













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

9. Kravkatalog

9.1 Kravkatalog

Genom kravkatalogen kan den Avropsberättigade vid Avrop ställa ytterligare krav för att anpassa sin Avropsförfrågan utifrån sina behov. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och tilldelningskriterier (bör-krav).

Nedan följer områden där krav på tjänst kan ställas och specificeras vid avrop.

- Information/kommunikation
- Kompetens
- Säkerhet
- Statistik och uppföljning
- Service
- Bokning
- e-handel
- Pris
- Viten

9.2 Exempel

9.2.1 Information/kommunikation

9.2.1.1 Spårningssystem

Krav kan ställas på att Ramavtalsleverantören ska offerera Avropsberättigad ett

spårningssystem för att kunna lokalisera var resenären befinner sig i realtid enligt planerad resplan.

Krav kan exempelvis ställas på att:

- Den Avropsberättigade ska kunna se resenärens hela aktuella bokning (inte enbart var resenären befinner sig).
- 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".
- Minst X antal personer från den Avropsberättigade ska kunna vara inne i verktyget samtidigt.
- Tjänsten ska vara tillgängligt för den Avropsberättigade 24 tim/dygn årets alla dagar.
- Spårningssystemet ska vara kopplad till den applikation till smartphone eller alternativ lösning som responsiv webbdesign, som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla.

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

9.2.1.2 Avisering vid större händelser och incidenter



I de fall Avropsberättigad inte avropar ett spårningssystem men har behov av avisering vid större händelser och incidenter kan krav ställas på att Ramavtalsleverantören offererar detta.

Ramavtalsleverantören 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.

Vid mindre allvarlig incident ska Ramavtalsleverantören ta kontakt med Avropsberättigad.

9.2.1.3 Reseportal



Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska kunna offerera en reseportal från vilken inloggning till självbokningssystem, reseinformation från Ramavtalsleverantören, den Avropsberättigades egna styrdokument och egen reserelaterad information, statistik och rapporter från Ramavtalsleverantören samt externa länkar till väder, flygplatsinformation och information om kommunala kommunikationsmedel finns tillgängligt.

9.2.1.4 Jourservice



Krav kan exempelvis ställas på att:

- Jourservice ska kunna nås via samma telefonnummer som används vid ordinarie kontakt med Ramavtalsleverantören.
- Ramavtalsleverantören ska ha en telefonsvarare som anger att en omkoppling sker till jourservice som även informerar om att ett arvode tas ut vid kontakt med jourservicen.

9.2.1.5 Visum



Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig vid hantering av visumansökan.

9.2.1.6 Vaccinationer

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska informera om de vaccinationer som krävs för inresa till aktuell destination.

9.2.1.7 Specifikt telefonnummer

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska upprätta ett specifikt telefonnummer för den Avropsberättigade.

9.2.1.8 Applikation till smartphone eller likvärdig lösning

Krav kan exempelvis ställas på att Avropsberättigad ska ha en applikation till smartphone som hämtas via Apples Appstore (iPhone/iPad), Googles Play Store (Android) eller likvärdig lösning som responsiv webbdesign.

Krav kan ställas på att appen eller alternativ 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 uppdateringar avseende t.ex. förseningar och dylikt.

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

9.2.2 Kompetens

Krav kan exempelvis ställas på att resekonsulterna, i det för den Avropsberättigade dedikerade teamet, ska ha en lämplig reseutbildning enligt nedan:

- TRAC-utbildning eller likvärdigt.
- Språk och lokalkännedom.
- Minst X års erfarenhet av kvalificerat resebyråarbete.

9.2.3 Säkerhet

9.2.3.1 Säkerhetsskyddsavtal

Krav kan exempelvis ställas på säkerhetsskyddsavtal nivå 2 eller 3.

9.2.3.2 Säkerhet i Applikation till smartphone eller likvärdig lösning

Krav kan exempelvis ställas på att inloggning i app ska ske med två-faktor autentisering och att förbindelse mellan applikationen mellan applikation till smartphone eller alternativ lösning och tjänsten ska vara krypterad med TLS 1.2. Krav kan också ställas på att applikation till smartphone eller likvärdig lösning inte får använda sig av kamera, mikrofon och GPS.

9.2.4 Statistik och uppföljning

9.2.4.1 Statistik

9.2.4.1.1 Verktyg för statistik

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla ett webbaserat

statistikverktyg/rapporteringsverktyg för rese- och miljöstatistik som tillhandahåller statistik. Statistikverktyget ska vara självinstruerande, användarvänligt och lättöverskådligt. Statistikverktyget ska vara under kontinuerlig utveckling och Ramavtalsleverantören ska vara beredd på att föra dialog med Avropsberättigad om utveckling och anpassning av statistikverktyget och den statistik som presenteras.

Statistikverktyget ska utöver att erbjuda standardrapporter även kunna erbjuda möjlighet att anpassa rapporter utifrån Avropsberättigades behov. Det ska finnas möjlighet för Avropsberättigades administratörer att själva kunna skapa rapporter i statistikverktyget. Vid behov ska Ramavtalsleverantören vara behjälplig med att anpassa och sätta upp rapporter samt instruera Avropsberättigades användare i statistikverktyget.

9.2.4.1.2 Statistik som tas fram av Ramavtalsleverantören



Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska redovisa statistik för tillhandahållna tjänster inom Kontraktet. Statistik ska redovisas enligt nedan utan föregående anmodan från Avropsberättigade X gånger per år inom angiven tidsperiod. Statistiken ska lämnas i ett digitalt och bearbetningsbart format och på det sätt som Avropsberättigade begär, exempelvis i en Excel-fil.

Statistiken ska minst specificeras i följande poster:

- Resestatistik, exempelvis
 - per reseslag
 - hotellnätter per destination
 - resenärens namn
 - kostnadsställe/projektnummer
 - datum för resan
 - resans från- och till destination
 - konferensbokningar
 - transaktionsarvode
 - resans/konferensens pris
- Miljöstatistik som koldioxid (CO2) från myndighetens tjänsteresor enligt gällande format för myndigheters årliga redovisning till Naturvårdsverkets rapporteringssystem för miljöledning i staten
- Statistik avseende uppfyllnad av servicenivåer gentemot SLA.

9.2.4.2 Uppföljningsmöten



Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska ha X antal uppföljningsmöten per år med den Avropsberättigade.

9.2.5 Service



9.2.5.1 SLA (Service Level Agreement)



Andra krav på SLA kan ställas. Det kan exempelvis vara krav andra relaterade tjänster samt krav på kortare svarstider.

9.2.5.2 Tredjepartssystem

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantörens stödsystem ska kunna integreras i, på den svenska marknaden, befintliga reseadministrativa processtöd.

9.2.5.3 HR feed

Krav kan exempelvis ställas på att resenärsprofiler automatiskt ska kunna hämtas in från den Avropsberättigades HR-system.

9.2.5.4 Konsulttjänster

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla konsulttjänster inom olika reserelaterade områden, exempelvis för mer omfattande analyser av statistik, framtagning av resepolicy, strategier för styrning mot ökad bokning genom självbokningssystem och övrigt stöd inom Travel Management.

9.2.5.5 Bokning av miljövänliga alternativ

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska kunna ge resenären/resebeställaren ett miljövänligt alternativ vid förslag av resa såsom reduktion av utsläpp genom biobränsle.

9.2.5.6 Travel Management och/eller resesamordning

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla stöd inom Travel Management och/eller resesamordning.

9.2.5.7 Bokning av konferenser

Bokning av konferenser kan innehålla bokning av konferensanläggning och lokaler, logi och måltider, teknik, transporter etc. som ett komplett paket.

Bokningen ska erbjudas med personlig service och kontakt mellan den Avropsberättigades och Ramavtalsleverantörens personal.

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla projektledare för att boka och hålla ihop konferenstjänster.

I första hand ska de statliga Ramavtalen eller den Avropsberättigades egna avtal för konferenstjänster användas.

Vid Avrop från de statliga ramavtalen för konferenstjänster där förnyad konkurrensutsättning krävs ska den Avropsberättigade först ha genomfört ett Avrop av konferensanläggning innan Ramavtalsleverantören kan boka och hålla ihop konferenstjänsten.

Krav kan ställas på att Ramavtalsleverantören ska bistå med t.ex. rådgivning, planering, tillhandahållande av webbaserad registreringssida eller med stöd vid genomförande av konferensen där ramarna redan är satta eller där Ramavtalsleverantören har ett större ansvar. Överenskommelse kring Ramavtalsleverantörens roll görs från gång till gång.

Ramavtalsleverantören ska ta ett helhetsansvar för samtliga beställningar och bokningar.

9.2.5.8 Utrikes moms

Krav kan exempelvis ställas på att återbetalning av utländsk moms ska vara möjligt.

9.2.6 Bokning

9.2.6.1 Självbokningssystem (online)

Krav kan exempelvis ställas på att användargränssnittet ska vara på engelska och att det ska vara möjligt att sortera resor efter exempelvis miljöpåverkan. Krav kan även ställas på vilken typ av resor (exempelvis tåg) som ska presenteras först, att det ska gå att se aktuella bokningar och tidigare genomförda bokningar bokade både via personlig service (offline) samt självbokningssystem (online).

9.2.6.2 Applikation till smartphone eller alternativ lösning

Krav kan exempelvis ställas på att resenären via applikation till smartphone eller alternativ lösning ska kunna boka resor och boende.

9.2.6.3 Leverans av färdhandlingar

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska leverera färdhandlingar via post till den leveransadress som resenären/resebeställaren anger eller vilket/vilka språk som färdhandlingar ska vara på.

9.2.6.4 Följesedel

Krav kan exempelvis ställas på vilken information som ska finnas med på följesedeln.

9.2.6.5 Bokning av utrikes tåg

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

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

9.2.7 e-handel

Krav kan exempelvis ställas på ordererkännande.

9.2.8 Pris

Pris ska alltid vara minst ett av tilldelningskriterierna och kan t.ex. anges som:

- Löpande räkning på fasta arvodesspecifika kostnader, d.v.s. arvodesspecifika kostnaden debiteras löpande i varje Bokning.
- Fast pris för hela eller delar av tjänsten.
- Fast pris för implementering, ifall Avropsberättigad vill särskilja denna kostnad och inte ta med detta i arvodesspecifika kostnaderna.
- Engångslicensavgift på självbokningssystem, statistikverktyg mm.
- Administrativa driftkostnader för upprätthållande av system som exempelvis självbokningssystem.
- Periodisk avgift (abonnemangavgift) för Bokningar via Självbokningssystem (online)

och/eller Personlig service (offline) utifrån uppskattad volym med eventuell slutavräkning utifrån verkligt utfall.

- Timpris på konferenstjänster som omfattas av Ramavtalet.
- Timpris för Gruppresor.
- Timpris på specificerade konsulttjänster.
- Offertpris på konferenstjänster som är baserat på timpris och uppskattad tidsåtgång.
- Offertpris på Gruppresor som är baserat på timpris och uppskattad tidsåtgång.

Priserna ovan är endast exempel och kan kombineras.

9.2.9 Viten



Krav på andra nivåer på viten samt ytterligare viten kan ställas i Avropet.