













Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Shakib Taaha

Upphandling

Resebyråtjänster
23.3- 9790-2023
Version 2: publicerad 2024-03-24 10:43
Sista anbudsdag: 2024-04-02 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning |  Uppdaterat avsnitt eller fråga |

5. Kravspecifikation

5.1 Krav på upphandlingsföremålet

5.2 Omfattning

5.2.1 Allmänt

Anbudsgivaren ska tillhandahålla heltäckande resebyråservice för resor inom Sverige och utomlands. Detta omfattar bland annat bokningar, bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av flyg-, tåg-, buss- och båtresor, anslutningstransport till flygplats/tågstation/busstation/hamn, hyra av fordon, hotell/logi och konferenser samt tillhörande kringtjänster, systemstöd och administration för full funktionalitet på ramavtalet. Om Anbudsgivaren erhåller mervärde för bokning av utrikes tåg ska denne tillhandahålla ovan nämnda heltäckande resebyråservice även för den tjänsten.

Anbudsgivaren ska genomföra bokningar i enlighet med Avropsberättigads önskemål d.v.s. om Avropsberättigad har specifika önskemål gällande bokningen utifrån Avropsberättigads behov ska Anbudsgivaren boka i enlighet med sådana önskemål.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Allmänt?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.2.2 Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor

Anbudsgivaren ska boka flygresor, tågresor, bussresor och båtresor. Med båtresor avses transportresor i syfte att resenären ska förflytta sig mellan två platser.

Samtliga resor ska kunna bokas via anbudsgivarens ordinarie elektroniska bokningssystem eller på annat vis vid behov, exempelvis genom annat systemstöd som NDC eller telefon.

Anbudsgivaren ska vid bokning föreslå fördelaktigare prisalternativ och alternativ med lägre miljöbelastning till resebeställaren när sådana finns, under förutsättning att det är en rimlig förskjutning av avgångs- och ankomsttider.

I första hand ska de statliga ramavtalen för resor användas eller den Avropsberättigads egna avtal under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.2.3 Anslutningstransport



Anbudsgivaren ska boka anslutningstransport till bl.a. flygplats, tåg- och busstation samt hamn. Bokning av anslutningstransport kan t.ex. vara taxiresor, buss eller tåg. Färdsätt ska väljas av resebeställaren efter nödvändig information om bland annat priser och tidtabell för respektive färdsätt. Vid färdmedel för icke bokningsbara färdsätt (t.ex. vid tunnelbana, spårvagn, pendeltåg och länsbuss) ska anbudsgivaren ge nödvändig information om bland annat priser och tidtabell.

I första hand ska de statliga ramavtalen för anslutningstransport användas eller den Avropsberättigads egna avtal under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Anslutningstransport?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.2.4 Hyra av fordon



Anbudsgivaren ska boka hyra av fordon, såsom bil och buss. Anbudsgivaren ska så långt det är möjligt, med hänsyn till bland annat pris och tillgänglighet, säkerställa att resenären förses med fordon som drivs på förnybara drivmedel.

I första hand ska de statliga ramavtalen för hyra av fordon användas eller den Avropsberättigads egna avtal under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Accepterar Anbudsgivaren krav avseende Hyra av fordon?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.2.5 Hotell/logi



Anbudsgivaren ska boka hotell/logi, både inrikes och utrikes.

Bokningarna avser både sådana hotell/logi som anbudsgivaren kan boka via sitt ordinarie elektroniska bokningssystem samt sådana hotell/logi som innebär att bokningar måste ske utanför normal rutin, t.ex. via telefon.

I första hand ska de statliga ramavtalen för hotell/logi användas eller den Avropsberättigads egna avtal under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Hotell/logi?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.2.6 Konferenser



Anbudsgivaren ska boka konferensanläggningar från de statliga ramavtal som avropas genom rangordning. Om konferensanläggningar från statliga ramavtal ska avropas enligt förnyad konkurrensutsättning ska Avropsberättigad hantera avropet. Om Avropsberättigad har egna avtal för konferenser ska anbudsgivaren boka dessa under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Bokning av konferensarrangemang innehåller bokning av konferensanläggning och lokaler, logi och måltider, teknik, transporter etc. som ett komplett paket. Bokningen ska erbjudas med personlig service (offline) och kontakt mellan den Avropsberättigads och anbudsgivarens personal.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Konferenser?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.2.7 Gruppresor



Anbudsgivaren ska boka gruppresor både inrikes och utrikes. Gruppresor avser resor för tio (10) resenärer eller fler. Gruppen reser gemensamt med samma färdmedel, sträckor och gemensam logi vid samma tidpunkt.

Vid bokning av gruppresor ska anbudsgivaren kunna boka alla typer av färdstätt och logi enligt avsnitt *Omfattning*.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Gruppresor?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.3 Bokningsförfarandet



5.3.1 Bokningsförfarande generellt



Anbudsgivaren ska ha tillgång till bokningssystem med syfte att förenkla, effektivisera och kvalitetssäkra bokningar (inklusive platsbokningar), bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av dokument.

Bokningar kan exempelvis bestå av flygresor, tågresor, hyrbilar, buss,

anslutningstransporter, hotell/logi samt konferenser.

Bokningar ska kunna göras via personlig service (offline) med telefon och/eller e-post samt via av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem (online) enligt avsnitt *Självbokningssystem*.

I de fall statliga ramavtal finns ska dessa användas och tydligt märkas om inget annat avropats.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Bokningsförfarande generellt?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.2 Bokningssystem GDS (Global Distribution System)



Anbudsgivaren ska ha tillgång till GDS som möjliggör bokning av resor och hotell/logi i Sverige och utomlands, med undantag för eventuella begränsningar som ligger utanför anbudsgivarens kontroll.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Bokningssystem GDS (Global Distribution System)?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.3 Bokning av resor via NDC



Anbudsgivaren ska kunna boka resor till Avropsberättigad via NDC genom personlig service (offline).

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Bokning av resor via NDC?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.4 Resepolicy



Anbudsgivaren ska följa de krav och råd som finns formulerade i den Avropsberättigades resepolicy och andra aktuella styrande dokument.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Resepolicy?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.5 Myndighetsprofil



Anbudsgivaren ska upprätta en huvudprofil för ramavtalet och vid respektive avrop en myndighetsprofil som ska innehålla information om kontraktet, den Avropsberättigades resepolicy och styrande dokument samt kontaktpersoner.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Myndighetsprofil?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.6 Resenärsprofil

Anbudsgivaren ska:

- Ha systemstöd för att hålla och lagra information om den Avropsberättigades resenärer.
- Ha rutiner för att hantera och lagra personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförfattningar.
- Ha ett systemstöd som kan synkronisera resenärsprofiler mellan stödsystem för personlig service (offline) och av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem (online).
- Ge den Avropsberättigades resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärsprofiler i bokningssystemet.
- Kunna uppdatera resenärsprofiler.
- Vid kontrakts slut bistå med överföring av resenärsprofildata till ny leverantör.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Resenärsprofil?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.7 Bokningsbekräftelse

Anbudsgivaren ska erbjuda resenär/resebeställaren en bokningsbekräftelse vid bokning.

Bokningsbekräftelsen ska minst innehålla resenärnamn, detaljerad resplan, prisuppgifter, fakturareferens och annan nödvändig information för resenären/resebeställaren såsom om frukost ingår och om resan är av/ombokningsbar. Vid bokning av grupp- och konferens ska även information som lokaler, sittning, teknikpaket, mat/fika etc.

Bokningsbekräftelsen ska där det är möjligt även innehålla miljöinformation om utsläpp.

Bokningsbekräftelsen ska kunna distribueras via app, sms eller e-post beroende på vad resenären/resebeställaren önskar.

Anbudsgivaren har inte rätt att ta ut någon extra avgift för utfärdande eller distribution av bokningsbekräftelse.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Bokningsbekräftelse?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.8 Samtliga bokningar för en och samma resa i en (1) följesedel

Anbudsgivaren ska samla information om alla bokningar som har med en och samma resa på en och samma följesedel, d.v.s. att inte en resa inklusive t.ex. flyg, hotell/logi och anslutningstransport genererar fler än en följesedel.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende följesedel?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.9 Leverans av följesedel

Följesedlar ska skickas elektroniskt till Avropsberättigad.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Leverans av följesedel?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.10 Leverans av färdhandlingar

Anbudsgivaren ska i första hand leverera färdhandlingar via sms eller e-post oavsett om bokning skett via personlig service (offline) eller av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem (online).

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Leverans av färdhandlingar?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.11 Outnyttjade e-biljetter och återbetalningar

Anbudsgivaren ska ha internt systemstöd för att kunna spåra outnyttjade e-biljetter och andra återbetalningar.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Outnyttjade e-biljetter och återbetalningar?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.4 Självbokningssystem**5.4.1 Allmänt om självbokningssystemet**

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en digital plattform med ett självbokningssystem där varje resenär/resebeställare har unika inloggningsuppgifter.

Självbokningssystemet ska möjliggöra att resenären/resebeställaren kan boka resan själv. Huvudsyftet med självbokningssystemet är att förenkla och effektivisera bokning av enkla A till B och tur- och returesor samt ofta förekommande resor som exempelvis kan bestå av resa, hotell/logi, anslutningstransport och hyrbil.

Självbokningstjänsten ska vara densamma eller synkroniserat med det bokningssystem som resesäljarna använder. Samma information ska gå att hitta/hämta från självbokningssystemet oberoende av hur resan har bokats från början. Användargränssnittet i tjänsten ska vara webbaserat och fungera utan s.k. plug-in i senaste och näst senaste gällande versionerna av Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome och Safari.

Avropsberättigads medarbetare ska kunna logga in via lösenord och medarbetarnas konton får inte inaktiveras efter en viss tid utan att leverantören först kontaktar Avropsberättigad för godkännande.

En resenär ska i den digitala plattformen kunna boka upp till minst sex (6) resenärer samtidigt.

Självbokningssystemet ska minst:

1. innebära bokningsmöjligheter av flygresor, tågresor (inrikes), anslutningstransport, kortidshyra av fordon och hotell/logi
2. presentera en stor mängd bokningsalternativ för resenären med möjlighet för resenären att söka utifrån olika parametrar såsom geografiskt avstånd och pris
3. ha en funktion för att söka hotell/logi via karta
4. innefatta Avropsberättigades resepolicy och miljöpolicy
5. ha de statliga ramavtalen eller Avropsberättigads eventuella egna avtal för resor och logi tillgängliga och märkta i självbokningssystemet så att de går att urskilja ifrån övriga
6. möjliggöra för av Avropsberättigad utsedda personer, resebeställare, att boka resor åt andra
7. möjliggöra för av Avropsberättigad utsedda personer, resebeställare, att administrera och lägga upp nya resenärer
8. vara självinstruerande så att användarmanual inte krävs vid bokning av tjänsteresa
9. ha ett användargränssnitt på svenska och vara tillgängligt dygnet runt sju dagar i veckan året runt (med undantag för planerade servicefönster)
10. ha användarinstruktion
11. erbjuda spårbarhet av alla transaktioner
12. ha funktion för att boka resenär utan registrerad resenärsprofil (gästbokning).

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Allmänt om självbokningssystemet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Generella krav...



5.4.2 Självbokningssystemet - Demoversion/testmiljö



Kammarkollegiet ska ha möjlighet att kontrollera att kraven på självbokningssystem uppfylls genom att testa systemet i anbudsgivarens demoversion/testmiljö. Självbokningssystemet ska vara tillgänglig under 10 dagar efter att anbudsgivaren har inkommit med inloggningsuppgifter.

Kammarkollegiet kan begära in en detaljerad beskrivning där namn och version av självbokningssystemet samt funktioner, som inte är möjligt att utföra i demoversion/testmiljö, utifrån kravställning i upphandlingen ska framgå.

I det fall anbudsgivaren tillhandahåller flera självbokningssystem ska Kammarkollegiet ha möjlighet att kontrollera ovanstående för varje självbokningssystem.

Ovanstående uppgifter kan komma att begäras in av Kammarkollegiet via Tendsign från och med dagen efter sista anbudsdag och ska skyndsamt skickas in av anbudsgivaren.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Självbokningssystemet - Demoversion/testmiljö?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.4.3 Support självbokningssystem

Support för bokning på självbokningssystemet ska tillhandahållas under normal kontorstid, vilket innebär helgfria måndagar – fredagar klockan 08:00-17.00 svensk tid. Personalen i supportfunktionen ska ha kompetens för uppdraget och ska behärska svenska i tal och skrift. Support ska kunna ges i form av personlig service via telefon och e-post. Support bör även kunna ges via en chattfunktion om anbudsgivaren har tillgång till detta i självbokningssystemet.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Support självbokningssystem?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.4.4 Utbildning

Anbudsgivaren ska tillhandahålla utbildning avseende självbokningssystemet, om Avropsberättigad så begär. Utbildningarna ska ske digitalt.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en digital manual/guide avseende självbokningssystemet till Avropsberättigad.

Ovanstående krav gäller även applikation till smartphone eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign om detta offereras av anbudsgivaren och omfattas av avropet.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Utbildning?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.4.5 Tillgänglighet - Självbokningssystem

Självbokningssystemet ska vara byggda för att fungera 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år. Självbokningssystemet ska vara tillgängliga minst 99,5% av tiden, mätt över 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år.

På förhand planerade servicefönster (tid för att utföra underhållsarbete på servrar, nätverk och vanliga datorer) ingår inte i beräkningen av tillgänglighet. Anbudsgivaren ska informera Avropsberättigade om planerade servicefönster minst två veckor i förväg. Servicefönster ska normalt läggas kl. 17:00-07:00 arbetsdagar, eller på helger.

Anbudsgivaren ska på förfrågan inkomma med beskrivning gällande rutiner och servicefönster.

Ovanstående krav gäller även applikation till smartphone eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign om detta offereras av anbudsgivaren och omfattas av avropet.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Tillgänglighet - Självbokningssystem?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.5 Implementering

Anbudsgivaren ska i samråd med den Avropsberättigade ta fram en implementeringsplan med de aktiviteter och tidplan som är relevanta att genomföra såsom exempelvis informationsträffar, utbildningar, lägga in myndighetsprofiler, resenärprofiler, kostnadsställen samt sätta upp rutiner enligt avrop.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en digital manual avseende självbokningssystemet.

Anbudsgivaren ska avsätta tid och resurser för implementeringen och ska vara huvudansvarig för implementeringsprocessen. Avstämning ska ske löpande till den Avropsberättigade under implementeringen.

En implementering kan ta upp till tre (3) månader.

Ovanstående krav gäller även applikation till smartphone eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign om detta offereras av anbudsgivaren och omfattas av avropet.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Implementering?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.6 Pass och Visum

Anbudsgivaren ska, utan anmodan, vid bokningsförfrågan eller bokning informera om valt resmåls relevanta pass- och visumbestämmelser samt eventuella reserekommendationer utfärdade av utrikesdepartementet som rör pass och visum.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Pass och Visum?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.7 Portal som möjliggör för kund att ta ut egna rapporter över resestatistik

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda Avropsberättigad en portal som möjliggör för Avropsberättigad att själv ta ut egna rapporter över resestatistik i fall Avropsberättigad efterfrågar detta vid avropet.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Portal gällande resestatistik?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.8 Resebyråns bemanning

5.8.1 Resekonsultens uppdrag



I resekonsultens uppdrag ingår exempelvis, men inte uteslutande, följande:

- Att hålla sig informerad om innehållet i respektive avropsberättigads myndighetsprofil och resepolicy.
- Att använda resenärsprofiler vid bokningar.
- Att styra resenärerna till de statliga ramavtalen och/eller den avropsberättigades egna avtal inom resor och boende.
- Att i samband med beställning presentera alternativ i de fall tids-, miljö- och/eller kostnadsbesparingar kan göras.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Resekonsultens uppdrag?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.8.2 Resekonsulters kompetens



Anbudsgivaren ska tillhandahålla resekonsulter för utförande av resebyråservice för avropsberättigade. Antalet konsulter ska vara anpassat efter de avropsberättigades behov, storlek och volymer för att säkerställa att god service och kompetensnivå uppnås.

Resekonsulterna ska minst ha följande grundkompetens:

- Kompetens inom de system som används vid reserelaterade bokningar
- Behärska svenska och engelska i både tal och skrift
- Vana av att boka tjänsteresor i Sverige
- Vana av att boka utrikes tjänsteresor

Därtill ska minst en (1) resekonsult ha följande grundkompetens:

- IATA-kompetens

Uppfyller Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Resekonsulters kompetens?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.8.3 Diplomerad resekonsult



Anbudsgivaren ska tillhandahålla minst en (1) person som utöver krav i avsnitt Resekonsulters kompetens, även innehar nedan kompetens:

- Diplomerad resekonsult såsom TRAC eller likvärdigt
- Minst fem (5) års erfarenhet som resekonsult

Uppfyller Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Diplomerad resekonsult?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.8.4 Kundansvarig kontaktperson



Anbudsgivaren ska erbjuda en kundansvarig kontaktperson (Key Account Manager eller liknande) med uppgift att från anbudsgivarens sida planlägga, utveckla och följa upp uppdraget i överenskommelse med den avropsberättigade.

Kundansvarig kontaktperson ska vara väl insatt i de statliga reserelaterade ramavtalen och ska, om inte annat överenskommit med den avropsberättigade:

- Ansvara för implementering av ramavtalets och kontraktets alla delar.
- Följa upp och analysera efterfrågad statistik.
- Informera om relevanta resenyheter.
- Kalla till, delta i och dokumentera uppföljningsmöten. Under mötena ska genomgång av SLA-uppfyllnad vara fasta punkter på agendan.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Kundansvarig kontaktperson?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.9 Miljö



5.9.1 Bokning av miljövänliga alternativ



Anbudsgivaren ska kunna ge resenären/resebeställaren ett miljövänligt alternativ vid förslag av resa såsom tåg istället för flyg.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Bokning av miljövänliga alternativ?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.9.2 Beräknat koldioxidutsläpp på bokningar av flygresor via självbokningssystemet (online) innan själva slutbekräftelsen av resan är gjord



Avropsberättigad ska i anbudsgivarens tillhandahållna självbokningssystem (online) kunna se beräknat koldioxidutsläpp på flygresor innan själva slutbekräftelsen av resan är gjord.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende koldioxidutsläpp?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.9.3 Miljöredovisning



Anbudsgivare ska kunna redovisa utsläpp av koldioxid (CO₂) från myndighetens tjänsteresor enligt gällande format för myndigheters årliga redovisning till Naturvårdsverkets rapporteringssystem för miljöledning i staten.

Utsläppens storlek ska kunna redovisas för varje kategori av färdmedel kopplat till tjänsteresor enligt aktuell version av Naturvårdsverkets *vägledande dokument Användarvägledning för registrering av uppgifter i Naturvårdsverkets rapporteringssystem för miljöledning i staten* (för närvarande [länk](#)) eller motsvarande framtida dokument, som finns tillgängligt på Naturvårdsverkets webbplats.

I samband med Avropsberättigades årliga redovisning till Naturvårdsverket ska anbudsgivare även kunna lämna information om vilken modell eller beräkningsmetod som använts för att beräkna utsläpp och antal tjänsteresor för respektive kategori. Anbudsgivaren ska leverera begärd statistik i digital form som är läsbar i allmänt tillgänglig cellbaserad kalkylprogramvara, såsom Excel eller likvärdig. Avropsberättigad och anbudsgivare kan avtala om att redovisningen ska kompletteras med ytterligare information samt att den ska lämnas vid fler tidpunkter.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Miljöredovisning?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.10 IT-säkerhetskrav

5.10.1 Säkerhetskrav för molntjänst

Anbudsgivaren ska säkerställa att den molntjänst som anbudsgivaren använder/tillhandahåller uppfyller nedanstående säkerhetskrav.

Autentisering

Molntjänst som som anbudsgivaren använder/tillhandahåller av anbudsgivaren ska skyddas mot obehörig åtkomst genom autentisering och auktorisering.

Krypterad datorkommunikation

Den Avropsberättigades information som inom ramen för molntjänst överförs via datorkommunikation ska skyddas med kryptering. Kravet gäller både mellan olika datacenter och mellan datacenter och kund.

Krypterad lagringsmedia

Fasta och löstagbara lagringsmedia som lagrar den Avropsberättigades information i privat molntjänst ska kunna vara krypterade.

Loggning

Förändringar utförda av administratör av molntjänst som erbjuds av anbudsgivaren ska loggas.

Skydd mot skadlig kod

Molntjänst som erbjuds av anbudsgivaren ska tillhandahålla skydd mot skadlig kod.

Säkerhetskopiering

Molntjänst som lagrar kunds information och som erbjuds av anbudsgivaren ska ha funktioner för att regelbundet överföra kunds information till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att kunds information kan återskapas efter ett fel. Det ska finnas en rutin för test av återläsning.

Uppfyller Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Säkerhetskrav för molntjänst?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.10.2 Rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier

Anbudsgivaren ska ha en rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende obehöriga bokningar och bedrägerier?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.11 Fakturering

5.11.1 Via Avropsberättigads Resekontoleverantör

Med Resekonto avses fakturalösning som samlar alla reserelaterade kostnader på en faktura.

Anbudsgivaren ska acceptera resekonto som betalningsmedel. Anbudsgivaren ska acceptera den resekontoleverantör som Avropsberättigad har avtal med.

Alla delar av bokningen ska faktureras genom resekontoleverantören, om Avropsberättigad har en sådan.

Anbudsgivaren och resekontoleverantören ska samverka och i möjligaste utsträckning lösa eventuella problem utan den Avropsberättigades inblandning.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Fakturering via Avropsberättigads Resekontoleverantör?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.11.2 Via Avropsberättigads betalkort

Anbudsgivaren ska acceptera betalkort som betalningsmedel. Anbudsgivaren ska acceptera de betalkort som Riksgälden har upphandlat och som Avropsberättigade använder sig av.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Fakturering via Avropsberättigads betalkort?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.11.3 Via Ramavtalsleverantörens faktura

Vid de fall då det inte är möjligt att betalning sker via resekontoleverantör kan anbudsgivaren skicka egen faktura så länge kraven i kapitlet *Allmänna villkor* avsnitt *Fakturering och betalning* är uppfyllda.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Fakturering via Ramavtalsleverantörens faktura?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.11.4 Elektroniska betalningsrutiner mot resekonto/elektroniska

vouchers

Anbudsgivarens interna systemstöd för både tillhandahållet självbokningssystem och för personlig service ska kunna hantera elektroniska betalningsrutiner mot resekonto/elektroniska vouchers (en värdehandling för förbetalda beställningar) om tillämpligt.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Elektroniska betalningsrutiner mot resekonto/elektroniska vouchers?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.11.5 Debetföljesedel vid kreditering



Anbudsgivaren ska kunna redovisa debetföljesedel till kortleverantören vid en kreditering.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Debetföljesedel vid kreditering?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.12 Pris



5.12.1 Pris generellt



Pris lämnas vid avrop i den förnyade konkurrensutsättningen och ska inkludera samtliga kostnader.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Pris generellt?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.12.2 Arvode vid personlig service (Offline)



Med Arvode avses den avgift som debiteras per transaktion. Anbudsgivaren ska ta ut Arvode enligt nedan.

Arvodesslag (arvodesspecifikation):

Flyg - Inrikes - Ordinarie bokningssystem - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Inrikes - Utanför ordinarie bokningssystem (t.ex. genom annat systemstöd som NDC) - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Norden - Ordinarie bokningssystem - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Norden - Utanför ordinarie bokningssystem (t.ex. genom annat systemstöd som NDC) - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Europa - Ordinarie bokningssystem - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Europa - Utanför ordinarie bokningssystem (t.ex. genom annat systemstöd

som NDC) - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Interkontinentalt - Ordinarie bokningssystem - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Interkontinentalt - Utanför ordinarie bokningssystem (t.ex. genom annat systemstöd som NDC) - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Årskort/Travelpass/Dest.kort - utfärdande

Tåg inrikes - Ett Arvode per dokument/biljettnummer per person.

Tåg utrikes - Ett Arvode per dokument/biljettnummer per person.

Tåg - Årskort/Dest.kort - utfärdande

Hotell/Logi - Ordinarie bokningssystem - Ett Arvode per bokning per rum.

Hotell/Logi - Utanför ordinarie bokningssystem (t.ex. genom annat systemstöd) - Ett Arvode per bokning per rum.

eVouchers inrikes - Ett Arvode per elektroniskt dokument, t.ex. hotell/logi, hyrbil eller Anslutningstransport.

eVouchers utrikes - Ett Arvode per elektroniskt dokument, t.ex. hotell/logi, hyrbil eller Anslutningstransport.

Hyrbil - Ett Arvode per bokning per bil i Resebyråns ordinarie bokningssystem.

Anslutningstransport till/från tåg/flyg - Ett Arvode per biljettnummer.

Buss - Ordinarie bokningssystem - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Buss - Utanför ordinarie bokningssystem (t.ex. genom annat systemstöd) - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Båt - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Ombokning flyg - Ett Arvode per Ombokning av befintlig bokning per Resenär där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad.

Ombokning tåg - Ett Arvode per Ombokning av befintlig bokning per Resenär där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad.

Ombokning hotell/logi - Ett Arvode per Ombokning av befintlig bokning per rum där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad.

Omskrivning - Ett Arvode per utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.

Kreditering flyg - Ett Arvode per kreditering.

Kreditering tåg - Ett Arvode per kreditering.

24-timmarsservice - per samtal eller per person.

Visum - per person

Gruppresor - Timpris för Bokning av Gruppresor.

Stöd inom Travel Management - Ett Arvode per timme för utfört arbete baserat på nedlagd tid. (Vid Avrop kan pris begäras genom offert som grundar sig på en uppskattning av antal timmar).

Konferens - Ett Arvode per timme för utfört arbete baserat på nedlagd tid. (Vid Avrop kan pris begäras genom offert som grundar sig på en uppskattning av antal timmar).

Övriga arvoden kan vid behov anges i avropet av Avropsberättigad, exempelvis Ancillary services, konsulttjänster, projektledning.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Arvode vid personlig service (offline)?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.12.3 Arvode vid bokning via självbokningssystem (online)



Med Arvode avses den avgift som debiteras per transaktion. Anbudsgivaren ska ta ut Arvode enligt nedan.

Arvodesslag (arvodesspecifikation):

Anslutningstransport - Ett Arvode per biljettnummer.

eVouchers - Inrikes - Ett Arvode per elektroniskt dokument, t.ex. hotell/logi, hyrbil eller Anslutningstransport.

eVouchers - Utrikes - Ett Arvode per elektroniskt dokument, t.ex. hotell/logi, hyrbil eller Anslutningstransport.

Flyg - Inrikes - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Norden - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Europa - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Flyg - Interkontinentalt - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Hotell/logi - Ett Arvode per bokning per rum.

Hyrbil - Ett Arvode per bokning per bil.

Kreditering - Ett Arvode per dokument/biljettnummer. (I de fall det är möjligt i självbokningssystemet)

Ombokning – Ett Arvode per Ombokning av befintlig bokning per Resenär där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad. (I de fall det är möjligt i självbokningssystemet)

Omskrivning - Ett Arvode per utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning. (I de fall det är möjligt i självbokningssystemet)

Tåg - Inrikes - Ett Arvode per dokument/biljettnummer per person.

Tåg - Utrikes - Ett Arvode per dokument/biljettnummer per person. (I de fall det är möjligt i självbokningssystemet)

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Arvode vid bokning via självbokningssystem (online)?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.13 Tilldelningskriterier



5.13.1 Timpris (takpris) för bokning av Gruppresor



Anbudsgivaren ska nedan ange ett timpris för bokning av Gruppresor. Timpriset ska anges i SEK exklusive mervärdesskatt. För mer information om vad priset ska innehålla, se kapitel *Allmänna villkor* avsnitt *Priser*.

Timpriset kommer att utgöra ett takpris per timme för bokning av Gruppresor vid förnyad konkurrensutsättning. Ramavtalsleverantören har möjlighet att offerera ett lägre timpris för tjänsten vid förnyad konkurrensutsättning.

Ange timpris (takpris) för bokning av Gruppresor

Tilldelningskrit...

100%

Prisfält

5.13.2 Bokning av utrikes tåg



Anbudsgivaren bör kunna boka utrikes tågresor till Avropsberättigad och bland annat kunna:

- hitta och föreslå tidseffektiva tågresor med få byten och byten som tidsmässigt är rimliga
- hitta och föreslå kostnadseffektiva tågresor
- stödja i val av tåg eller flyg i de fall då tågresa inte är det självklara valet

För att erhålla mervärde avseende bokning av utrikes tåg ska anbudsgivaren inkomma med en beskrivning som redogör för följande:

1. den kompetens och erfarenhet som anbudsgivaren har i att boka utrikes tågresor utanför Norden.
2. exempel på hur anbudsgivaren går tillväga för att boka en utrikes tågresa utanför Norden.

a. Erbjuder anbudsgivaren tjänsten Bokning av utrikes tåg?

Generella krav...



Ja/Nej

b. För att få mervärde för bokning av Utrikes tåg ska anbudsgivaren bifoga en beskrivning som redogör för punkterna 1 och 2 enligt ovan.

Tilldelningskrit...



Bifogad fil

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Bokning av utrikes tåg?

Tilldelningskrit...



300 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

5.13.3 Spårningssystem

I de fall Avropsberättigad har behov av ett spårningssystem bör anbudsgivaren vid avropsförfrågan kunna offerera detta för att Avropsberättigad själv ska kunna lokalisera var resenären befinner sig i realtid enligt planerad resplan.

Spårningssystemet ska möjliggöra följande:

1. Den Avropsberättigade ska kunna se resenärens hela aktuella bokning (inte enbart var resenären befinner sig).
2. Den Avropsberättigade ska kunna se vilka resenärer som är bokade att resa till en viss destination så att de kan förhindras att resa vid t ex incidenter på destinationsorten, s.k "pre-trip reporting".
3. Minst tre (3) antal personer från den Avropsberättigade ska kunna vara inne i verktyget samtidigt.
4. Tjänsten ska vara tillgängligt för den Avropsberättigade 24 tim/dygn årets alla dagar.
5. Spårningssystemet ska vara kopplad till den applikation till smartphone eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign, som Anbudsgivaren ska tillhandahålla.

Om Avropsberättigad har avropat ett Spårningssystem tar Avropsberättigad själv ansvar för spårning.

För att erhålla mervärde avseende Spårningssystem ska anbudsgivaren inkomma med en beskrivning som redogör för vilket/vilka spårningssystem samt funktionalitet (minst punkterna 1-5 enligt ovan) på dessa som anbudsgivaren kan tillhandahålla.

a. Erbjuder anbudsgivaren Spårningssystem?

Generella krav...



Ja/Nej

b. För att få mervärde avseende Spårningssystem ska anbudsgivaren bifoga en beskrivning på det/de spårningssystem med funktionalitet enligt minst punkterna 1-5 ovan som anbudsgivaren kan tillhandahålla.

Tilldelningskrit...



Bifogad fil

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Spårningssystem?

Tilldelningskrit...



300 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

5.13.4 Avisering vid större händelser och incidenter

I de fall Avropsberättigad inte avropar ett spårningssystem men har behov av avisering vid större händelser och incidenter bör anbudsgivaren vid avropsförfrågan kunna offerera detta.

Anbudsgivaren bör vid kännedom om olycka, strejk, attentat eller annan allvarlig händelse

eller signifikant förändring av situation i det område Avropsberättigads resenärer befinner sig avisera resenären och vara beredd att göra ombokningar i största möjliga mån för att lösa situationen för resenären efter samråd med resenär.

För att erhålla mervärde avseende Avisering vid större händelser och incidenter ska anbudsgivaren bifoga en beskrivning som redogör för rutinerna avseende Avisering vid större händelser och incidenter.

a. Erbjuder anbudsgivaren tjänsten Avisering vid större händelser och incidenter?

Generella krav...



Ja/Nej

b. För att få mervärde avseende Avisering vid en större händelse eller incident ska anbudsgivaren bifoga en beskrivning som redogör för rutinerna avseende Avisering vid större händelser och incidenter.

Tilldelningskrit...



Bifogad fil

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Avisering vid större händelser och incidenter?

Tilldelningskrit...



300 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

5.13.5 Applikation till smartphone eller likvärdig lösning



I de fall Avropsberättigad har behov av en applikation till smartphone bör anbudsgivaren vid avropsförfrågan kunna offerera en applikation som hämtas via Apples Appstore (iPhone/iPad), Googles Play Store (Android) eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign.

Appen eller likvärdig lösning ska vara användarvänlig och innefatta bokning av resor där resenären/resebeställaren minst får tillgång till biljett och information om sina resor med resplaner samt om möjligt uppdateringar avseende t.ex. förseningar och dylikt.

Appen eller likvärdig lösning ska vara synkroniserad med självbokningssystemet och bokningssystemet som resesäljarna använder.

För att erhålla mervärde iform av prisavdrag avseende Applikation till smartphone ska anbudsgivaren nedan bifoga en beskrivning av applikationen eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign med dess funktionalitet.


a. Erbjuder anbudsgivaren Applikation till smartphone eller likvärdig lösning?

Generella krav...



Ja/Nej

b. För att få mervärde iform av prisavdrag ska anbudsgivaren här bifoga en beskrivning med funktionalitet på den/de applikationerna likvärdig lösning som anbudsgivaren kan tillhandahålla.

Tilldelningskrit... 

Bifogad fil

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Applikation till smartphone eller likvärdig lösning?

Tilldelningskrit...   300 SEK

Ja/Nej. Ja önskas