



## Fjármálaþjónusta

### Innheimtuþjónusta ásamt fruminnheimtu

# ÚTBOÐ nr. 15646

Útboðslýsing

**Kaupandi:**

Fjármála- og áhættustýringarsvið

**Umsjónaraðili útboðs:**

Innkaupaskrifstofa Reykjavíkurborgar

September 2022



## Efnisyfirlit

<b>0.</b>	<b>ÚTBOÐSSKILMÁLAR</b>	<b>3</b>
0.1	Almenn lýsing útboðs	3
0.1.1	Útboðsyfirlit og helstu dagsetningar	3
0.1.2	Upplýsingar um umsjónaraðila útboðs	3
0.1.3	Útboðsgögn	3
0.2	Fyrirspurnir, viðaukar og önnur samskipti	3
0.3	Kynningarfundur/ Vettvangsskoðun	4
0.4	Hæfi bjóðanda	4
0.4.1	Kröfur um hæfi vegna starfsréttinda	4
0.4.2	Kröfur um hæfi vegna fjárhagsstöðu	4
0.4.3	Kröfur um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu	4
0.5	Fylgigögn bjóðanda með tilboði	5
0.6	Gerð, framsetning og afhending tilboðs	6
0.6.1	Tilboð í hluta	6
0.6.2	Fyrirvarar	6
0.6.3	Frávikstilboð	6
0.6.4	Afturköllun tilboða	6
0.7	Opnun tilboða	6
0.8	Forsendur fyrir vali tilboðs	7
0.9	Ástæður til útilokunar vegna persónulegra aðstæðna	7
0.10	Samþykki tilboðs og samningur	7
<b>1.</b>	<b>SAMNINGSSKILMÁLAR</b>	<b>8</b>
1.1	Verðlagsgrundvöllur	8
1.1.1	Verð og verðbreytingar	8
1.2	Greiðslur	8
1.2.1	Rafrænir reikningar	8
1.2.2	UNSPSC vöruflokkun	9
1.3	Samskipti á samningstíma	9
1.4	Afhending og afhendingarskilmálar	9
1.5	Févíti	9
1.6	Óviðráðanleg ytri atvik	10
1.7	Ábyrgð og tryggingar	10
1.8	Misræmi í gögnum	10
1.9	Framsal réttinda	10
1.10	Skuldskeyting - undirverktaka	10
1.11	Laun, starfskjör og keðjuábyrgð	11
1.12	Persónuvernd	11
1.13	Ábyrg innkaup	11
1.14	Vanefndir og uppsögn	11
1.15	Lög og reglugerðir	12
1.16	Ágreiningsmál	12
1.17	Gildistími samnings	12
<b>2.</b>	<b>VERKLÝSING</b>	<b>12</b>
2.1	Þjónusta – Verkferli	12
2.1.1	Samskipti	13
2.1.2	Móttaka á kröfuskrá	13
2.1.3	Kröfur til miðlægrar þjónustu	13
2.1.4	Niðurfellingar og breytingar á kröfum	13
2.1.5	Vinnslutími	14
2.2	Magntölur	14
2.3	Prófanir	14
<b>3.</b>	<b>TILBOÐSBLAÐ</b>	<b>15</b>
3.1	Tilboðsskrá	15



## 0. Útboðsskilmálar

Í útboðsskilmálum koma fram upplýsingar um innkaupaferlið og þær reglur sem fylgt verður við framkvæmd innkaupaferilsins. Einnig eru settar fram kröfur um hæfi sem bjóðanda ber að uppfylla samkvæmt nánari skilgreiningu í útboðsgögnum.

### 0.1 Almenn lýsing útboðs

Innkaupaskrifstofa Reykjavíkurborgar (hér eftir nefnd Innkaupaskrifstofa), f.h. Fjármála- og áhættustýringarsviðs (hér eftir nefndur kaupandi) óskar eftir tilboðum í fjármálaþjónustu vegna inheimtuþjónustu ásamt fruminnheimtu samkvæmt þessum útboðsgögnum.

#### 0.1.1 Útboðsyfirlit og helstu dagsetningar

- EES útboð: Já
- Opið útboð: Já
- Fyrirspurnarfrestur bjóðanda: 6. október 2022 kl. 12:00
- Svarfrestur kaupanda: 13. október 2022 kl. 12:00
- Opnunartími og tilboðsfrestur rennur út: 19. október 2022 kl. 10:15
- Tilboð skulu gilda í 8 vikur frá opunardegi tilboða.

#### 0.1.2 Upplýsingar um umsjónaraðila útboðs

Innkaupaskrifstofa Reykjavíkurborgar

Borgartún 12-14

105 Reykjavík

Ísland

Sími: 411-1040

Netfang Innkaupaskrifstofu: [utbod@reykjavik.is](mailto:utbod@reykjavik.is)

Útboðsvefur Reykjavíkurborgar: <http://utbod.reykjavik.is>

Vefsíða Innkaupaskrifstofu: <http://reykjavik.is/utbod>

#### 0.1.3 Útboðsgögn

- Útboðslýsing þessi nr. 15646
- Tilboðsbók nr. 15646 (Excel skjal sem inniheldur Tilboðsblað, Tilboðsskrá).
- Viðaukar sem sendir eru út áður en tilboðsfrestur rennur út af Innkaupaskrifstofu Reykjavíkurborgar, ef við á, í samræmi við kafla 0.2.

Hér eftir verður vísað til allra ofangreindra útboðsgagna sem Útboðsgögn nr. 15646.

## 0.2 Fyrirspurnir, viðaukar og önnur samskipti

Öll samskipti skulu fara fram með skriflegum hætti á útboðsvef Reykjavíkurborgar í gegnum flipann „Samskipti/Correspondence“ fyrir þetta útboð á útboðsvef Reykjavíkurborgar.

Óski bjóðandi eftir nánari upplýsingum eða frekari skýringum á útboðsgögnum eða verði hann var við ósamræmi í þeim sem getur haft áhrif á tilboðsfjárhæðina, skal hann þá senda Innkaupaskrifstofu skriflega fyrirspurn með hæfilegum fyrirvara miðað við eðli fyrirspurnar eða í síðasta lagi fyrir tilgreindan fyrirspurnarfrest. Fyrirspurnir sem berast síðar verða ekki teknar til greina.



Bjóðandi er hvattur til þess að kynna sér útboðsgögnin vel og nýta sér fyrirspurnir til þess að koma á framfæri athugasemdum sem hann hefur við gögnin.

Viðaukar við útboðsgögn sem geta innihaldið svör við fyrirspurnum, breytingar á útboðsgögnum eða aðrar viðbótarupplýsingar verða birtir á útboðsvef Reykjavíkurborgar. Bjóðendur bera ábyrgð á því að fylgjast með framkvæmd útboðsins á útboðsvefnum.

### 0.3 Kynningarfundur/ Vettvangsskoðun

Ekki verður boðið upp á kynningarfund eða vettvangsskoðun í þessu útboði.

### 0.4 Hæfi bjóðanda

#### 0.4.1 Kröfur um hæfi vegna starfsréttinda

Gerðar eru eftirtaldar kröfur um hæfi vegna starfsréttinda til bjóðenda og gilda þær fyrir alla hluta útboðsins nema annað sé tekið fram. Uppfylli bjóðendur ekki kröfur útboðsgagna verður tilboðum þeirra hafnað.

1. Bjóðendur skulu vera skráðir í fyrirtækjaskrá og vera undir eftirliti opinberra aðila. Þegar um er að ræða fyrirtæki frá öðrum ríkjum Evrópska efnahagssvæðisins eða aðildarríkjum stofnsamnings Fríverslunarsamtaka Evrópu skal fyrirtæki sýna fram á fullnægjandi skráningu í heimaríki sínu með lögformlegu vottorði.
2. Bjóðendur skulu uppfylla kröfur um hæfi vegna gilda starfsréttinda.
3. Bjóðendur skulu vera þátttakendur í Kröfupotti RB, sbr. reglur RB þar að lútandi.
4. Bjóðanda er óheimilt að fela öðrum vinnslu þeirra verkefna er þessi samningur lýtur að.

#### 0.4.2 Kröfur um hæfi vegna fjárhagsstöðu

Gerðar eru eftirtaldar kröfur um hæfi vegna fjárhagsstöðu til bjóðenda og gilda þær fyrir alla hluta útboðsins nema annað sé tekið fram. Uppfylli bjóðendur ekki kröfur útboðsgagna um hæfi vegna fjárhagsstöðu verður tilboðum þeirra hafnað.

Bjóðandi skal vera í skilum með opinber gjöld.

Bjóðandi skal vera í skilum með lífeyrissjóðsiðgjöld.

Bjóðandi skal vera gjaldfær.

#### 0.4.3 Kröfur um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu

Gerðar eru eftirtaldar kröfur um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu til bjóðenda og gilda þær fyrir alla hluta útboðsins nema annað sé tekið fram. Uppfylli bjóðendur ekki kröfur útboðsgagna um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu verður tilboðum þeirra hafnað.

Bjóðandi skal:

1. Hafa sinnt verkefni af svipaðri stærðargráðu og hér um ræðir á s.l. þremur árum. Með verkefni er átt við stofnun krafna, innheimtu, móttöku og skil á greiðslum og birting skjala í innlendum netbönkum. Með svipaðri stærðargráðu er átt við verkefni sem nær til stofnun 500 þúsund krafna frá einum viðskiptavin á einu almanaksári.
2. Hafa yfir að ráða öflugri tölvudeild með a.m.k. fimm starfsmenn í fullu starfi við þjónustu og þróun upplýsingakerfa. Bjóðendur með útvistaða tölvuþjónustu verða að sýna fram á sambærilega getu.



3. Hafa vottað eða viðurkennt gæðakerfi til staðar hjá bjóðanda, óskast upplýst um eftir hvaða gæðakerfi og staðli er unnið. Bjóðandi upplýsi um nafn og stöðu ábyrgðamanns gæðakerfis. Vottorð þar að lútandi skal fylgja tilboði.  
Sé ekki um vottað gæðakerfi að ræða, skal bjóðandi vinna samkvæmt skriflegum verklagreglum og skal afrit af verklagsreglum eða yfirlit yfir reglurnar fylgja tilboði og lýsing á því innra eftirliti sem fer fram hjá bjóðanda til að tryggja gæði.
4. Reka starfsstöð á Íslandi þar sem starfsfólk Reykjavíkurborgar getur leitað til hvenær sem er á skrifstofutíma.

Kaupandi áskilur sér rétt til að vísa frá tilboðum bjóðenda sem hafa ekki staðið sig við framkvæmd fyrri og/eða yfirstandandi samninga við kaupanda/opinbera kaupendur. Við mat á því hvort framangreindri heimild verði beitt verður m.a. litið til upplýsinga og gagna kaupanda/opinberra kaupenda um erfið samskipti bjóðanda við kaupanda og/eða eftirlitsaðila á samningstíma, ítrekuð eða alvarlegt brot bjóðanda á ákvæðum samningsaðila við framkvæmd samnings, tafir o.fl.

Við mat kaupanda á hæfi og reynslu bjóðanda samkvæmt þessu ákvæði er kaupanda heimilt að taka tillit til hæfis og reynslu eigenda, stjórnenda, lykilstarfsmanna, undirverktaka og sérstakra ráðgjafa bjóðanda af tilteknu verkefni og leggja slíkt hæfi og reynslu að jöfnu við hæfi og reynslu bjóðandans sjálfs, þótt reynsla viðkomandi aðila hafi áunnist í öðru fyrirtæki en hjá bjóðanda.

## 0.5 Fylgigögn bjóðanda með tilboði

Eftirfarandi gögn skulu fylgja með tilboði bjóðanda.

### A. Upplýsingar um hæfi vegna starfsréttinda, sbr. kafla 0.4.1

- ✓ Bjóðandi skal skila með tilboði sínu afriti af skráningu úr fyrirtækjaskrá eða sambærilegu vottorði frá heimaríki sínu.
- ✓ Staðfestingu á því að bjóðandi sé þátttakandi í Kröfupotti Reiknistofu bankanna sbr. kafla 0.4.1.

### B. Upplýsingar um hæfi vegna fjárhagsstöðu, sbr. kafla 0.4.2

- ✓ Bjóðandi skal skila með tilboði sínu staðfestingu viðkomandi yfirvalds á að bjóðandi sé í skilum með opinber gjöld. Staðfesting skal vera dagsett innan 30 daga fyrir opnun tilboða að þeim degi meðtöldum.
- ✓ Bjóðandi skal skila með tilboði sínu staðfestingu frá lífeyrissjóði/sjóðum á að bjóðandi sé í skilum með lífeyrissjóðsiðgjöld. Staðfesting skal vera dagsett innan 30 daga fyrir opnun tilboða að þeim degi meðtöldum.
- ✓ Bjóðandi skal skila gögnum sem sýna fram á gjaldfærni svo og búsföræði sem skal vera dagsett innan 30 daga fyrir opnun tilboða að þeim degi meðtöldum.

### C. Upplýsingar um hæfi vegna tæknilegrar og faglegrar getu, sbr. kafla 0.4.3

- ✓ Bjóðandi skal skila með tilboði sínu öllum þeim gögnum sem sýna fram á að hann standist þær kröfur sem gerðar eru í kafla 0.4.3.

### D. Upplýsingar um laun, starfskjör og keðjuábyrgð, sbr. kafla 1.11

- ✓ Bjóðandi skal skila undirritaðri yfirlýsingu um ábyrgð sína varðandi það að hann tryggi og beri ábyrgð á að allir starfsmenn, hvort sem um ræðir starfsmenn samningsaðila, undirverktaka eða starfsmannaleigu, fái laun, starfskjör, sjúkra- og slysatryggingar og önnur réttindi í samræmi við gildandi kjarasamninga og lög hverju sinni. Einnig skal seljandi tryggja með virku eftirliti að starfsmenn undirverktaka og starfsmannaleigu fái viðeigandi laun og réttindi í samræmi við framangreint.



#### E. Upplýsingar er varða verkefnið

- ✓ Útfyllt og undirritað tilboðsblað (sjá tilboðsbók í Excel-skjali)
- ✓ Útfyllt og undirrituð tilboðsskrá (sjá tilboðsbók í Excel-skjali)
- ✓ Útfyllt tilboðsbók (tilboðsblað og tilboðsskrá) sem Excel-skjal
- ✓ Upplýsingar um fyrirtækið og helstu stjórnendur þess

Ekki er tryggt að merktir liðir séu tæmandi listi yfir gögn sem bjóðendum ber að skila og er rík skylda lögð á bjóðendur að kynna sér gögnin rækilega.

Kaupandi áskilur sér rétt til að kalla eftir upplýsingum sem varða verkefnið.

Lögð er rík áhersla á að bjóðendur skili inn umbeðnum gögnum með tilboðum sínum. Geri þeir það ekki kann það að valda ógildingum tilboðs.

### 0.6 Gerð, framsetning og afhending tilboðs

Tilboð skal sett fram í tilboðsbók og skilað ásamt umbeðnum gögnum með rafrænum hætti á útboðsvef Reykjavíkurborgar. Ekki er hægt að skila inn tilboðum eftir að tilboðsfrestur er útrunninn.

Bjóðandi skal í tilboði sínu gera ráð fyrir öllum kostnaði og gjöldum sem hann skal bera, hvaða nafni sem þau nefnast, sem hljótast af vegna verkefnisins eins og því er lýst í þessum útboðsgögnum. Tilboðsfjárhæðir skulu tilgreindar án virðisaukaskatts.

Sé ósamræmi á milli tilboðsskrár og tilboðsblaðs verða tilboð leiðrétt m.t.t. tilboðsskrár.

Kaupandi áskilur sér rétt til að hafna þeim tilboðum sem ekki eru sett fram samkvæmt útboðsgögnum þessum.

Kaupandi mun ekki greiða fyrir kostnað bjóðanda sem hlýst vegna þátttöku og tilboðsgerðar í þessu útboði.

Tilboðum og umbeðnum fylgigögnum skal skilað á íslensku og/eða ensku.

Innkaupaskrifstofa mælir með því að bjóðandi kynni sér útboðsvef Reykjavíkurborgar. Innkaupaskrifstofa getur ekki tryggt að bjóðandi fái aðstoð við notkun á útboðsvef. Innkaupaskrifstofa mun leitast við að aðstoða bjóðanda við notkun á útboðsvef enda berist ósk þar um með hæfilegum fyrirvara eða eigi síðar en tveimur virkum dögum fyrir viðkomandi tímafrest.

#### 0.6.1 Tilboð í hluta

Útboði er ekki skipt upp í hluta.

#### 0.6.2 Fyrirvarar

Bjóðanda er óheimilt að gera hvers kyns fyrirvara við tilboð sitt. Innihaldi tilboð fyrirvara án þess að slíkt sé heimilað verður viðkomandi tilboði hafnað.

#### 0.6.3 Frávikstilboð

Frávikstilboð eru óheimil.

#### 0.6.4 Afturköllun tilboða

Bjóðandi getur afturkallað tilboð sitt á útboðsvef Reykjavíkurborgar áður en tilboðsfrestur rennur út.

### 0.7 Opnun tilboða

Tilboð verða opnuð eftir að tilboðsfrestur rennur út.



Opnun tilboða fer fram með rafrænum hætti á útboðsvef Reykjavíkurborgar.

Bjóðendum ekki boðið að vera viðstaddir opnunarfund, sjá má niðurstöðu í fundargerð opnunarfundar á vefslóðinni <https://reykjavik.is/opnun-tilboda-2022>.

## 0.8 Forsendur fyrir vali tilboðs

Samið verður við þann aðila sem á hagkvæmasta gilda tilboðið á grundvelli lægsta heildarkostnaðar, að öðrum skilyrðum uppfylltum.

Tilboð bjóðanda telst óaðgengilegt ef bjóðandi býður hærra verð en kostnaðaráætlun kaupanda gerir ráð fyrir. Kaupandi áskilur sér þó rétt til að taka tilboði sem er hærra en kostnaðaráætlun eftir því sem við á.

Kaupandi áskilur sér rétt til að kalla eftir skýringum, upplýsingum eða boða til skýringarfundar með bjóðanda ef gögn sem bjóðandi leggur fram virðast ófullkomin eða ef tiltekin skjöl vantar, þannig að kaupandi geti betur lagt mat á tilboð bjóðanda með tilliti til lágmarkskrafna og hæfi bjóðanda.

## 0.9 Ástæður til útilokunar vegna persónulegra aðstæðna

Sé kaupanda kunnugt um að bjóðandi hafi á opnardegi tilboðs, verið sakfelldur með endanlegum dómi fyrir spillingu, sviksemi, peningabætti, hryðjuverk, brot sem tengjast hryðjuverkastarfsemi, mansali eða þátttöku í skipulögðum glæpasamtökum skal bjóðandi útilokaður frá gerð opinbers samnings. Skylda til að útiloka bjóðanda gildir einnig þegar einstaklingur, sem hefur verið sakfelldur með endanlegum dómi fyrir framangreind brot, er í stjórn, framkvæmdastjórn eða eftirlitsstjórn viðkomandi fyrirtækis eða hefur heimild til fyrisvars, ákvörðunartöku eða yfirráða í því.

Heimilt er að útiloka bjóðanda frá samningum ef eitthvað af tilvikum sem nefnd eru í 4. og 6. mgr. 68. gr. laga nr. 120/2016 eiga við um hann.

Við mat á því hvort skilyrði 3., 4. og 6. mgr. 68. gr. laga um opinber innkaup eigi við um bjóðanda skal litið til þess hvort um sé að ræða sömu rekstrareiningu, með sömu eða nær sömu eigendur í sömu eða nær sömu atvinnustarfsemi á sama markaði, án tillits til þess hvort fyrirtækið hafi skipt um kennitölu eða verið stofnað að nýju. Í þessu skyni er heimilt að kanna viðskiptasögu stjórnenda og helstu eigenda.

Ef könnun á viðskiptasögu stjórnenda og helstu eigenda bjóðanda leiðir í ljós atvik samanber ofangreind ákvæði eða sambærileg atvik er varða bjóðanda, stjórnendur eða eigendur hans, áskilur kaupandi sér rétt til að hafna tilboði hans, enda eigi í hlut sama rekstrareining, með sömu eða nær sömu eigendur (eða skyldmenni eða tengdafólk fyrri eigenda), í sömu eða nær sömu atvinnustarfsemi, á sama markaði en með nýja kennitölu.

## 0.10 Samþykki tilboðs og samningur

Tilboð verður samþykkt skriflega innan gildistíma þess og telst þá kominn á bindandi samningur á grundvelli útboðsgagna og tilboðs bjóðanda.

Eftir að samningur er kominn á verður samningsform undirritað.



## 1. Samningsskilmálar

Í samningsskilmálum er kveðið á um skyldur og réttindi samningsaðila þegar tilboð hefur verið endanlega samþykkt og eftir að kominn er á bindandi samningur að loknu innkaupaferli. Sá aðili sem kaupandi semur við að loknu innkaupaferli er hér eftir kallaður „seljandi“ og/eða „þjóðandi“.

### 1.1 Verðlagsgrundvöllur

Leggja skal fram tilboð í íslenskum krónum. Öll tilboðsverð skulu sett fram án virðisaukaskatts.

#### 1.1.1 Verð og verðbreytingar

Allur kostnaður vegna þjónustunnar, hverju nafni sem hann nefnist, skal vera innifalinn í einingaverði. Seljanda er óheimilt að leggja seðilgjald eða annars konar gjald á greiðendur krafna kaupanda. Þá skal höfuðstóll, vextir og innheimtuþóknun greiðast að fullu til kaupanda.

Óski samningsaðili eftir því að breyta samningsverði, til hækkunar eða lækkunar, í samræmi við breytingar á vísitölu bankakostnaðar nr. 12511 sem Hagstofa Íslands reiknar út og birtir sem undirvísitölu vísitölu neysliverðs, er gagnaðila skylt að verða við slíkri breytingu. Ósk um breytingu á verði á samningstímanum skal gera fyrir 10. janúar hvert ár og tekur þá breytingin gildi frá og með 1. janúar. Þannig skal tilboðsverð standa óbreytt til 1. janúar 2024. Grunnvísitala samnings skal vera sú vísitala bankakostnaðar sem í gildi er við opnun tilboða.

### 1.2 Greiðslur

Reykjavíkurborg áskilur sér 30 daga greiðslufrest miðað við dagsetningu reiknings. Ef reikningur er ekki sendur samkvæmt forskrift eða ber ekki með sér nægar upplýsingar til að staðfesta réttmæti hans gildir ekki fyrirheit um greiðslufrest.

Þó Reykjavíkurborg greiði reikninga samkvæmt gjaldskrá sem ekki er staðfest af kaupanda felst ekki í því viðurkenning á nýrri gjaldskrá. Komi slíkt í ljós áskilur Reykjavíkurborg sér rétt til skuldajöfnunar á grundvelli gildandi gjaldskrár.

Seljendur sem vilja grennslast fyrir um stöðu reikninga sinna hjá Reykjavíkurborg snúi sér til Fjármála- og áhættustýringarsviðs í síma 411-1111 eða tölvupóstfang: [bokhald@reykjavik.is](mailto:bokhald@reykjavik.is).

#### 1.2.1 Rafrænir reikningar

Seljandi skal senda reikning vegna verkefnisins eftir að vara, þjónusta eða verk hefur verið afhent og samþykkt af kaupanda. Reykjavíkurborg er rekin undir mörgum kennitölum og mörgum kostnaðarstöðum. Reikningur skal vera stílaður á viðeigandi kennitölu og kostnaðarstað kaupanda þjónustu.

Ekki skulu koma fram á reikningi gjöld sem ekki tengjast seldri vöru eða þjónustu, s.s. seðil- eða þjónustugjöld.

Allir reikningar til Reykjavíkurborgar skulu vera á rafrænu formi. Skulu þeir fylgja gildandi tækniforskriftum frá Staðlaráði Íslands fyrir rafræna reikninga.

Upplýsingar er varða rafræna reikninga má nálgast á vef Reykjavíkurborgar: <http://reykjavik.is/sjalfvirkir-rafræna-reikningar>.

Reikningur skal ávallt innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- Kennitala kaupanda: Tilgreint í uppsetningu
- Kostnaðarstaður/deild: Tilgreint í uppsetningu
- Númer samnings/útboðsnúmer: 15646
- Sundurliðun á vöru og/eða þjónustu, magn og eining
- Listaverð án vsk., afsláttarprósenta og afsláttarverð án vsk.





- UNSPSC númer: 93150000
- Aðrar lögbundnar upplýsingar

Rafræna reikninga skal senda þann dag sem dagsetning reiknings segir til um.

Reykjavíkurborg áskilur sér rétt til að hafna reikningum sem uppfylla ekki framangreind skilyrði.

Ef nánari upplýsinga er óskað vegna rafrænna reikninga má hafa samband við Agresso sérfræðinga fjármála- og áhættustýringarsviðs Reykjavíkurborgar í síma 411-1111 eða senda fyrirspurn á netfangið: [rafraenir.reikningar@reykjavik.is](mailto:rafraenir.reikningar@reykjavik.is).

Bjóðendur skulu gera ráð fyrir öllum kostnaði vegna útgáfu og sendingu rafrænna reikninga í tilboðsverði sínu, þ.m.t. sundurliðun reikninga.

### 1.2.2 UNSPSC vöruflokkun

UNSPSC (United Nations Standard Product and Services Code®) er alþjóðlegt flokkunarkerfi fyrir vörur og þjónustu. UNSPSC flokkunin hentar fyrir allar gerðir framleiðsluvara og þjónustu í öllum greinum atvinnulífs. UNSPSC staðallinn er opin staðall og er aðgengilegur aðilum án kostnaðar. Uppbygging UNSPSC vöruflokkunarstaðals sameinuðu þjóðanna:

- Vöruhópur (Segment): 10000000
- Flokkur (Family): 10100000
- Tegund (Class): 10101500
- Vara (Commodity): 10101501

Reykjavíkurborg gerir kröfu til seljanda að í öllum línnum rafræns reiknings komi fram UNSPSC númer samkvæmt upplýsingum um rafræna reikninga.

Nánari upplýsingar um UNSPSC flokkunarkerfið má nálgast á <https://www.unspsc.org/>.

### 1.3 Samskipti á samningstíma

Þegar kominn er á samningur mun kaupandi annast samskipti við seljanda á samningstímanum.

Kaupanda er heimilt að óska eftir minniháttar breytingum á verkefninu og skulu aðilar semja sérstaklega um breytingar og greiðslur vegna þeirra áður en þær koma til framkvæmda. Á sama hátt er seljanda heimilt að óska breytinga, svo fremi að þær hafi engin áhrif á starfsemi kaupanda. Allar óskir um breytingar, framhaldskaup, ný verkefni eða niðurfellingu á kaupum, skulu aðilar tilkynna skriflega með hæfilegum fyrirvara í samræmi við eðli verkefnisins.

Samningur um breytingar, framhaldskaup, ný verkefni eða niðurfellingu á kaupum skal vera skriflegur og undirritaður af samningsaðilum.

### 1.4 Afhending og afhendingarskilmálar

Þjónusta samkvæmt samningi skal hefjast eigi síðar en 1. janúar 2023.

### 1.5 Févíti

Dragist afhending umfram umsaminn skiladag af orsökum sem ekki verða raktar til kaupanda, þá getur kaupandi krafist seljanda um févíti 0,2% af heildarsamningsfjárhæð fyrir hvern byrjaðan almanaksdag sem afhending dregst umfram umsaminn skiladag. Þó skal hámark févíta vera sem svarar 10% af heildarsamningsfjárhæð. Sé hámarki févíta náð telst það veruleg vanefnd á samningi. Heimilt er að skuldajafna af heildarsamningsfjárhæð hafi greiðslur vegna févítis ekki skilað sér.

Hvenær sem er á samningstíma skal seljandi geta sýnt kaupanda fram á að öll réttindi og skyldur gagnvart starfsmönnum séu uppfyllt í samræmi við kafla 1.11. Seljandi samþykkir að ef hann getur



ekki framvísað gögnum eða sýnt eftirlitsmanni þjónustunnar fram á að samningsskyldur séu uppfylltar innan fimm daga frá því að ósk um slíkt er borin fram af kaupanda getur kaupandi beitt févitum sem nemur 0,5% af heildarsamningsfjárhæð fyrir hvern dag sem umbeðnar upplýsingar skortir eða sagt upp samningi án frekari fyrirvara.

Verði seljandi uppvís að brotum gegn keðjuábyrgð sinni samkvæmt kafla 1.11 skal kaupandi beita sektarákvæðum þar til seljandi hefur rétt hlut allra starfsmanna sem um ræðir. Kaupandi skal í þeim tilfellum beita féviti sem nemur 0,5% af heildarsamningsfjárhæð fyrir hvern dag sem ákvæði keðjuábyrgðar eru brotin eða sagt upp samningi án frekari fyrirvara.

Ákvæði þessa kafla skulu ekki takmarka kaupanda til að sækja frekari bóta sé þess þörf vegna dráttar á afhendingu skv. lögbundnum vanefndarúrræðum, gangi þau lengra en ákvæði þetta.

## 1.6 Óviðráðanleg ytri atvik

Komi upp óviðráðanleg staða vegna ófyrirséðra orsaka (force majeure), t.d. viðskiptahamlana, flutningsskaða, eldsvoða, farsóttar, verkfalla, náttúruhamfara, stríðsástands, hryðjuverka, hópslysa, deilna á vinnumarkaði, fyrirmæla stjórnvalda eða truflunar á fjarskiptum eða orkuveitum skal seljandi eða kaupandi tilkynna eins fljótt og við verður komið um slíkar aðstæður og skilgreina á hvaða hátt það hefur áhrif á samningsskyldur þeirra. Séu einhverjar af ofantöldum aðstæðum fyrir hendi skal ekki beita vanefndarúrræðum ef seljanda eða kaupanda er ókleift að uppfylla samningsskyldur sínar enda hafi slíkar aðstæður verið tilkomnar eftir gildistöku samnings og ekki fyrirsjáanlegar í aðdraganda samnings.

## 1.7 Ábyrgð og tryggingar

Seljandi skal vera með allar lögboðnar tryggingar í gildi sem eiga við um hans starfssemi. Þjóðandi ber ábyrgð á að gögn sem verða til við vinnslu vegna verksins séu ekki notuð í öðrum tilgangi en vegna lögmætrar vinnslu og til samræmis við lög nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, sbr. kafla 1.12 þessa samnings.

## 1.8 Misræmi í gögnum

Lögð er rík skylda á bjóðendur að kynna sér gögnin rækilega. Ef seljandi verður var við ósamræmi í útboðsgögnum eftir að samningur er kominn á skal seljandi tafarlaust tilkynna kaupanda það til úrskurðar. Komi fram villur í útboðsgögnum, er seljandi eftir sem áður bundinn af tilboði sínu. Vanræki seljandi að tilkynna slíka villu áður en viðkomandi vara er afhent fellur réttur seljanda til bóta niður. Kaupandi á rétt á lækkun samningsupphæðar, ef villan leiðir til minni kostnaðar. Semja skal eins fljótt og unnt er um þær breytingar á samningsupphæð sem leiða af framansögðu.

## 1.9 Framsal réttinda

Seljanda er óheimilt að framselja eða veðsetja rétt sinn samkvæmt samningi sem gerður verður í framhaldi af útboði þessu nema með skriflegu samþykki kaupanda.

Seljanda er óheimilt að binda kaupanda á nokkurn hátt af lánum eða öðrum skuldbindingum sem hann kann að taka á sig á samningstímanum. Einnig er seljanda óheimilt, án sérstaks samþykkis kaupanda, að veðsetja kröfur til þriðja aðila

## 1.10 Skuldskeyting - undirverktaka

Seljanda er óheimilt, án samþykkis kaupanda, að fela öðrum aðila að ganga inn í eða taka við skyldum í sinn stað, að hluta eða öllu leyti. Feli seljandi undirverktaka að taka að sér einstaka þætti, í kjölfar samþykktar kaupanda, skal tilkynna það kaupanda og breytast í engu skyldur seljanda gagnvart kaupanda.



### 1.11 Laun, starfskjör og keðjuábyrgð

Seljandi skal tryggja og bera ábyrgð á að allir starfsmenn, hvort sem um ræðir starfsmenn samningsaðila, undirverktaka eða starfsmannaleigu, fái laun, starfskjör, sjúkra- og slysatryggingar og önnur réttindi í samræmi við gildandi kjarasamninga og lög hverju sinni. Einnig skal seljandi tryggja með virku eftirliti að starfsmenn undirverktaka og starfsmannaleigu fái viðeigandi laun og réttindi í samræmi við framangreint.

Þá skal kaupanda heimilt að greiða vangoldnar greiðslur til undirverktaka og annarra starfsmanna, sem svarar til launatengdra greiðslna, á kostnað seljanda standi hann ekki í skilum með slíkar greiðslur sbr. 42. gr. Innkaupareglna Reykjavíkurborgar.

Efni seljandi ekki samningsskyldur sínar í samræmi við ákvæði þessa kafla er kaupanda heimilt að beita ákvæðum sem fram koma í kafla 1.5 og í kafla 1.14.

### 1.12 Persónuvernd

Reykjavíkurborg hefur það að markmiði að tryggja í hvívetna áreiðanleika, trúnað og öryggi allra persónuupplýsinga sem unnið er með á vegum Reykjavíkurborgar. Til vinnslu persónuupplýsinga telst öll notkun og meðferð persónuupplýsinga, svo sem söfnun, skráning, varðveisla og eyðing. Öll vinnsla persónuupplýsinga skal fara fram með lögumætum hætti og í skýrum tilgangi. Reykjavíkurborg hefur sett sér persónuverndarstefnu í samræmi við ákvæði laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga (persónuverndarlaga). Lögin eru byggð á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (almenna persónuverndarreglugerðin) eða „GDPR“.

Í útboðsgögnum þessum er ekki gert ráð fyrir að bjóðendum verði falin vinnsla persónuupplýsinga á vegum Reykjavíkurborgar sem ábyrgðaraðila í skilningi 7. tl. 3. gr. persónuverndarlaga nr. 90/2018 á samningstímanum. Komi upp síðar á gildistíma samnings að slík vinnsla persónuupplýsinga verði þörf skal engin vinnsla fara fram af hálfu vinnsluaðila fyrr en búið er að gera grein fyrir umfangi vinnslu persónuupplýsinga og heimildum til vinnslu þeirra samkvæmt ákvæðum persónuverndarlaga í vinnslusamningi samkvæmt 25 gr. laganna og uppfylla þær kröfur sem gerðar eru til vinnsluaðila lögum samkvæmt.

Persónuverndarstefnu Reykjavíkurborgar má sjá í heild sinni á heimasíðu Reykjavíkurborgar: <https://reykjavik.is/personuvernd>.

### 1.13 Ábyrg innkaup

Sem hluti af ábyrgum innkaupum Reykjavíkurborgar hafa verið settar fram stefnur í ýmsum málaflokkum. Kaupandi hefur tekið mið af stefnum Reykjavíkurborgar varðandi ábyrg innkaup í þessu útboði.

### 1.14 Vanefndir og uppsögn

Seljandi skal í einu og öllu rækja samningsskyldur sínar í samræmi við ákvæði útboðsgagna þessa. Vanefni hann þær, er kaupanda heimilt að fella niður greiðslur eða beita öðrum lögformlegum vanefndaúrræðum.

Verði kaupandi fyrir tjóni af völdum vanefnda seljanda er seljandi að fullu ábyrgur fyrir bótum vegna þessa samkvæmt ákvæðum laga.

Leiti seljandi nauðasamninga, greiðslustöðvunar eða sé óskað gjaldþrotaskipta á búi hans eða ef gert er árangurslaust fjárnám hjá honum hvenær sem er á samningstímanum getur kaupandi án frekari fyrirvara sagt samningi upp.

Verði um ítrekaðar eða verulegar vanefndir af hálfu seljanda að ræða getur kaupandi sagt upp samningi án frekari fyrirvara.



Hvenær sem er á samningstíma skal seljandi geta sýnt kaupanda fram á að öll réttindi og skyldur gagnvart starfsmönnum séu uppfyllt í samræmi við kafla 1.11. Seljandi samþykkir að ef hann getur ekki framvísað gögnum eða sýnt eftirlitsmanni þjónustunnar fram á að samningsskyldur séu uppfylltar innan fimm daga frá því að ósk um slíkt er borin fram af kaupanda getur kaupandi beitt févítum sem nemur 0,5% af heildarsamningsfjárhæð fyrir hvern dag sem umbeðnar upplýsingar skortir eða sagt upp samningi án frekari fyrirvara.

Verði seljandi uppvís að brotum gegn keðjuábyrgð sinni samkvæmt kafla 1.11 skal kaupandi beita sektarákvæðum þar til seljandi hefur rétt hlut allra starfsmanna sem um ræðir. Kaupandi skal í þeim tilfellum beita févítum sem nemur 0,5% af heildarsamningsfjárhæð fyrir hvern dag sem ákvæði keðjuábyrgðar eru brotin eða sagt upp samningi án frekari fyrirvara.

### 1.15 Lög og reglugerðir

Seljandi skal lúta í einu og öllu ákvæðum íslenskra laga og reglugerða. Seljandi skal tryggja að afhent vara og/eða þjónusta sé í samræmi við gildandi lög og reglugerðir og alþjóðlega samninga sem Ísland er aðili að á hverjum tíma út samningstímamann.

### 1.16 Ágreiningsmál

Rísi ágreiningur út af verkefni því, sem þessi útboðslýsing fjallar um, skulu aðilar reyna sitt ýtrasta til að ná sáttum og jafnvel leita formlegrar sáttamiðlunar hjá sáttamiðlara en að öðrum kosti skal ágreiningi vísað til Héraðsdóms Reykjavíkur.

### 1.17 Gildistími samnings

Gildistími samnings er 7 ár frá því að samningur er kominn á en heimilt er að segja upp samningi með 6 mánaða fyrirvara, 12 mánuðum eftir að samningur er kominn á.

Kaupanda er heimilt, að fengnu samþykki seljanda, að framlengja samninginn um tvisvar sinnum um tvö ár í senn.

## 2. Verklýsing

Reykjavíkurborg óskar eftir tilboðum í fjármálaþjónustu vegna innheimtuþjónustu ásamt fruminnheimtu samkvæmt útboðsgögnum þessum og meðfylgjandi tilboðsblaði.

Með innheimtuþjónustu er m.a. átt við móttaka á kröfum frá fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar til stofnunar í Kröfupotti RB, breytingar og niðurfellingar á kröfum, móttaka og skil á greiðslum sem og birting krafna o.fl. skjala í innlendum netbönkum og tengdri þjónustu.

Með fruminnheimtu er átt við sendingu innheimtuviaðvörunar í samræmi við 7. gr. innheimtulaga nr. 95/2008.

Fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar er UNIT4 ERP, en kerfið var áður þekkt undir nafninu Agresso.

### 2.1 Þjónusta – Verkferli

Verkefni seljanda er að:

- Móttaka kröfuskrár frá fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar með rafrænum hætti og stofna í Kröfupotti RB. Seljandi skal senda svarskeyti jafnóðum til staðfestingar á stofnun krafna fyrir hverja sendingu.
- Taka á móti og vinna úr beiðnum frá fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar í gegnum vefþjónustu um niðurfellingu og breytingar á stofnuðum kröfum. Seljandi skal senda svarskeyti jafnóðum til staðfestingar á breytingu/niðurfellingu krafna fyrir hverja sendingu.



- Innheimta kröfur og kostnað þeim tengdum og skila inn á viðeigandi ráðstöfunarreikninga kaupanda. Seljandi skal tryggja að bankayfirlit ráðstöfunarreikninga kaupanda sé aðgengilegt í netbanka.
- Útbúa og senda innheimtuviðvörðun, sbr. 7. gr. innheimtulaga nr. 95/2008.
- Útbúa og senda kröfubréf II vegna krafna Bílastæðasjóðs.
- Móttaka og úrvinnsla flutningsbeiðni frá milliinnheimtuaðila um flutning krafna frá seljanda til milliinnheimtuaðila.
- Móttaka rafrænna skjala, s.s. greiðsluseðla, kröfubréf I vegna Bílastæðasjóðs til birtingar í innlendum netbönkum.

Kaupandi skal geta framkvæmt eftirfarandi aðgerðir rafrænt úr fjárhaldskerfi Reykjavíkurborgar:

- Sækja upplýsingar um stöðu krafna.
- Sækja upplýsingar um beingreiðslur.
- Sækja upplýsingar um greiðslur á kröfum.
- Sækja upplýsingar um stöðubreytingu krafna í milliinnheimtu.

### 2.1.1 Samskipti

Gagnasamskipti vegna verkefnisins skulu vera með rafrænum hætti. Gert er ráð fyrir vefþjónustugátt hjá seljanda, sem gerir fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar kleift að eiga í rauntíma samskiptum við innri kerfi seljanda, t.d. í þeim tilgangi að stofna kröfur, sækja stöður á kröfum o.s.frv. Að öðru leyti mun form samskipta taka mið af almennum samskiptahætti banka og sparisjóða þar sem unnið er með sambærileg gögn. Allar nauðsynlegar tengingar við tölvukerfi/vefþjónustur seljanda skulu vera innifaldar í tilboðsverði.

### 2.1.2 Móttaka á kröfuskrá

Beiðnir um stofnun, breytingar og niðurfellingar á kröfum verða sendar í bunkum úr fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar. Vefþjónustur seljanda svarar öllum beiðnum með staðfestingu um móttöku.

Lágmarkafjöldi krafna sem seljandi þarf að geta mótttekið í einni sendingu: 20.000 stk.

### 2.1.3 Kröfur til miðlægrar þjónustu

Kröfur verða sendar úr fjárhagskerfi Reykjavíkurborgar á vefþjónustugátt seljanda. Seljandi sendir kröfur til stofnunar í Kröfupotti RB.

Seljandi sér um að birta rafræn skjöl í innlendum netbönkum.

### 2.1.4 Niðurfellingar og breytingar á kröfum

Hafi kaupandi sent beiðni um niðurfellingu og/eða breytingu á kröfu skal seljandi sjá um að hún sé felld niður og/eða henni breytt í Kröfupotti og senda svarskrá fyrir hverja sendingu. Seljandi skal ekki fella niður kröfur að eigin frumkvæði, en slík ósk skal berast frá fjárhagskerfi Reykjavíkurborg í gegnum vefþjónustugátt seljanda.



### 2.1.5 Vinnslutími

Seljandi skal strax og kröfur skv. kafla 2.1.2 eða beiðnir skv. kafla 2.1.4 berast í gegnum vefþjónustugáttina hefja úrvinnslu þeirra. Allar greiðslur leggjast inn á reikning kaupanda um leið og þær berast og skal kaupanda unnt að ráðstafa þeim hvenær sem er.

## 2.2 Magntölur

Áætlaður fjöldi á almanaksári. Athugið að þessar magntölur geta breyst til hækkunar eða lækkunar á samningstímanum. Magntölur eru í þúsundum.

Stofnun kröfu í fyrirtækjabanka	950
Krafa greidd í banka	730
Krafa greidd í beingreiðslu	180
Niðurfelling kröfu	20
Breyting kröfu	55
Birtingar í heimabanka	960
Yfirfærsla í milliinnheimtu	25
Innheimtuviðvörðun	32
Kröfubréf II fyrir Bílastæðasjóð	5

Við verðsamanburð í mati á tilboðum skal miða við framangreindar magntölur og heildarupphæð samkvæmt þeim.

## 2.3 Prófanir

Seljandi skal eins fljótt og kostur er eftir að kominn er á bindandi samningur veita kaupanda aðgang að prófunarumhverfi sem gerir kaupanda kleift að prófa tengingar milli fjárhagskerfis Reykjavíkurborgar og kerfa seljanda. Í prófunarumhverfi skal kaupanda vera kleift að stofna kröfur, fella þær niður og gera á þeim breytingum með sama hætti og gert er ráð fyrir í samningi.

Seljandi skal að beiðni kaupanda staðfesta að þær aðgerðir sem kaupandi framkvæmir í prófunarumhverfi hafi verið með þeim hætti sem gert er ráð fyrir í samningi, s.s. að kröfur hafi stofnast með réttum hætti, þær verið felldar niður eða breytt o.s.frv.



### 3. Tilboðsblað

Undirritaður hefur kynnt sér rækilega útboðslýsingu nr. 15646 og gerir eftirfarandi tilboð í samræmi við hana.

Tilboðsfjárhæð skal innihalda öll gjöld og kostnað að undanskildum virðisaukaskatti.

Tilboðsfjárhæð \_\_\_\_\_ kr. án vsk.

Upplýsingar um bjóðanda og undirskrift:

Nafn bjóðanda	
Kennitala	
Heimilisfang	
Sími	
Tölvupóstfang / netfang	
Tengiliður varðandi tilboð	
Staður og dagsetning tilboðs	
Undirskrift bjóðanda	

#### 3.1 Tilboðsskrá

Sjá tilboðsskrá í meðfylgjandi excel skjali 15646 Tilboðsskrá