

Frågor och svar från Reseinfodagen 2024

Här besvaras de frågor som kom upp under Reseinfodagen 2024. Om ni önskar förtydliganden, vänligen kontakta ramavtalsansvarig för respektive område.

Konferens och möten

Fråga: På stora konferenser får anläggningen erbjuda kall måltid?

Svar: Om ni vill ha en varm måltid så kan ni kräva detta. Takpriset gäller en varm måltid. Om beställaren vill ha en kall måltid så är det ok att anläggningen erbjuder detta i stället.

Fråga: Finns det någon ny rangordning när man har använt särskild fördelningsnyckel?

Svar: Ja, utifrån de val av tjänster ni så presenterar uträkningsmallen leverantörerna med "lägsta-pris-rangordning". Välj den leverantör som har lägst pris för ert behov.

Fråga: Helpensionspaketet kan inte bokas lunch till lunch med nya avtalet, eller hur? Bara som frukost till frukost. Vi fick det beskedet från en anläggning.

Svar: Ja, fast helpensionspaketet gäller från förmiddag dag 1 till och med frukost dag 2. Lunch till lunch går fortsatt att boka via särskild fördelningsnyckel.

Fråga: Om en stor konferenslokal fungerar bättre än den billigaste - får vi välja den då för själva komforten och ljudet? Min fråga gäller Stora konferenser på mer än 150 deltagare

Svar: Ja, på stora konferenser kan ni precisera krav och villkor utefter kvalitet t ex.

Fråga: Det finns inte någon namngivelse på kommundelarna i Göteborg.

Svar: Kammarkollegiet uppdaterar med namn på kommundelarna i Göteborg så det blir lättare att hitta anläggningarna rent geografiskt.

Fråga: Om vi vill ha sittning i öar, så vet vi att det tillkommer en extra kostnad, men det kräver också en större lokal. Kan man få in det i den särskilda fördelningsnyckeln?

Svar: Ja, genom att uppge antal deltagare och sittingsform så ska leverantören anpassa storleken på lokalen efter behov.

Fråga: När man har gjort uträkningen så får man tre förslag, men så tycker man inte om det första valet, måste man ta det då?

Svar: Ja, ni måste välja den leverantör som har lägst pris.

Fråga: När man skickar iväg medarbetare på konferens på ett hotell (som man ej själv anordnar), men sen ska man boka boendet utöver det, måste man följa rangordningen om konferenshotellet är på rangordning 3, eller får dom lov att bo på det hotellet man konfererar?

Svar: Om man bokar enbart hotell i samband med extern konferens så är det rangordning enligt Hotelltjänster som gäller.

Fråga: Om man behöver grupprum, vart lägger man in det i uträkningsmallen (kan man)?

Svar: Ja, det finns en kolumn för val av antal grupprum i mallen.

Fråga: Om jag vill vara ute i god tid och boka en konferensanläggning till en konferens som ska vara i februari nästa år och ramavtalet med leverantören närmar sig utgångsdatum. Kan jag i så fall hoppa över den leverantören i rangordningen eller måste jag fortfarande välja den trots att avtalet löpt ut när konferensen äger rum?

Svar: Ramavtal och aktuell rangordning gäller när bokningen görs. Konferensen kan alltså äga rum efter det att ramavtalet upphört.

Fråga: Där jag jobbar får jag ofta frågan: 30 man ska åka iväg, vi vill vara 10 mil från Stockholm, spelar ingen roll vilken kommun del man ska vara i. Kan man få in det i framtiden?

Svar: Vi ser över lösningar för att förbättra användarvänligheten på avropa.se framöver. Om det blir tydligare med en Excellista där man ser alla kommuner/kommundelar med respektive anläggningar och rangordning så finns den att begära ut från ramavtalsansvarig.

Tågresor

Fråga: Vad händer när SJ släcker ner sträckan Uppsala - Stockholm och Mälartåg tar över.

Svar: Ramavtalet gäller enbart på sträckor som trafikeras av SJ och VRRESA.

Fråga: En fråga gällande bokningsbarhet via resebyråer. Det är utmaningar med att boka nattåg på SJ t ex.

Svar: För närvarande går det inte att boka samtliga tjänster hos SJ via resebyrå, enligt korrekt avropsrutin. Kammarkollegiet för en dialog internt om problemet och har en pågående diskussion med Ramavtalsleverantören.

Fråga: Samma fråga hur man ska resonera SJ vs. Resebyråtjänsterna, om de har tågresor via resebyråtjänsterna.

Svar: Tjänster enligt ramavtal ska kunna bokas via Resebyrån. Dock så är vi medvetna om problematiken just nu. Via SJ:s egna kanaler (hemsida och app) så fungerar det bra att boka tåg enligt krav och villkor i ramavtal.

Fråga: Finns det någonstans i framtiden planering att se över möjlighet att förbättra möjlighet att boka tåg inom Europa? Gärna via resebyråavtalen?

Svar: Vi har inlett en förstudie på Tågresor där vi bland annat kommer att analysera detta.

Fråga: Det är svårigheter att avboka tågresor via resebyråer. Får man använda tågleverantörens egen hemsida.

Fråga: Ja, ramavtalet kräver inte att ni använder resebyrå på detta område.

Fråga: Förklara det där med 10% på konferens. När får man använda särskild fördelningsnyckel?

Svar: Avrop av konferenspaket sker genom rangordning. Om paketen för dagkonferens och helpension inte svarar mot efterfrågat behov så får Avrop ske genom en särskild fördelningsnyckel. Detta avser förändringar som överstiger tio (10) procent av det aktuella Kontraktets värde. Uträkningsmall används för att enkelt kunna filtrera fram vilken Ramavtalsleverantör som ska tilldelas kontraktet. OBS! Det är inget krav att avropa genom särskild fördelningsnyckel vid förändringar men en möjlighet för att unna erhålla lägsta pris efter konferensbehovet.

Fordonsförhyrning

Fråga: Ingår så kallad "Plug & Charge" i nuvarande ramavtal?

Svar: Nej, fordonet ska vara fulladdat när det lämnar utlämningsstället, därefter ansvarar avropsberättigad för laddning under hyrestiden. Det finns möjlighet att nyttja de kort som ingår i ramavtalet Drivmedel för att ladda fordonet.

Fråga: Kommer det finnas krav på så kallad "Plug & Charge" i nästa ramavtal som just nu håller på att upphandlas?

Svar: Inga särskilda krav gällande Plug & Charge är ställda i pågående upphandling.



Fråga: Idag krävs ett skriftligt godkännande av leverantören för att ta med fordonet utomlands och vi har upptäckt att vissa leverantörer inte vill att man ska ta med hyrbilarna till vissa länder längre. Kommer kravet på skriftligt godkännande ändras i nästa ramavtal?

Svar: Nej, det kommer krävas ett skriftligt godkännande även fortsättningsvis.

Fråga: Enligt resebyrån vi anlitar kan leverantörerna inte ange antal körda mil och således kan utsläppsstatistik inte anges till resebyrån inför årlig rapportering av statistik till myndigheten. Vad står i avtal om detta?

Svar: Ni har rätt att begära ut miljöstatistik från respektive ramavtalsleverantör enligt allmänna villkor avsnitt 9.16.2 Miljöstatistik.

Fråga: Hur definieras de olika fordonsklasserna? Definieras de på olika sätt beroende på vilken leverantör man frågar?

Svar: Fordonsklasserna i ramavtalet baseras på några av de klassificeringskoder som ACRISS (The Association of Car Rental Industry System Standards) tillhandahåller. Dessa ligger publicerade på avropa.se under gemensamma dokument i bilagan som heter "Fordonsklasser"

Fråga: Jag har förstått det som att jag har ett personligt betalningsansvar om jag bara har grundförsäkringen som ingår i fordonshyran där bara självriskreducering ingår. Måste jag stå för självrisken själv?

Svar: Nej, det är myndigheten som gör avropet som står för självrisken vid eventuell skada.

Fråga: Om vi som myndighet vill betala med Resekonto och alla leverantörer inte har möjlighet att debitera via den vägen – hur ska vi tänka då?

Svar: Att kunna betala fordonshyran via Resekonto är ett obligatoriskt krav. Om ni märker att någon leverantör inte kan tillhandahålla detta, kontakta ramavtalsansvarig för åtgärd gentemot leverantören.

Hotelltjänster

Fråga: Om rummen i offererad rumskategori är slut, måste då hotellet ange det innan bokningen, så att man i så fall kan gå vidare till annat hotell?

Svar: Ja

Fråga: För ett tag sedan såg vi att en leverantör som inte var avtalad via hotellramavtalet ändå angivit detta i Amadeus. Vår resebyrå sa då att detta var någonting som leverantörerna själva angav och inget som resebyrån kunde styra. Stämmer det? Blir väldigt svårt för medarbetare att göra rätt.

Svar: Icke avtalade hotell får inte ladda avtalspriser enligt ramavtal.

Fråga: Man kan inte se rangordningen i Amadeus – 90% av våra bokningar sker via resebyrå. Svårt för oss.

Svar: Vi är medvetna om det problemet och hänvisar till avropa.se för aktuell rangordning.

(Inte en fråga utan en uppmaning. Vid ett tillfälle för någon höst sen så var väldigt många hotell uppbokade pga. läkarkonferens. Fick tag på ett hotell i Kungsholmen. Kunde erbjuda rum, men inte till ramavtalspris. Fick jättebra hjälp av Fredrik. Så kontakta Statens inköpscentral!)

Fråga: Om leverantören säger att de kan erbjuda avtalspris till några i en större grupp men några rum till annat pris, hur gör man då?

Svar: Ni har rätt att gå vidare i rangordningen för att alla ska kunna få avtalspris och bo på samma hotell.

Fråga: När kan man gå vidare till nästa lev. i rangordningen? Vilka anledningar kan man ha?

Svar:

1. Ramavtalsleverantören inte har besvarat Avropsförfrågan alternativt inte skickat in Avropssvar inom i Avropsförfrågan angiven tid.
2. Ramavtalsleverantören för tillfället inte klarar av att leverera eller har andra godtagbara skäl att avböja Avrop. Det gäller exempelvis när Avropsberättigad har särskilda önskemål gällande djur i tjänst, särskilda krav på säkerhet/säkerhetsarrangemang eller behov av särskild tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar.
3. Avropet avser ett ersättningsköp som beror på att Avropsberättigad har sagt upp ett Kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören.
4. Avropsberättigad har behov av att flera personer bor på samma hotell för att effektivisera tjänsteresan. Det gäller exempelvis om det finns behov av att arbeta tillsammans under tjänsteresan och detta i annat fall skulle medföra merkostnader och/eller annan olägenhet.
5. Ramavtalsleverantören är satt i karantän enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Fråga: Kommer ni titta något på de geografiska områdena? T.ex. vi har inget hotell i Vänersborg.

Svar: Ja, vi ser över de geografiska områdena i pågående förstudie.

Fråga: Avtalsperioden är lång på hotell, 4 år är mycket i hotellbranschen. Ett hotell i Umeå, har invigts och är med i konferensavtalen, men inte hotell. Det dröjer då 4 år innan de kan komma med.

Svar: Nybyggda hotell kan inte komma med under ramavtalsperioden. Leverantören får vänta med att lämna anbud tills nästa upphandling.

Fråga: När kommer ni att lägga till även utrikes hotell?

Svar: Kammarkollegiet har beslutat att inte upphandla utrikes hotell för tillfället. Skälen till beslutet finner ni via länk: <https://www.avropa.se/upphandlingar/utrikes-hotell2/>

Taxitjänster

Fråga: Om man bokar taxi från flygplats, och det är försenad ankomst för det flyg man sitter på, vad gäller då?

Svar: Flygtaxi bevakning avgång-/ankomsttider. Bevakning av ankomster för flyg- och tågresor sker så att taxiresenären har kvar sin transport även om förseningar eller annan form av störning uppkommer.

Fråga: Om man måste "fånga en taxi på stan", och det inte finns några Flygtaxibilar lediga, kan man då ta vilken taxi som helst? – Alltså man måste ta en taxi ändå.

Svar: Att ta en taxi på gatan ingår inte i upphandlingen av taxitjänster.

Fråga: Händer ofta att taxibilen är sen, inte dykt upp – får ni ta del av alla reklamationer som skickas till flygtaxi?

Svar: Alla reklamationer kommer inte till Kammarkollegiet. Vid återkommande problem eller störning av allvarlig art bör Kammarkollegiet kontaktas så problemet kan tas upp med Flygtaxi.

Fråga: När taxin inte dyker upp, har vi någon ersättning från flygtaxi?

Svar: Om beställd taxibil inte kommer eller är mer än 15 minuter försenad har Avropsberättigad rätt till 500 SEK i vite. Rätten till vite gäller inte om Ramavtalsleverantören kan påvisa att förseningen beror på händelser utanför Ramavtalsleverantörens kontroll.

Fråga: Om planet är inställt kan flygtaxi skicka en faktura ändå?

Svar: Flygtaxi bevakar ankomster och avgångar på tåg och flyg. Information om inställt flyg ska Flygtaxi få kännedom om och inte skicka faktura.

Fråga: Om man behöver taxi till och från tåg, då bokar man via resebyrå? Men annars bokar man via flygtaxi?

Svar: Ja.

Fråga: Kan man boka minibuss?

Svar: Buss ingår inte i upphandlingen av Taxitjänster. Upphandlat finns Stor taxibil, bil med minst sex (6) passagerarplatser utöver föraren.

Fråga: Fråga om tankade elbilar, har dom rätt att stanna och tanka el under körning? Ska man reklamera om de inte har laddat?

Svar: Med användning av fler elbilar och innan utbyggnaden av infrastrukturen av laddning blivit bättre kan enstaka laddstopp ske.

Är resenären inte nöjd med utförd körning måste resan reklameras.

Fråga: Vet vi hur ofta Flygtaxi följer upp sina underleverantörer? Det är inte alltid top notch. Förare har dykt upp i flip-flops och mjukisbyxor.

Svar: Föraren ska ha ett serviceinriktat, professionellt och artigt bemötande. Av förarens klädsel ska det framgå att föraren är i tjänst och använda den profilkädsel/uniform som representerar företaget.

Fråga: Hur ser kraven på statistikrapportering ut i ramavtalet? Måste leverantören ange kilometer och utsläpp i CO2?

Svar: i upphandlingen har inte km eller utsläpp specificerats för rapportering.

Fråga: Om man ska boka flygtaxi, måste man göra det via resebyrån eller kan man gå via Flygtaxi?

Svar: Man kan boka Flygtaxi via resebyrån om taxiresan avser transport till tåg eller flygavgång. Övriga taxiresor bokas via web, telefon eller app.

Flygresor inrikes

Fråga: Vi har resenärer som reser från Malmö men ser att det är sämre med avgångar, något ni vet något om? Det är ju inte hållbart att resa till Köpenhamn för att ta sig till Stockholm

Svar: SAS har meddelat att de tillfälligt kan dra ner på frekvenser men avser att öka kapaciteten genom samarbetet med flygbolaget BRA.



Fråga: Det finns ett flygbolag som flyger från Arvidsjaur, kommer det att kontaktas inför nästa upphandling?

Svar: Under Förstudien av upphandlingen Flygresor inrikes ingick samtal med flera flygbolag.

Flyg utrikes

Fråga: Vad menar ni med samarbete med LH är upphört? Vi reser nästan bara på Strasbourg, ska vi framöver välja KLM o AF i stället?

Svar: ramavtal med flygbolaget Lufthansa finns och ska användas. Samtalet berörde SAS utträde ur Star alliansen.

Resebyråtjänster

Fråga: Om man avropat på gamla avtalet, där bokning tåg utrikes inte beskrivs på samma sätt, kan man då komplettera med detta i efterhand?

Svar: Fråga om bokning av tåg utrikes kan alltid ställas till avropad resebyrå.

Fråga: Ska resebyrån leverera färdiga siffror till myndigheten, eller kan de hänvisa till att vi ska plocka fram det själva från resebyråns statistiksystem?

Svar: Resebyrån ska kunna redovisa utsläpp av koldioxid (CO₂) från myndighetens tjänsteresor enligt gällande format för myndigheters årliga redovisning till Naturvårdsverkets rapporteringssystem för miljöledning i staten. Resebyrån ska även kunna lämna information om vilken modell eller beräkningsmetod som använts för att beräkna utsläpp och antal tjänsteresor för respektive kategori.