaling ved konsultasjon ved bruk av kortterminal eller kontant. Alle konsultasjoner som ikke er registrert som betalt i System X, blir overført til LIFT for fakturerings. Ved manglende betaling går det ut inkassovarsel fra Trondheim kommune, de saker som da gjenstår går over til avtaleleverandør for videre innfordring.

2.8 Biblioteket

Biblioteket er et spesielt salgsområde. Pr i dag blir fakturaen kreditert hvis kunden leverer tilbake boka, uansett når dette skjer. Hvis kravet er sendt til inkasso når boka blir levert så vil hovedstol bli nullstilt, men inkassobyrådet kan likevel kreve inn salær og renter.

Det foreligger nå et forslag i Biblioteket om at kunde ikke får levere bøker etter at det er åpnet inkasso. Det betyr at vi opprettholder hovedstol, renter og salær etter at saken er sendt inkasso. Endringen vil derfor ikke ha noen betydning for inndrivelsen.

Antall fakturaer sendt fra Biblioteket i 2020: ca 2400, hvorav ca 300 inkassosaker

2.9 Trondheim parkering

Trondheim parkering er Trondheim kommunes utøvende fagorgan innen kommunens vedtatte parkeringspolitikk og skal medvirke til at parkeringstilbudet utvikles i kommunen.

Trondheim Parkering har ulike fagsystem for betaling, hvor restkrav og ikke betalte krav oversendes til innfordring via Secure File Transfer (SFTP) med programvare WINSCP.

PEZ: system for klage og innfordring av parkerings illeggelser, miljøgebyr, tilleggsgebyr piggdekk som benyttes av Trondheim parkering, dette er et faktureringsystem som blant annet



oversender forfalte pengekrav via en tekstfil til nåværende leverandør. Trondheim parkering mottar via mail en RPT - kvitteringsfil etter innlesing. Denne filen leses ikke inn i systemet PEZ. PEZ behandler både legalpantekrav og privatrettslige krav.

Cowi: system for fakturering boligsoner, samt annen tilfeldig fakturering. Ingen legalpantekrav behandles i Cowi. Innfordringsløpet utføres på samme måte som PEZ, med oversendelse av fil via SFTP på saker til inkasso til nåværende leverandør. Returfil arkiveres i utboks i WINSKP som gir mulighet for kontroll og uthenting av RPT- kvitteringsfil.

2.10 Stavne Trondheim KF

Drifter arbeidsrettede tiltak for NAV (AFT og VTA), har kommunale rustiltak og har også en rekke interne arbeidsplasser som produserer produkter for salg. For fakturering benyttes LIFT.



2.11 Klæbu Industrier KF

Jobber med varig tilrettelagt arbeid, VTA et tiltak for på vegne av NAV, har i tillegg skjermede arbeidsplasser for Trondheim kommune. Også salg av varer i forbindelse med disse tiltakene.

LIFT benyttes for fakturering

3 Omfang

Ved anslag av antall saker har oppdragsgiver tatt utgangspunkt i forbruket fra 2020. Dette er et anslag på volum og vil ikke være forpliktende for oppdragsgiver.

	Antall saker til inkasso	Purresaker
Trondheim kommune	ca 8.000 inkl BOEI)	
Herav husleie, ikke eget salgsområde (BOEI)	ca 2300	ca 4000
Herav BHG - Område 02	ca 950	
Herav SFO - Område 03	ca 1070	
Herav Helse-og velferd, omr. 06	ca 750	
Område 04-23	ca 2.950	
Trondheim parkering	ca 5000	

Utenlandsinkasso:

De siste tre årene har TK hatt i snitt 150 saker per år i utlandet. Sakene er spredt innenfor flere faktureringsområder.

Gjeldsordning:

De siste tre årene har det blitt behandlet i snitt 260 gjeldsordningssaker per år.

4 Tildelingskriterier

Pkt 6 Total kostnad, for periode på 6 år 90%

Følgende tildelingskriterier benyttes i konkurransen:

Tildelingskriterie
Kvalitet
Pris

Vekting
70%
30%

Kvalitet

Vektes 70 %

Leverandøren må beskrive sine løsninger for de krav i fane *kravspesifikasjon* i vedlegg 2 kravspesifikasjon og tildelingskriterier som er merket med "T".

Under tildelingskriteriet kvalitet vurderes kriteriene stilt i kravspesifikasjonen pkt 2.1.1-2.4.3

- Kapasitet, løsning og leveranse 35%
- Innfordringsrutiner og saksrelaterte krav 35%
- Kommunikasjon- og servicekrav 20%
- Overvåkningstjenester 10%

Det gis poeng (0-10) for hvert tildelingskrav (T). Oppdragsgiver vil komme frem til en total kvalitetsscore basert på alle tildelingskrav. Beste kvalitet vil få 10 poeng, og poenggivning for de



Øvrige vil bli vurdert i forhold til dette.

Pris

Vektes med 30%

Ferdig utfylt fane *prisskjema* i vedlegg 2 kravspesifikasjon og prisskjema .

Under tildelingskriteriet pris vurderes

- Pkt. 6 Total kostnad 90%
- Pkt. 7 Provisjon overvåk 10%

Pris vil bli vurdert ut fra følgende metode: laveste pris vil få 10 poeng, og poenggivning for de øvrige prisene vil bli vurdert i forhold til laveste pris.

Oppgitte priser skal være i norske kroner eks. mva. men inkludert gebyrer, skatter og avgifter ol. Oppdragsgiver aksepterer ingen form for gebyrer/kostnader, dette i form av fakturagebyr, miljøgebyr, administrasjonsgebyr, driftskostnader ol. Alle avgifter eller gebyrer skal være tatt hensyn til og innkalkulert i tilbudsprisen. Oppgitte priser skal være tilbyders tilbudspris eks mva.

Estimert antall/volum i tilbudsskjema er et estimat ut fra statistikk, det oppgitte antall/volum er ikke bindende for Oppdragsgiver i avtaleperioden.

Priser i pkt 8 i skjemaet skal oppgis av leverandør men vil ikke være del av evalueringen.

5 Evalueringsmodell

Det vil bli benyttet relativ evalueringsmodell. Evaluering vil foregå utenfor Merzell.

Ved evaluering av tilbudene vil det innenfor hvert tildelingskriterium bli gitt en poengscore på 0-10. Beste tilbud innenfor hvert kriterium vil få 10, mens det blir gitt en poengscore som gjenspeiler relevante forskjeller i tilbudene nedover for øvrige tilbud. Poengscoren multipliseres med den angitte vekten og summeres. Tilbudet med høyeste vektete poengsum, vil bli tildelt kontrakt.