













Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Shakib Taaha

Upphandling

Resebyråttjänster
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 |

1. Inbjudan

1.1 Välkommen



Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet välkomnar leverantörer att lämna anbud i upphandlingen av Resebyråttjänster.

Upphandlingen kommer att resultera i ett Ramavtal där alla statliga myndigheter och ett antal andra upphandlande myndigheter kommer att kunna tillgodose sina behov av resebyråttjänster. Kammarkollegiet uppskattar omsättningen avseende bokningsarvodet på Ramavtalet till totalt 240 miljoner SEK exklusive mervärdesskatt under dess löptid om 48 månader. Kammarkollegiet kommer att tilldela Ramavtal till 10 Ramavtalsleverantörer under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda krav. Tilldelning av Kontrakt sker efter en förnyad konkurrensutsättning.

1.2 Innehållsförteckning

Upphandlingsdokumenten består av nedanstående kapitel och bilagor.

Kapitel

1. Inbjudan
2. Administrativa förutsättningar och krav
3. Prövning, utvärdering och kvalificering
4. Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare
5. Kravspecifikation
6. Ramavtalets Huvuddokument
7. Allmänna villkor
8. Avropsrutin

9. Kravkatalog

Bilagor

- Avropsberättigade
- Intygande med anledning av EU-sanktioner
- Referensuppdrag kvalificering (begärs in före tilldelningsbeslut)
- Sanningsförsäkran (begärs in före tilldelningsbeslut)
- Sekretessbegäran
- Utkast till datadelningsavtal
- Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal
- Utkast till säkerhetsskyddsavtal (Nivå 2 - vid kontraktstecknande)
- Utkast till säkerhetsskyddsavtal (Nivå 3 - vid kontraktstecknande)

Mallar för personuppgiftsbiträdes- och datadelningsavtal

I samband med avrop från detta ramavtal kan det uppstå frågor om vilka avtalstyper som är tillämpliga för behandling av personuppgifter. Med anledning av att ramavtalets fördelningsnyckel är förnyad konkurrensutsättning kan Kammarkollegiet inte på förhand avgöra vilken typ av avtal, om något, som är tillämpligt på ett enskilt avrop. En bedömning av vilken typ av avtal som är tillämpligt enligt Dataskyddsförordningen 2016/679 måste därför göras utifrån omständigheterna i det enskilda avropet. Det är Avropsberättigad som har det yttersta ansvaret för att göra denna bedömning.

1.3 Om upphandlingsdokumenten

I detta kapitel *Inbjudan* finns information om upphandlingen och Ramavtalet. I kapitel *Administrativa förutsättningar och krav* beskrivs bland annat hur man lämnar anbud. I kapitel *Prövning, utvärdering och kvalificering* redogörs för hur Kammarkollegiet bedömer anbud. I kapitel *Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare* framgår obligatoriska krav på anbudsgivare. I kapitel *Kravspecifikation* framgår obligatoriska krav på Upphandlingsföremålet och tilldelningskriterier. I kapitel *Ramavtalets Huvuddokument* framgår krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet som är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören. I kapitel *Allmänna villkor* framgår krav och villkor för fullgörande av Kontrakt som är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören. I kapitel *Avropsrutin* framgår processen från avrop till kontrakt går till. I kapitel *Kravkatalog* framgår ytterligare krav som kan ställas i avropet för att anpassa sin avropsförfrågan utifrån sina behov.

Begrepp som används i upphandlingsdokumenten finns definierade i kapitel *Ramavtalets Huvuddokument* respektive *Allmänna villkor*.

1.4 Bakgrund och syfte

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet ansvarar för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpsmyndigheten. Detta innebär att Kammarkollegiet ingår samordnade ramavtal eller andra gemensamma avtal i syfte att effektivisera upphandlingar avseende varor och tjänster som myndigheter upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden. I uppdraget ingår även att tillhandahålla stödverksamhet för inköp vid avrop från de samordnade ramavtalen. Ytterligare information om oss och våra pågående upphandlingar, samordnade ramavtal och praktiska vägledningar finns på [Avropa](#).

Kammarkollegiet har under 2023 genomfört en [förstudie](#) avseende behovet av ett statligt samordnat ramavtal inom området resebyråttjänster. I förstudien konstateras att det finns behov av ett statligt ramavtal på området.

Syftet med upphandlingen är att Avropsberättigade ska kunna avropa Upphandlingsföremålet på ett enkelt och effektivt sätt, för att därigenom generera tids- och kostnadsbesparingar, samt möjliggöra anskaffningar till fördelaktiga villkor.

1.5 Målsättning och fokusområden

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt beakta miljöhänsyn och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av Ramavtalet. Ramavtalet ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den nationella upphandlingsstrategin, Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Kammarkollegiet tar även särskild hänsyn till följande områden: hållbarhet, tillgänglighet och informationssäkerhet. Kammarkollegiet vill därför särskilt uppmärksamma anbudsgivaren på att det i samtliga delar av upphandlingsdokumenten kan finnas krav, kriterier eller villkor kopplade till ovan nämnda fokusområden. Vidare har Kammarkollegiet nolltolerans vad gäller korruption, se avsnitt Antikorruption.

1.6 Upphandlingsföremål

Denna upphandling omfattar resebyråttjänster för resor i Sverige och utomlands.

I tjänsten ingår exempelvis att hantera bokningar av och i förekommande fall sittplatsreservationer på resor med flyg, tåg, buss, anslutningstransporter (t.ex. taxi, buss och tåg), hyrbilar, hotell/logi, konferenstjänster samt gruppresor.

Upphandlingen omfattar både personlig service (offline) och självbokningssystem (online), som tillhandahålls av anbudsgivarna.

1.7 Omsättning för bokningsarvoden

Kammarkollegiet uppskattar omsättningen för bokningsarvoden på Ramavtalet till totalt 240 miljoner SEK exklusive mervärdesskatt. Uppskattningen grundas på statistik från nuvarande ramavtal. Vidare grundas den uppskattade omsättningen på information som Avropsberättigade kommit in med gällande uppskattat behov. För mer information se [förstudien](#). Kammarkollegiet garanterar inte någon exklusivitet, försäljningsvolym eller liknande.

Resebyråttjänster får avropas upp till en sammanlagd omsättning om 400 miljoner SEK exklusive mervärdesskatt under Ramavtalets löptid. Om den sammanlagda omsättningen uppnås kan Avrop inte längre ske från det anbudsområdet under resterande del av Ramavtalets löptid.

1.8 Ramavtalets ingående och löptid

Ramavtalet beräknas träda i kraft 2024-05-01, om upphandlingen inte blir föremål för överprövning, och löper därefter under en period av högst 48 månader.

1.9 Antal Ramavtalsleverantörer

Kammarkollegiet kommer att tilldela Ramavtal till tio (10) Ramavtalsleverantörer under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda krav.

1.10 Avropsberättigade

Ramavtalet kan användas för Avrop av nedan angivna upphandlande myndigheter. Dessa benämns Avropsberättigade.

Avropsberättigad genom förordning

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning. Till myndigheter under regeringen räknas statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, domstolar och svenska utlandsmyndigheter. Se det allmänna myndighetsregistret på SCB:s [webbplats](#). Se förordningen (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret för information om dessa myndigheter.

Avropsberättigad genom bekräftelse

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § och 22 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade. Av bilaga *Avropsberättigade* framgår vilka upphandlande myndigheter som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordningen enligt ovan. Om hela eller delar av Avropsberättigads verksamhet genom omorganisation överförs till annan juridisk person och behovet som omfattas av Ramavtalet helt eller delvis övertas av den andra juridiska personen är även denne Avropsberättigad.

1.11 Metod för Avrop och tilldelning av Kontrakt



Avropsberättigad genomför Avrop i syfte att anskaffa Upphandlingsföremål. Ramavtalet fastställer villkoren för Avrop. När Avropsberättigad genomför Avrop och tilldelar Kontrakt avseende Upphandlingsföremål som ska tillhandahållas är den skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i Ramavtalet. Nedan framgår hur Avrop och tilldelning av Kontrakt går till.

Tilldelning efter en förnyad konkurrensutsättning

Avrop sker genom en förnyad konkurrensutsättning. Avropsberättigad avgör hur Avropsförfrågan utformas.

2. Administrativa förutsättningar och krav

2.1 Allmänna förutsättningar och krav

De krav som ställs i detta kapitel avser *anbudet*.

2.2 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs genom ett öppet förfarande enligt LOU. Då upphandlingen genomförs som ett öppet förfarande finns ingen möjlighet att förhandla.

2.3 Upphandlingens anbudsområden

Upphandlingen består av ett (1) rikstäckande anbudsområde.

Kammarkollegiet har övervägt om upphandlingen går att dela upp i fler delar. Kammarkollegiet bedömer dock att det är viktigt att Ramavtalsleverantören har en helhetskompetens för tydligare ansvar, kvalitet och samordning. Samordningen mellan olika kompetenser (samverkande rutiner m.m.), kommer att underlättas om kompetenserna finns inom samma företag.

2.4 Flera anbud från samma företagsstruktur

Upphandlade myndigheter ska inte godta flera anbud inom samma upphandling som lämnas från anknutna anbudsgivare om anbuderna inte är oberoende av varandra. Det gäller även under Ramavtalets löptid vid förnyad konkurrensutsättning. Med anknutna anbudsgivare avses här företag som tillhör samma ekonomiska enhet i konkurrensrättslig mening (t.ex. företag inom samma koncern).

2.5 Anbud med alternativa utföranden

Anbud med alternativa utföranden är inte tillåtet.

2.6 Villkor för Ramavtalets fullgörande

Anbudsgivaren ska acceptera samtliga krav och villkor i sin helhet. Anbudsgivarens egna avtalsvillkor eller liknande som inte stämmer överens med kraven i upphandlingen samt förbehåll accepteras inte som ramavtalsinnehåll.

Villkoren i kapitel *Ramavtalets Huvuddokument* och dess bilagor kommer att utgöra underlag för Ramavtalet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.

Villkoren i kapitel *Allmänna villkor* och dess bilagor kommer efter Avrop att utgöra underlag till Kontrakt mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Inför ramavtalstecknande kan justeringar komma att göras med anledning av ändringar i upphandlingsdokumenten under anbudstiden.

Accepterar anbudsgivaren ramavtalsvillkoren?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



2.7 Anbudets form och innehåll

2.7.1 Anbudets språk

Svenska språket ska tillämpas vid all kommunikation rörande denna upphandling, inklusive anbudets språk, om inte annat framgår.

Enstaka stycken i anbudet kan vara på engelska, danska eller norska. Vad gäller CV, produktbeskrivningar, certifikat och jämförbara handlingar kan dessa vara på engelska, danska eller norska.

Innehåller anbudsgivarens anbud uppgift som strider mot ovan kommer Kammarkollegiet inte att beakta denna.

2.7.2 Inlämning av anbud

Kammarkollegiet använder sig av upphandlingsverktyget Mercell TendSign, som ägs av Mercell Commerce AB, för hantering av upphandlingsdokumenten och anbud. Anbud kan därför inte lämnas på annat sätt, exempelvis via e-post. Rättelse av fel, förtydligande och komplettering kan dock ske enligt Kammarkollegiets senare instruktioner.

Företrädare för anbudsgivare ansluter sig kostnadsfritt till Mercell TendSign genom att registrera ett användarkonto på Mercell TendSigns [webbplats](#). Den e-postadress som anbudsgivare använder för sin inloggning i systemet är den som gäller för all vidare kommunikation i upphandlingen med Kammarkollegiet.

Den juridiska person vars organisationsnummer eller fysiska person vars personnummer eller liknande är registrerat i Mercell TendSign-kontot anses vara anbudsgivare. Är anbudsgivaren ett konsortium är den registrerade inte anbudsgivare utan företrädare för konsortiet, om inte annat framgår av fullmakt.

Tekniska frågor om Mercell TendSign ställs till Mercell TendSigns support per e-post: tendsignsupport@mercell.com. Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på Mercell TendSigns [webbplats](#). Mercell TendSigns support har begränsade öppettider varför det är viktigt att ta kontakt i god tid innan sista anbudsdag vid behov av teknisk support.

Kammarkollegiet godtar inte parallella anbud. Om en anbudsgivare inkommer med flera anbud kommer Kammarkollegiet anse det senast inkomna under anbudstiden som det giltiga anbudet.

2.7.3 Kostnader i samband med lämnande av anbud

Anbudsgivaren har inte rätt till ersättning för anbudet eller för kostnader som uppstår i samband med lämnande av anbud.

2.7.4 Tidpunkt för lämnande av anbud

Sista tidpunkt för att lämna anbud är 2024-04-02 23:59.

2.7.5 Anbudets giltighetstid

Anbudet ska vara giltigt till och med 2024-10-31.

Om anledning finns, exempelvis vid en överprövning, kan giltighetstiden för anbudet komma att förlängas. Kammarkollegiet kommer i sådana fall att begära bekräftelse av anbudsgivaren att denne godkänner förlängningen.

Träder Ramavtalet i kraft senare än 12 månader från när Ramavtalet beräknas träda i kraft enligt avsnitt Ramavtalets ingående och löptid, justeras priserna enligt SCB:s index Arbetskostnadsindex för tjänstemän (AKI) SNI 2007 kategori N (företag inom uthyrning, fastighetsservice, resetjänster och andra stödtjänster) när Ramavtalet träder i kraft. Som basmånad gäller maj 2024.

Accepterar anbudsgivaren kravet på anbudets giltighetstid?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



2.8 Frågor och svar om upphandlingen m.m.

2.8.1 Frågor och svar om upphandlingsdokumenten



Alla frågor om upphandlingsdokumenten ställs till och besvaras av Kammarkollegiet via Mercell TendSign. Kompletterande upplysningar om upphandlingsdokumenten förmedlas till samtliga som hämtat upphandlingsdokumenten via Mercell TendSign. Alla frågor och svar som publiceras före tilldelningsbeslut är avidentifierade.

Frågor och svar utgör en del av upphandlingsdokumenten. Om upphandlingsdokumenten behöver kompletteras med anledning av frågor, eller av någon annan anledning, kommer kompletteringen att finnas i Mercell TendSigns funktion för frågor och svar.

De av Kammarkollegiet lämnade svaren avseende upphandlingsdokumenten är endast bindande om svaren lämnats via Mercell TendSign. Anbudsgivaren är själv ansvarig att hålla sig uppdaterad och ta del av den information som publiceras under anbudstiden. Om en anbudsgivare hämtar upphandlingsdokumenten på annat sätt än via Mercell TendSign kan Kammarkollegiet inte garantera att all information om upphandlingen, eventuella förtydliganden samt frågor och svar, kommer anbudsgivaren till handa under anbudstiden.

Sista dag för att **ställa frågor** är 2024-03-22. Frågor ställda senare kommer inte att besvaras.

Sista dag för att **besvara frågor** är senast sex kalenderdagar innan sista dagen för att lämna anbud.

2.8.2 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering



Det är viktigt att anbudet innehåller samtliga begärda uppgifter och handlingar, det vill säga att det framgår att samtliga ställda krav är uppfyllda.

Kammarkollegiet har ingen skyldighet att låta en anbudsgivare rätta fel, förtydliga eller komplettera sitt anbud. Däremot får Kammarkollegiet tillåta eller begära att en anbudsgivare rättar en felskrivning, felräkning eller något annat fel i en ingiven handling, eller förtydligar eller kompletterar en sådan handling, om det är förenligt med principerna om likabehandling och öppenhet.

Anbudsgivare uppmanas därför att noggrant följa anvisningarna i upphandlingsdokumenten, och i anbudet tydligt visa att samtliga krav uppfylls, samt undvika att lämna uppgifter som inte efterfrågas.

2.9 Tidpunkt för anbudsöppning

Anbud öppnas så snart som möjligt efter sista tidpunkt för att lämna anbud av minst två personer från Kammarkollegiet.

2.10 Tidpunkt för tilldelningsbeslut



Tilldelningsbeslut beräknas fattas under andra kvartalet 2024.

Efter att tilldelningsbeslut har fattats underrättas samtliga anbudsgivare via Mercell TendSign.

Kammarkollegiet kommer att ingå Ramavtal med vinnande anbudsgivare efter att tiden för avtalsspärren löpt ut.

2.11 Hantering av personuppgifter

Kammarkollegiet behandlar personuppgifter inom ramen för upphandlingen. De kategorier av registrerade som förekommer är bl.a. kontaktperson hos anbudsgivaren, samt i förekommande fall personer vars personuppgifter anges i anbud i syfte att uppfylla krav eller tilldelningskriterier. Exempel på personuppgifter som kan komma att behandlas är referenspersoner, anställda m.fl. i de fall anbudsgivaren bifogar CV eller andra typer av dokument till anbudet. Anbudsgivare är personuppgiftsansvarig för sin behandling av de personuppgifter som bifogas anbudet. Det ankommer på anbudsgivaren att informera registrerade vars personuppgifter förekommer i anbudet. Kammarkollegiet behandlar uppgifterna för att kunna bedöma anbudet. Behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse, för mer information om Kammarkollegiets personuppgiftsbehandling se Kammarkollegiets [webbplats](#).

Har anbudsgivaren informerat registrerade vars personuppgifter förekommer i anbudet?

Ja/Nej

Generella krav...



2.12 Sekretess



Uppgifter som rör anbud omfattas av absolut sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess upphandlingen offentliggjorts, beslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir anbudet som huvudregel offentligt enligt tryckfrihetsförordningen (1949:105). Delar av anbudet kan dock omfattas av kommersiell sekretess.

För kommersiell sekretess till skydd för en anbudsgivares uppgifter krävs exempelvis att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för anbudsgivaren samt att det av särskild anledning kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgifterna röjs. Om anbudsgivaren anser att de uppgifter som lämnats i upphandlingen uppfyller vad som krävs för kommersiell sekretess, kan anbudsgivaren skriftligen inkomma med begäran om att uppgifter i anbudet ska sekretessbeläggas. Sådan begäran ska innehålla precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som anbudsgivaren kan antas lida om uppgifterna röjs.

Om anbudsgivaren väljer att begära kommersiell sekretess avseende delar av sitt anbud anges detta i bilaga Sekretessbegäran.

Kammarkollegiet kan inte på förhand ge besked om en viss uppgift kommer att omfattas av sekretess, utan sekretessprövning sker först i samband med att en uppgift begärs ut. Eventuell tvist om en uppgift omfattas av sekretess kan komma att prövas i domstol.

Observera att anbudsgivare i ett senare skede kan begära sekretess för sådana uppgifter som begärs in inför tilldelningsbeslut.

När Ramavtal tecknas kommer Kammarkollegiet att offentliggöra relevanta uppgifter om bland annat Ramavtalsleverantörens priser och Underleverantörer.

a. Begärs sekretess för delar av anbud? (Ja/Nej)

Fritext

Generella krav...

**b. Här kan anbudsgivaren bifoga bilaga Sekretessbegäran.**

Bifogad fil

Generella krav...



2.13 Underskrift av Ramavtal

Ramavtalet signeras av behörig företrädare för Kammarkollegiet respektive Ramavtalsleverantören genom elektronisk underskrift (e-underskrift). För att skapa e-underskrift bör Ramavtalsleverantören ha eller i god tid före avtalstecknande skaffa e-legitimation. Om Ramavtalsleverantören saknar möjlighet att skapa e-underskrift i Kammarkollegiets e-tjänst sker underskrift på utskrivet underlag.

Anbudsgivare lämnar upplysningsvis namn, e-postadress samt telefonnummer till den person som är behörig företrädare, och som kan komma att skriva under Ramavtalet.

a. Namn:

Fritext

Generella krav...

**b. E-postadress:**

Fritext

Generella krav...

**c. Telefonnummer:**

Fritext

Generella krav...



3. Prövning, utvärdering och kvalificering

3.1 Process för prövning, utvärdering och kvalificering



Val av anbud sker enligt nedan.

- Prövning om anbud uppfyller de administrativa krav som ställs i kapitel *Administrativa förutsättningar och krav*.
- Kontroll om det föreligger omständigheter som utgör uteslutningsgrund enligt avsnitt *Skäl för uteslutning*. Inför kontroll enligt denna punkt begär Kammarkollegiet in kompletterande dokument enligt avsnitt *Sammanställning över kompletterande dokument*.
- Kontroll om anbudsgivare uppfyller de kvalificeringskrav som ställs i avsnitt *Kvalificeringskrav*. Inför kontroll enligt denna punkt begär Kammarkollegiet in kompletterande dokument enligt avsnitt *Sammanställning över kompletterande dokument*.
- Prövning om anbud uppfyller de krav som ställs i kapitel *Kravspecifikation*.
- Anbud utvärderas enligt avsnitt *Utvärderingsmodell*.

Om två eller flera godtagbara anbud efter utvärdering får samma anbudssumma, sker särskiljning genom ett lottningsförfarande under överinseende av notarius publicus. För mer information om notarius publicus, se Länsstyrelsen i Stockholms läns [webbplats](#).

3.2 Utvärderingsmodell

Kammarkollegiet kommer att tilldela Ramavtal till de anbudsgivare som har lämnat de ekonomiskt mest fördelaktiga anbuden utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

I utvärderingen kommer en mervärdesmodell att användas där mervärdena subtraheras från offererat pris. Mervärde är det ekonomiska värde som tillmäts de tilldelningskriterier, vid sidan av priset, som bedöms vid utvärdering av anbud. Resultatet betecknas anbudets jämförelsesumma. Anbudet med den lägsta jämförelsesumman är det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

Pris ska anges i SEK och får inte understiga noll (0).

I upphandlingen kommer följande tilldelningskriterier att användas.

- Pris
 - Timpris (takpris) för bokning av Gruppresor (avsnitt *Timpris (takpris) för bokning av Gruppresor*)
- Mervärden i form av prisavdrag på offererat pris
 - Bokningar av Utrikes tågresor - 300 SEK (avsnitt *Bokningar av Utrikes tågresor*)
 - Spårningssystem - 300 SEK (avsnitt *Spårningssystem*)
 - Avisering vid större händelser och incidenter - 300 SEK (avsnitt *Avisering vid större händelser och incidenter*)
 - Applikation till smartphone eller likvärdig lösning - 300 SEK (avsnitt *Applikation till smartphone eller likvärdig lösning*)

För mer information om mervärdena samt hur dessa kan uppnås se kapitel *Kravspecifikation* och avsnitten ovan.

4. Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare

4.1 Inledning

I detta kapitel framgår uteslutningsgrunderna och kvalificeringskraven som ställs på *anbudsgivaren* (leverantörsprovning).

ESPD-systemet och egenförsäkran i Mercell TendSign

ESPD-systemet är en ordning för leverantörsprovning som innebär att anbudsgivaren först, i anbudet, endast preliminärt intygar (egenförsäkran) att den inte ska uteslutas enligt 13 kap. 1–3 §§ LOU och uppfyller kvalificeringskraven i upphandlingen. Mercell TendSign har integrerat ESPD-systemet i upphandlingsverktyget. Anbudsgivare ska lämna egenförsäkran genom att besvara frågor hänförliga till ESPD-systemet i detta kapitel.

a)-frågorna i avsnitt *Skäl för uteslutning*: Om anbudsgivaren eller åberopat företag/konsortiedeltagare (eller företrädare för dessa) inte är föremål för uteslutning, ska "Nej" anges på samtliga a)-frågor. Om "Ja" svaras för en viss uteslutningsgrund, så aktiveras följdfrågor såsom vilken typ av överträdelse som har begåtts, om bristerna korrigerats etc. Observera att för varje a)-fråga för uteslutningsgrunderna står "Nej krävs" som svar, men anbudsgivare kan ändå svara "Ja" om aktuellt.

Frågorna "Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?" i detta kapitel innebär endast rättigheter för anbudsgivare. Anbudsgivaren behöver därför inte svara på frågorna. Om "Ja" svaras, så aktiveras följdfrågor. Är ni som anbudsgivare osäker på om den efterfrågade informationen finns tillgänglig i sådan databas, så besvara frågan med "Nej". Om frågorna inte besvaras eller besvaras med "Nej" kommer Kammarkollegiet att begära in denna information i form av kompletterande dokument. Observera att för varje fråga står "Nej önskas" som svar, men anbudsgivare kan ändå svara "Ja" om aktuellt.

Efter sista tidpunkt för anbudsintlämning men innan Kammarkollegiet fattar tilldelningsbeslut kan Kammarkollegiet komma att begära in kompletterande dokument i form av bevis och intyg i syfte att kontrollera om anbudsgivaren ska uteslutas och om anbudsgivaren uppfyller kvalificeringskraven i upphandlingen. Kammarkollegiet kommer alltid att begära in uppdaterade kompletterande dokument beträffande anbudsgivare som kommer tilldelas Ramavtal. Anbudsgivaren ska ha kompletterande dokument tillgängliga, eftersom uppgifterna ska kunna tillhandahållas utan dröjsmål efter sista anbudsdag. Det är anbudsgivarens ansvar att även efter sista anbudsdag ha uppsikt över sin e-posts inkorg och skräppost samt sitt användarkonto på Mercell TendSign. En sammanställning över kompletterande dokument finns i avsnitt *Sammanställning över kompletterande dokument*.

Även åberopat företag och konsortiedeltagare omfattas av ESPD-systemet (se avsnitten *Åberopande av andra företags kapacitet* och *Gemensamt anbud av grupp av leverantörer (konsortium)*).

Notera att krav som inte hänför sig till leverantörsprovningen, t.ex. begärda uppgifter i kapitel *Provning*, utvärdering och kvalificering och krav i kapitel *Tekniska krav – Kravspecifikation* i förekommande fall ska visas redan i anbudet.

4.2 Åberopande av andra företags kapacitet

Anbudsgivaren har möjlighet att åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla kvalificeringskrav som avser ekonomisk och finansiell ställning enligt avsnitt *Ekonomisk och finansiell ställning* eller teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt avsnitt *Teknisk och*

yrkesmässig kapacitet med undantag för avsnitt *IATA*. Dvs. anbudsgivaren får inte åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla krav i avsnitten *Kvalitetssäkringsarbete* eller *Systematiskt informationssäkerhetsarbete*. Med andra företag avses exempelvis företag både inom och utom en koncern. Dessa benämns i upphandlingen som åberopat företag. Om ett åberopat företag inte uppfyller nedanstående krav för vilket det åberopas för, kan detta påverka anbudsgivarens anbud negativt.

I anbudprocessen finns ett processteg i Merzell TendSign för att lägga till åberopade företag (benämns i Merzell TendSign som underleverantörer). I detta steg går det att söka fram företag i Merzell TendSign, eller registrera nya direkt i Merzell TendSign. Därefter ska anbudsgivaren välja att den tillagda underleverantören åberopas för kapacitet (dvs. för att uppfylla kraven i detta kapitel). För åberopat företag ska anbudsgivaren sedan lämna egenförsäkran direkt i kapitel *Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare*, för varje åberopat företag som lagts till.

Anbudsgivare ska som kompletterande dokument lämna in ett skriftligt åtagande från åberopat företag om att anbudsgivaren förfogar över åberopade resurser enligt avsnitt *Kvalificeringskrav*. Om det åberopade företaget åberopas för sin ekonomiska och finansiella ställning ska det åberopade företaget åta sig ett solidariskt ansvar för Ramavtalsleverantörens ekonomiska och finansiella åtaganden enligt Ramavtalet och Kontrakt.

Ett åberopat företag ska ha tillräcklig kapacitet och resurser för den del av tjänsten som företaget åberopas för. Ett åberopat företag kan förekomma i flera anbud så länge det åberopade företagets totala leveranskapacitet inte överskrids. Det åberopade företaget ska således inte erbjuda samma konsult till olika anbudsgivare.

Samarbetsformer

En anbudsgivare (A) ska inte ingå som åberopat företag eller underleverantör till annan anbudsgivare (B) (inom samma anbudsområde). I de fall A trots detta ingår som åberopat företag till B, och B kan visa att den förfogar över A:s kapacitet, kommer A:s anbud i denna del inte att godkännas.

a. Åberopas annat företags kapacitet för att uppfylla krav i detta kapitel?

Ja/Nej

Generella krav...



b. Har anbudsgivaren i aktuellt processteg lagt till åberopat företag i form av underleverantör och valt "åberopa kapacitet" ?

Om anbudsgivaren INTE åberopar annat företags kapacitet, svara Nej.

Ja/Nej

Generella krav...



c. Beskriv övergripande vilket åberopat företag som bidrar med vilken kapacitet.

Om anbudsgivaren INTE åberopar annat företags kapacitet, svara Nej.

Fritext

Generella krav...



4.3 Gemensamt anbud av grupp av leverantörer (konsortium)

Till skillnad mot avsnitt *Åberopande av andra företags kapacitet* avses med gemensamt anbud av grupp av leverantörer att ett gemensamt anbud lämnas av flera juridiska eller fysiska personer inom ramen för ett s.k. konsortium. Är anbudsgivaren däremot enbart en enskild juridisk eller fysisk person är det inte frågan om ett konsortium.

Om konsortiet tilldelas Ramavtal ska konsortiet ingå Ramavtal genom ett gemensamt aktiebolag. Det gemensamma bolaget kommer att representera konsortiet som avtalspart. Konsortiet ska planera en eventuell bolagsbildning så att denna kan vara avslutad vid den tidpunkt Ramavtal ska ingås. Konsortiet ska som kompletterande dokument lämna in ett civilrättsligt bindande avtal om att deltagarna

1. avser att ingå Ramavtal med Kammarkollegiet genom ett gemensamt aktiebolag om konsortiet ska ingå Ramavtal, och
2. förbinder sig att solidariskt svara för förpliktelser enligt det Ramavtal samt Kontrakt som sluts till följd av denna upphandling.

Krav på ekonomisk och finansiell ställning och teknisk och yrkesmässig kapacitet ska uppfyllas i sin helhet av konsortiet. Verksamheten som kvalitets- respektive miljöledningssystemet omfattar ska ha en koppling till Upphandlingsföremålet. Det gemensamma aktiebolaget ska uppfylla kraven på kvalitets- och miljöledningssystem senast 15 månader från Ramavtalets ikraftträdande. Om det gemensamma aktiebolaget däremot redan bedriver verksamhet vid anbudsinlämnande ska det bolaget självständigt uppfylla kraven på kvalitets- och miljöledningssystem vid anbudsinlämnandet.

I anbudsprocessen finns ett processteg i Mercell TendSign för att lägga till underleverantörer. I detta steg går det att söka fram företag i Mercell TendSign, eller registrera nya direkt i Mercell TendSign, för att i nästa steg ange om deras kapacitet åberopas. Detta steg ska användas för att lägga till konsortiedeltagare. För konsortiedeltagare (i processteget tillagd som åberopat företag) ska företrädaren för konsortiet sedan lämna egenförsäkran direkt i detta kapitel, för varje konsortiedeltagare som lagts till.

a. Lämnas anbud som konsortium?

Ja/Nej

Generella krav...



b. Har anbudsgivaren i aktuellt processteg lagt till konsortiedeltagare i form av underleverantörer och valt "åberopa kapacitet"?

Om anbudsgivaren INTE lämnar anbud som konsortium, svara **Nej.**

Ja/Nej

Generella krav...



c. Beskriv övergripande vilken konsortiedeltagare som bidrar med vilken kapacitet.

Om anbudsgivaren INTE lämnar anbud som konsortium, svara **Nej.**

Fritext

Generella krav...



4.4 Skäl för uteslutning

4.4.1 Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål

Har företaget eller en person som är medlem i dess förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan dömts för brott som anges i 13 kap. 1 § LOU ska företaget uteslutas. Detsamma gäller om den som har dömts för brottet är behörig att företräda, fatta beslut om eller kontrollera företaget.

Företaget ska visa att det inte ska uteslutas på grund av brott enligt 13 kap. 1 § LOU.

För företag etablerade i Sverige sker detta genom att företaget lämnar in en sanningsförsäkran, se bilaga Sanningsförsäkran.

Hur det ska visas i övrigt skiljer sig åt beroende på var företaget är etablerat, till exempel kan det framgå av landets upphandlingslagstiftning. I första hand ska företaget lämna utdrag ur brottsregister eller likvärdig handling, om sådant finns framtaget och anpassat för upphandlingsändamål. I andra hand får sådan handling ersättas av en utsaga som företaget har lämnat på heder och samvete inför ett behörigt organ eller av en liknande försäkran (t.ex. försäkran inför notarius publicus).

Denna handling ska ges in som kompletterande dokument. Handlingen ska åtföljas av en översättning till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk. Handlingen ska vara högst sex (6) månader gammal vid tillhandahållandet, om inte annat föreskrivs i den stat där företaget är etablerat.

4.4.1.1 Deltagande i en kriminell organisation



Har företaget eller någon företrädare för detsamma dömts för brott som rör deltagande i kriminell organisation enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas? (Se Inledning: Är ni osäkra på om den efterfrågade informationen finns tillgänglig på detta sätt, så besvara frågan med "Nej".)

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...



a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Sing...



b. Skäl


Fritext

European Sing...




c. Vem har dömts?


Fritext

European Sing... ESPD **d. I den mån som det fastslås direkt i domen: ange uteslutningsperiodens längd**


Fritext

European Sing... ESPD **e. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**


Ja/Nej

European Sing... ESPD **Beskriv åtgärderna**


Fritext

European Sing... ESPD **a. Webbadress**


Fritext

European Sing... ESPD **b. Kod**

Fritext

European Sing... ESPD **c. Utfärdare**


Fritext

European Sing... ESPD **4.4.1.2 Bestickning och korrupktion**ESPD 


Har företaget eller någon företrädare för detsamma dömts för bestickning eller korrupktion enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?


Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåtenEuropean Sing... ESPD **b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing... ESPD **a. Datum för meddelande av dom**

Fritext

European Sing... ESPD 

b. Skäl

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Sing...

ESPD

**d. I den mån som det fastslås direkt i domen: ange uteslutningsperiodens längd**

Fritext

European Sing...

ESPD

**e. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.1.3 Bedrägeri**

ESPD



Har företaget eller någon företrädare för detsamma dömts för bedrägeri enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Sing...

ESPD

**d. I den mån som det fastslås direkt i domen: ange uteslutningsperiodens längd**

Fritext

European Sing...

ESPD

**e. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.1.4 Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet**

Har företaget eller någon företrädare för detsamma dömts för terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**a. Datum för meddelande av dom**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Sing...

ESPD

**d. I den mån som det fastslås direkt i domen: ange uteslutningsperiodens längd**

Fritext

European Sing...

ESPD

**e. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.1.5 Penningtvätt eller finansiering av terrorism**

Har företaget eller någon företrädare för detsamma dömts för penningtvätt eller finansiering av terrorism enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**a. Datum för meddelande av dom**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Sing...

ESPD

**d. I den mån som det fastslås direkt i domen: ange uteslutningsperiodens längd**

Fritext

European Sing...

ESPD

**e. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.1.6 Barnarbete och andra former av människohandel**

ESPD




Har företaget eller någon företrädare för detsamma dömts för barnarbete eller andra former

av människohandel enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**a. Datum för meddelande av dom**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Sing...

ESPD

**d. I den mån som det fastslås direkt i domen: ange uteslutningsperiodens längd**

Fritext

European Sing...

ESPD

**e. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD



4.4.2 Obetalda skatter och socialförsäkringsavgifter

Företaget ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende betalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter enligt 13 kap. 2 § LOU, vilket Kammarkollegiet kommer att kontrollera.

Företag som inte har dessa åligganden i Sverige, ska visa att det saknas skäl för uteslutning p.g.a. obetalda skatter eller socialförsäkringsavgifter i det egna landet. Hur det ska visas skiljer sig åt beroende på var företaget är etablerat, till exempel kan det framgå av landets upphandlingslagstiftning. I första hand intyg av en behörig myndighet i det egna landet. I andra hand får sådan handling ersättas av en utsaga som företaget har lämnat på heder och samvete inför ett behörigt organ eller av en liknande försäkran. Denna handling ska ges in som kompletterande dokument. Handlingen ska åtföljas av en översättning till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk. Handlingen ska vara högst [6] månader gammal vid tillhandahållandet, om inte annat föreskrivs i den stat där företaget är etablerat.

4.4.2.1 Betalning av skatter



Har företaget åsidosatt sina skyldigheter i fråga om betalning av skatter enligt ovan?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Berörd medlemsstat eller berört land

Fritext

European Sing...

ESPD



b. Berört belopp

Fritext

European Sing...

ESPD



c. Har detta åsidosättande av skyldigheter fastställts på annat sätt än genom en dom eller ett myndighetsbeslut?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Om detta åsidosättande av skyldigheter fastställs genom en dom eller ett myndighetsbeslut, var detta beslut slutligt och bindande?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



b. Ange vilket datum den fällande domen meddelades eller beslutet fattades

Fritext

European Sing...

ESPD



c. I händelse av fällande dom, och i den mån det fastställts i domen, ange utslutningsperiodens längd

Fritext

European Sing...

ESPD



d. Beskriv vilket sätt som användes

Fritext

European Sing...

ESPD



e. Har företaget uppfyllt sina skyldigheter genom att betala eller ingå en bindande överenskommelse i syfte att betala skatter eller sociala avgifter som förfallit till betalning, inklusive, i förekommande fall, upplupen ränta eller böter?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Sing...

ESPD



a. Webbadress

Fritext

European Sing...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Sing...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Sing...

ESPD



4.4.2.2 Betalning av socialförsäkringsavgifter



Har företaget åsidosatt sina skyldigheter i fråga om betalning av socialförsäkringsavgifter enligt ovan?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Berörd medlemsstat eller berört land

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Berört belopp**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Har detta åsidosättande av skyldigheter fastställts på annat sätt än genom en dom eller ett myndighetsbeslut?**

Ja/Nej. Nej önskas

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**a. Om detta åsidosättande av skyldigheter fastställts genom en dom eller ett myndighetsbeslut, var detta beslut slutligt och bindande?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**b. Ange vilket datum den fällande domen meddelades eller beslutet fattades**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. I händelse av fällande dom, och i den mån det fastställts i domen, ange uteslutningsperiodens längd**

Fritext

European Sing...

ESPD

**d. Beskriv vilket sätt som användes**

Fritext

European Sing...

ESPD

**e. Har företaget uppfyllt sina skyldigheter genom att betala eller ingå en bindande överenskommelse i syfte att betala skatter eller sociala avgifter som förfallit till betalning, inklusive, i förekommande fall, upplupen ränta eller böter?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD



4.4.3 Uteslutningsgrunder som rör insolvens, intressekonflikter, allvarligt fel i yrkesutövning m.m.

Kammarkollegiet får enligt 13 kap. 3 § LOU utesluta anbudsgivaren om någon av nedanstående omständigheter (som de kommer till uttryck i bestämmelsen) föreligger.

4.4.3.1 Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftning

ESPD



Har företaget, såvitt företaget känner till, åsidosatt sina skyldigheter enligt miljölagstiftningen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD



4.4.3.2 Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftning

ESPD



Har företaget, såvitt företaget känner till, åsidosatt sina skyldigheter enligt sociallagstiftningen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**


Fritext

European Sing...

ESPD




b. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej önskas

Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 


Fritext

4.4.3.3 Åsidosättande av skyldigheter inom arbetsrätt

ESPD 

Har företaget, såvitt företaget känner till, åsidosatt sina skyldigheter enligt arbetsrätten?


Ditt svar?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej krävs


 Leverantörskommentar tillåten

a. Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 


Fritext

b. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej önskas

Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 


Fritext

4.4.3.4 Konkurs

ESPD 

Har företaget gått i konkurs?


a. Ditt svar?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej krävs


 Leverantörskommentar tillåten

b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej önskas

a. Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 

Fritext

b. Ange skälen till att avtalet kan fullgöras trots dessa omständigheter

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.3.5 Insolvens**

ESPD



Är företaget föremål för insolvens- eller likvidationsförfarande?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Ange skälen till att avtalet kan fullgöras trots dessa omständigheter**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD



4.4.3.6 Ackordsuppgörelse med borgenärer



Har företaget ingått ackordsuppgörelse med borgenärer?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Sing...

ESPD



b. Ange skälen till att avtalet kan fullgöras trots dessa omständigheter

Fritext

European Sing...

ESPD



a. Webbadress

Fritext

European Sing...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Sing...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Sing...

ESPD



4.4.3.7 Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs



Befinner sig företaget i en situation motsvarande konkurs till följd av ett liknande förfarande enligt nationella lagar och förordningar?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Ange skälen till att avtalet kan fullgöras trots dessa omständigheter**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.3.8 Tvångsförvaltning**

ESPD



Är företagets tillgångar föremål för tvångsförvaltning?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Ange skälen till att avtalet kan fullgöras trots dessa omständigheter**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.3.9 Avbruten näringsverksamhet**

ESPD

Har företaget avbrutit sin näringsverksamhet?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs



Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Ange skälen till att avtalet kan fullgöras trots dessa omständigheter**

Fritext

European Sing...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.3.10 Avtal med andra företag i syfte att snedvrیدا konkurrensen**

ESPD

Har företaget ingått överenskommelser med andra företag som syftar till att snedvrیدا konkurrensen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs



Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**


Fritext

European Sing...

ESPD




b. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej önskas

Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 


Fritext

4.4.3.11 Allvarliga fel i yrkesutövningen

ESPD 

Har företaget eller någon företrädare för detsamma gjort sig skyldiga till något allvarligt fel i yrkesutövningen som gör att dess redbarhet kan ifrågasättas?


Ditt svar?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej krävs


 Leverantörskommentar tillåten

a. Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 


Fritext

b. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej önskas

Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 


Fritext

4.4.3.12 Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingen


ESPD 

Har företaget kännedom om någon intressekonflikt, exempelvis jävsförhållande, till följd av sitt deltagande i upphandlingen?


Ditt svar?

European Sing... ESPD 

Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåten

Beskriv åtgärderna

European Sing... ESPD 

Fritext

4.4.3.13 Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av upphandlingen

ESPD 

Har företaget deltagit i förberedelserna av upphandlingen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.3.14 Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner**


ESPD



Har företaget varit med om att ett tidigare avtal upphandlat enligt någon av upphandlingslagarna sagts upp i förtid, eller att skadestånd eller jämförbara sanktioner krävts i samband med detta tidigare avtal?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD

**a. Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**b. Har du vidtagit åtgärder för att visa din tillförlitlighet enligt 13 kap. 5 § LOU ("självsanering")?**

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Sing...

ESPD

**4.4.3.15 Oriktiga uppgifter, undanhållande av information, avsaknad av nödvändiga dokument och tillägnande av konfidentiell information i detta förfarande**

ESPD



Har företaget befunnit sig i någon av följande situationer i denna upphandling:

1. Denne har i allvarlig omfattning lämnat oriktiga uppgifter om den information som kan begäras för kontroll av skäl för uteslutning eller kvalificeringskrav,
2. undanhållit sådan information,
3. inte lämnat de kompletterande dokument som Kammarkollegiet begärt in, eller
4. otillbörligt försökt att påverka Kammarkollegiets beslutsprocess eller tillägnat sig sekretessbelagda uppgifter som kan ge denne otillbörliga fördelar i upphandlingen eller av oaktsamhet lämnat vilseledande uppgifter som kan ha en väsentlig inverkan på de beslut som fattas under upphandlingen i fråga om uteslutning, urval och tilldelning?

Kammarkollegiet uppmanar företaget att lämna sanningsenliga uppgifter, bland annat när företaget gör gällande att den uppfyller ställda krav och tilldelningskriterier.

Kammarkollegiet påminner också om innehållet i det kompletterande dokumentet bilaga

Sanningsförsäkran som företaget ska lämna in på begäran.

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

 Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



4.5 Utredning

Kammarkollegiet ska, före beslut om att utesluta en anbudsgivare, ge anbudsgivaren tillfälle att yttra sig över de omständigheter som enligt Kammarkollegiet utgör skäl för uteslutning.

4.6 Kvalificeringskrav

Syftet med kvalificeringskraven är att säkerställa att anbudsgivaren har nödvändig förmåga och kapacitet för att fullgöra de åtaganden som framgår av Ramavtalet. Anbudsgivaren ska därför vara kvalificerad i följande avseenden

1. behörighet att utöva yrkesverksamhet,
2. ekonomisk och finansiell ställning, och
3. teknisk och yrkesmässig kapacitet.

4.6.1 Behörighet att utöva yrkesverksamhet

4.6.1.1 Inskrivning i handelsregister eller motsvarande

ESPD


Anbudsgivaren ska vara inskriven i handelsregister eller motsvarande som förs i den stat där anbudsgivaren är etablerad enligt vad som anges i bilaga XI till direktiv 2014/24/EU. För svenska företag avses aktiebolags-, handels- eller föreningsregistren.

Kammarkollegiet kommer kontrollera krav på registrering genom Bolagsverkets Sök företagsfakta eller liknande.

Anbudsgivare vars uppgifter inte kan inhämtas av Kammarkollegiet, ska på begäran i form av kompletterande dokument lämna in handling som styrker att anbudsgivaren är inskriven i ett handelsregister eller motsvarande. Denna handling ska vara översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättat på ett annat språk, och vara högst sex (6) månader gammal vid tillhandahållandet, om inte annat föreskrivs i den stat där anbudsgivaren är etablerad.

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Ja önskas

 Leverantörskommentar tillåten

European Sing...

ESPD



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas?

Ja/Nej. Nej önskas

European Sing...

ESPD



a. Webbadress

Fritext

European Sing...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Sing...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Sing...

ESPD



4.6.2 Ekonomisk och finansiell ställning



Anbudsgivaren ska ha en ekonomisk och finansiell ställning som är tillräcklig för att kunna fullgöra uppdraget och upprätthålla kvalitet under den tid Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Kammarkollegiet kommer att hämta utdrag från affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe AB:s register som underlag för bedömningen. Utdraget ska visa att anbudsgivaren har en rating enligt Creditsafe på lägst 40, vid Kammarkollegiets kontrolltillfälle (samt under avtalstiden).

Anbudsgivare uppmanas att själv kontrollera sin rating hos Creditsafe. Om anbudsgivaren inte uppfyller kravet på rating kan anbudsgivaren i stället styrka kravet på tillräcklig ekonomisk och finansiell ställning enligt avsnitt *Alternativa sätt att styrka ekonomisk och finansiell ställning*.

Anbudsgivare som inte har dessa åligganden i Sverige kontrolleras av Kammarkollegiet, på samma sätt som svenska, genom att uppgifter inhämtas från Creditsafe. Då Creditsafe inte kan tillhandahålla uppgifter om alla utländska anbudsgivare ska anbudsgivaren i dessa fall, på begäran av Kammarkollegiet, inkomma med handling som styrker att anbudsgivaren uppfyller kravet på tillräcklig ekonomisk och finansiell ställning. Denna handling ska översättas till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

4.6.2.1 Alternativa sätt att styrka ekonomisk och finansiell ställning



För det fall lägre rating enligt Creditsafe innehas eller då ingen rating kan erhållas kan anbudsgivare ändå styrka kravet på ekonomisk ställning genom att som kompletterande dokument lämna in alternativ utredning enligt nedan (ett eller flera), som kan godkännas av Kammarkollegiet. Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att analysera en företagsrapport från Creditsafe, jämte sådan alternativ utredning.

1. Handling från annat kreditupplysningsföretag, som visar att kravet uppfylls på motsvarande sätt.
2. Fullgörandegaranti av moderbolag eller annan garantigivare, med solidariskt ansvar, och som säkerställer att Ramavtalet kan fullföljas. Krav på kreditomdöme enligt avsnitt *Ekonomisk och finansiell ställning* ska i dessa fall på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av moderbolaget/garanten, vilket Kammarkollegiet kontrollerar. Se även sista stycket med hänvisning till avsnitt *Aberopande av andra företags kapacitet*.
3. Organisationsformer som inte innehar rating: Årsredovisning för de två senaste räkenskapsåren. Om årsredovisning inte finns tillgänglig för båda åren kan i stället resultat- och balansrapport lämnas för det året som saknas.
4. För nystartade företag: Senaste resultat- och balansrapport samt en godtagbar garanti.
5. Om anbudsgivaren har godtagbara skäl kan den få inkomma med annan utredning som Kammarkollegiet finner lämplig (15 kap. 10 § andra stycket LOU).

Handlingen ska vara översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingens är upprättad på ett annat språk.

Om anbudsgivaren inte själv kan styrka kravet på ekonomisk och finansiell ställning får anbudsgivaren åberopa annat företags kapacitet enligt avsnitt *Åberopande av andra företags kapacitet* för att styrka att anbudsgivaren uppfyller kravet. Ett åberopat företag kan styrka ekonomisk och finansiell ställning på samma sätt som anbudsgivaren.

a. Uppfylls kravet på ekonomisk och finansiell ställning?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



b. Ange (preliminärt) alternativt sätt att styrka ekonomisk ställning (1-5).

Generella krav...



Om anbudsgivaren uppnår miniminivån enligt Creditsafe rating, ange "Inte aktuellt" eller liknande.

Fritext

4.6.2.2 Uppgifter om skatter och socialförsäkringsavgifter



Anbudsgivaren ska skyndsamt på Kammarkollegiets begäran inkomma med utdrag från skattekontot för den period som Kammarkollegiet anger. Anbudsgivaren ska även på begäran inkomma med eventuella bindande överenskommelser med Skatteverket om betalning av skatter.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav på Uppgifter om skatter och socialförsäkringsavgifter?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



4.6.3 Teknisk och yrkesmässig kapacitet



Anbudsgivaren ska förfoga över nödvändiga personalresurser och tekniska resurser samt ha sådan erfarenhet som behövs för att Ramavtal och Kontrakt ska kunna fullgöras.

4.6.3.1 IATA



Anbudsgivaren ska vara IATA-(International Air Transport Association) ackrediterad/vara en auktoriserad IATA-agent, ha personal med reseutbildning (IATA, TRAC eller motsvarande och inneha licens för att få ställa ut biljetter för resa med IATA-anslutna flygbolag.

IATA-nummer/kod ska anges nedan.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende IATA-certifiering?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



b. Här anger anbudsgivaren IATA-nummer/kod

Fritext

Generella krav...

**4.6.3.2 Teknisk kapacitet i form av referensförteckning**

Den tekniska kapaciteten styrks genom att anbudsgivaren som kompletterande dokument (bilaga Referensuppdrag kvalificering) lämnar in en förteckning över de tre (3) viktigaste uppdragen som har utförts under de tre (3) senaste åren från anbudsdagen. Referensuppdragen ska motsvara föremålet för upphandlingen.

För nystartade företag ska referensuppdragen vara hänförliga till en eller flera personer i företagsledningen och/eller nyckelpersoner hos anbudsgivaren.

Anbudsgivaren har möjlighet att tillsammans med anbudet bifoga Referenser. För anbudsgivare som inte bifogar bilaga Referenser med anbudet kommer Kammarkollegiet att begära in dessa som kompletterande dokument.

Anbudsgivaren ska ha erfarenhet av liknande uppdrag av resebyråttjänster. För att styrka detta ska anbudsgivaren fylla i och bifoga bilaga Referensuppdrag.

Referensuppdragen ska avse uppdrag för annan uppdragsgivares räkning. Referensuppdrag som avser uppdrag inom anbudsgivarens egen organisation accepteras därmed inte.

Anbudsgivaren ska i anbudet redovisa tre (3) referensuppdrag som uppfyller krav enligt nedan:

1. Samtliga tre (3) referensuppdrag ska omfatta resebyråttjänster som minst avser följande:
 - a. bokningar av inrikes och utrikes flyg
 - b. bokningar av inrikes och utrikes hotell
 - c. bokningar av inrikes tåg
 - d. bokningar via personlig service (offline) och självbokningssystem (online).
2. Minst ett (1) av referensuppdragen ska vara för uppdragsgivare som har minst 300 registrerade resenärsp profiler hos anbudsgivaren.
3. Totalt ska samtliga tre (3) referensuppdrag omfatta minst 1000 bokningar (dvs. ej per referensuppdrag)
4. Referensuppdraget ska inte vara äldre än tre (3) år från sista anbudsdag.
5. Uppdragen kan vara pågående under förutsättning att avtalet löpt minst sex (6) månader vid tidpunkten för sista anbudsdag.
6. Referenten för referensuppdrag ska vara avtalsansvarig eller inneha motsvarande roll med ansvar för avtalet och ha kunskap om avtalet på en övergripande nivå samt kan bekräfta att uppdraget har den omfattning och har genomförts så som beskrivits. Anbudsgivaren ansvarar för att referenten är vidtalad och går att nå enligt angivna kontaktuppgifter.

Referenten kan komma att kontaktas av Kammarkollegiet under perioden vecka 14 - 16 om inte tidplanen förändras.

För det fall referenten som uppgetts för referensuppdraget skulle bli sjukskriven eller av någon annan särskild anledning inte kan lämna referens, har anbudsgivaren möjlighet att ange kontaktuppgifter till ersättande referent hos samma företag/organisation för samma referensuppdrag.

Uppfylls krav avseende referenser?Ja/Nej. [Ja krävs](#)

Generella krav...

**4.6.4 Kvalitetssäkringsarbete**

Anbudsgivaren ska bedriva ett kvalitetssäkringsarbete för den egna verksamheten som minst omfattar och beskriver följande:

1. Organisationsbeskrivning inklusive kontaktperson som hanterar frågor kring verksamhetens kvalitetssäkringsarbete.
2. Rutin för kompetensutveckling hos berörd personal.
3. Rutin för att utvärdera prestanda som exempelvis leveransprecision i SLA.
4. Rutin för hantering av avvikelser och reklamationer.
5. Rutin för revision av kvalitetssäkringsarbetet.
6. Rutin för att säkra eventuella underleverantörers arbete.

Kravet styrks genom att anbudsgivaren som kompletterande dokument lämnar en utförlig beskrivning av kvalitetssäkringsarbetet av vilken det framgår att punkterna 1-6 ovan är uppfyllda alternativt lämnar en kopia på giltigt certifikat enligt någon av ISO 9001, FR 2000 eller annan certifiering som inkluderar de ovan nämnda rutinerna.

Handlingen ska vara översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Kvalitetssäkringsarbete?Ja/Nej. [Ja krävs](#)

Generella krav...

**4.6.5 Systematiskt informationssäkerhetsarbete**

Anbudsgivaren ska bedriva ett systematiskt informationssäkerhetsarbete som minst har en koppling till Upphandlingsföremålet.

Inom ramen för det systematiska informationssäkerhetsarbetet ska anbudsgivaren arbeta efter en upprättad informationssäkerhetspolicy som har en koppling till Upphandlingsföremålet och som minst säkerställer:

1. att det finns fastställda informationssäkerhetsmål,
2. att anbudsgivaren arbetar med uppföljning av fastställda informationssäkerhetsmål,
3. att anbudsgivaren arbetar med att identifiera risker utifrån fastställda informationssäkerhetsmål,
4. att anbudsgivaren arbetar med att hantera risker utifrån fastställda informationssäkerhetsmål, och
5. att anbudsgivaren har fördelat resurser samt tilldelat behörighet och befogenheter vad gäller informationssäkerhetsarbetet i dessa delar.

Kravet styrks genom att anbudsgivaren som kompletterande dokument lämnar en utförlig beskrivning av systematiskt informationssäkerhetsarbetet av vilken det framgår att punkterna 1-5 ovan är uppfyllda alternativt lämnar en kopia på giltigt certifikat enligt ISO 27001 eller annan certifiering som inkluderar de ovan nämnda rutinerna.

Handlingen ska vara översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Systematiskt informationssäkerhetsarbete?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

4.7 Uteslutning med anledning av EU-sanktioner



EU har beslutat om sanktioner mot Ryssland och Belarus till följd av Rysslands aggression mot Ukraina. Dessa sanktioner påverkar Kammarkollegiet och offentliga upphandlingar på flera olika sätt:

- För det första finns ett förbud mot att göra betalningar med mera till vissa uppräknade personer och organisationer (frysning av tillgångar).
- För det andra finns ett förbud mot att importera, köpa och transportera vissa uppräknade varor (importförbud).
- För det tredje finns ett förbud mot att tilldela och fullgöra offentliga kontrakt med ryska aktörer.

Sanktionerna innehåller vissa begränsade möjligheter till undantag. Kommerskollegium har ett särskilt uppdrag i fråga om hanteringen av dessa undantag.

Kammarkollegiet är förbjuden att direkt eller indirekt göra betalningar till sådana aktörer som omfattas av dessa sanktioner (finns upptagna på sanktionslistorna). Några krav som hänger samman med detta, till exempel skadestånd, får heller inte beviljas. Kammarkollegiet får heller inte importera sådana varor och tjänster som omfattas av aktuella sanktioner.

Observera att sanktionerna som avser tilldelning av Kontrakt tar sikte på avrop i Ramavtalet. Avropsberättigade får därför inte heller tilldela Kontrakt till eller i förhållande till en leverantör som tillhör någon av följande kategorier:

1. ryska medborgare eller fysiska eller juridiska personer som är etablerade i Ryssland
2. juridiska personer, enheter eller organ vars äganderätter till mer än 50 procent direkt eller indirekt ägs av någon som avses i punkten 1.
3. fysiska eller juridiska personer, enheter eller organ som agerar för, eller på uppdrag av, en enhet som avses i punkterna 1 eller 2.

Detta gäller även om någon sådan aktör utgör underleverantör, leverantör eller enhet vars kapacitet utnyttjas i upphandlingen och står för mer än 10 procent av det aktuella kontraktets värde.

Ytterligare information om sanktionerna finns på Kommerskollegiums webbplats. Det finns även information om sanktionernas betydelse i upphandlingar på Upphandlingsmyndighetens webbplats.

Mot bakgrund av ovanstående information ska anbudsgivaren visa att den inte ska uteslutas på grund av sanktionerna. Detta sker genom att anbudsgivaren intygar att varken anbudsgivaren eller det tänkta kontraktsförhållandet, direkt eller indirekt, omfattas av de sanktioner mot Ryssland och Belarus som beslutats av EU.

Företaget ska dessutom lämna in ett intygande som finns bifogat denna upphandling, se bilaga Intygande med anledning av EU-sanktioner. Denna handling ska ges in som kompletterande dokument.

Om företaget eller det tänkta kontraktsförhållandet, direkt eller indirekt, omfattas av de

sanktioner mot Ryssland och Belarus som beslutats av EU ska företaget uteslutas.

Intyggar anbudsgivaren att den

European Sing...



- inte direkt eller indirekt omfattas av sanktionerna
- inte kommer att använda sig av underleverantörer med mera som omfattas av sanktionerna, eller åberopa kapaciteten hos sådana aktörer i upphandlingen,
- inom ramen för avtalsförhållandet inte kommer att medverka till köp, import eller transport av sådana produkter och tjänster som omfattas av EU:s importrestriktioner?

Ja/Nej. Ja krävs

4.8 Sammanställning över kompletterande dokument

Nedan listas en sammanställning över de kompletterande dokumenten som anbudsgivaren ska lämna in utan dröjsmål när Kammarkollegiet begär det:

- Bilaga Sanningsförsäkran.
- Bilaga Intygande med anledning av EU-sanktioner
- Övriga kvalificeringsintyg (till exempel referenser och CV), inklusive eventuellt åberopat företags åtagande att anbudsgivaren förfogar över åberopade resurser enligt avsnitt *Kvalificeringskrav*.
- Uppgifter om skatter och socialförsäkringsavgifter
- Informationssäkerhetshandling enligt avsnitt *Systematiskt informationssäkerhetsarbete*.

I tillämpliga fall kommer även nedan angivna kompletterande dokument att begäras in:

- Om konsortium: Civilrättsligt bindande avtal enligt avsnitt *Gemensamt anbud av grupp av leverantörer (konsortium)*.
- Företag etablerade i Sverige: Bilaga Sanningsförsäkran för varje åberopat företag/konsortiedeltagare enligt avsnitt *Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål*.
- Företag etablerade i andra stater: Relevant bevis som visar att det inte finns skäl för uteslutning enligt 13 kap. 1 § LOU för varje åberopat företag/konsortiedeltagare enligt avsnitt *Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål*.
- Företag etablerade i andra stater: Relevant bevis som visar att det inte finns skäl för uteslutning enligt 13 kap. 2 § samt 3 § punkten 2 LOU för varje åberopat företag/konsortiedeltagare enligt avsnitt *Betalning av skatter och avsnitt Betalning av socialförsäkringsavgifter* och avsnitt *Uteslutningsgrunder som rör insolvens, intressekonflikter, allvarligt fel i yrkesutövning m.m.*
- Anbudsgivare som inte uppfyller krav i avsnitt *Ekonomisk och finansiell ställning*: Annan utredning till styrkande av krav på ekonomisk ställning enligt avsnitt *Alternativa sätt att styrka ekonomisk och finansiell ställning*.
- Om företaget är etablerat utanför Sverige: Dokumentation som styrker inskrivning i handelsregister eller motsvarande enligt avsnitt *Inskrivning i handelsregister eller motsvarande*.

Anbudsgivaren får dock bifoga kompletterande dokument tillsammans med anbudet. Anbudsgivaren är inte skyldig att lämna in kompletterande dokument eller andra skriftliga bevis om Kammarkollegiet redan har tillgång till materialet, eller själv har möjlighet att

kostnadsfritt få tillgång till intyg eller relevant information direkt med hjälp av elektroniska medel.

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?

Generella krav...

Ja/Nej. **Ja krävs****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 färd sätt och logi enligt avsnitt *Omfattning*.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Gruppresor?

Generella krav...

Ja/Nej. **Ja krävs****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 Resenärprofil



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 resenärprofilerna mellan stödsystem för personlig service (offline) och av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem (online).
- Ge den Avropsberättigades resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärprofilerna i bokningssystemet.
- Kunna uppdatera resenärprofilerna.
- Vid kontraktets slut bistå med överföring av resenärprofildata till ny leverantör.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Resenärprofil?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.7 Bokningsbekräftelse



Anbudsgivaren ska erbjuda resenär/resebeställaren en bokningsbekräftelse vid bokning.

Bokningsbekräftelsen ska minst innehålla resenärnsnamn, detaljerad resplan, prisuppgifter, fakturareferens och annan nödvändig information för resenären/resebeställaren såsom om frukost ingår och om resan är av/bokningsbar. 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?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



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?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.3.9 Leverans av följesedel



Följesedlar ska skickas elektroniskt till Avropsberättigad.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Leverans av följesedel?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



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?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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 resenärprofilerna 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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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 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 löstlagbara 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. Säkerhetskopior 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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

5.11.5 Debetföljesedel vid kreditering

Anbudsgivaren ska kunna redovisa debetföljesedel till kortleverantören vid en kreditering.

Accepterar Anbudsgivaren ovanstående krav avseende Debetföljesedel vid kreditering?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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?

Generella krav...



Ja/Nej. Ja krävs

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)?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



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)?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav...



5.13 Tildelningskriterier

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

Prisfält

Tildelningskrit...

 100%

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?

Ja/Nej

Generella krav...



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

Bifogad fil

Tilldelningskrit...



c. Uppfyller anbudsgivaren kravet avseende Bokning av utrikes tåg?

Ja/Nej. Ja önskas

Tilldelningskrit...



300 SEK

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?

Ja/Nej

Generella krav...



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

6. Ramavtalets Huvuddokument

6.1 Allmänt



Detta Huvuddokument innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet avseende Resebyråttjänster med diarienummer 23.3- 9790-2023 och är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören. Ramavtalet gäller enbart mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören kan tilldelas Kontrakt enligt Ramavtalet vilket innehåller relevanta krav och villkor för Avrop och tilldelning av Kontrakt. Kammarkollegiet garanterar däremot inte någon exklusivitet, försäljningsvolym eller liknande.

6.2 Parter och Avropsberättigade



6.2.1 Parter



Ramavtal med avtalsnummer 23.3-9790-2023-XX, har träffats för Avropsberättigades räkning, mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, organisationsnummer 202100-0829, nedan Kammarkollegiet, och Leverantörens namn, organisationsnummer Leverantörens organisationsnummer, nedan Ramavtalsleverantören.

6.2.2 Avropsberättigade



Ramavtalet kan användas för Avrop av nedan angivna upphandlande myndigheter. Dessa benämns Avropsberättigade.

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning. Till myndigheter under regeringen räknas statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, domstolar och svenska utlandsmyndigheter. Se det allmänna myndighetsregistret på SCB:s [webbplats](#). Se förordningen (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret för information om dessa myndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § och 22 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade. Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka upphandlande myndigheter som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordningen enligt ovan. Om hela eller delar av Avropsberättigads verksamhet genom omorganisation överförs till annan juridisk person och behovet som omfattas av Ramavtalet helt eller delvis övertas av den andra juridiska personen är även denne Avropsberättigad.

6.2.3 Kontaktpersoner och meddelanden



Av Kammarkollegiets webbplats [avropa.se](#) framgår kontaktpersonerna för Ramavtalet.

Ramavtalsleverantörens kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats Kammarkollegiets kontaktperson, behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar och med för denne bindande verkan företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Ramavtalet.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas den andra Parten utan dröjsmål.

Meddelande från Part angående Ramavtalet ska skriftligen tillhandahållas den andra Partens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande. Ramavtalets handlingar ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat. Det innebär att respektive kontaktperson obehindrat ska kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift.

6.3 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Ramavtalet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Upphandlingsföremål genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> .
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Kammarkollegiet och Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågat Upphandlingsföremål.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses detta dokument som innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Parterna.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) som upprättas mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad rörande köp av Upphandlingsföremål enligt Ramavtalet.
Part	Med Part avses i Huvuddokument Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören.
Ramavtal	Med Ramavtal avses de dokument inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> .
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
skriftligen	Med skriftligen avses i Ramavtalet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.

Underleverantör	<p>Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av de rättigheter och skyldigheter som framgår av Ramavtalet och Kontrakt, exempelvis jourservice och visumhantering.</p> <p>Med Underleverantörer avses inte systemleverantörer som exempelvis GDS, resekontoleverantörer samt utförare av resetjänster, exempelvis hotell, konferenser, flyg, tåg och anslutningstransporter.</p>
Upphandlingsföremål	<p>Med Upphandlingsföremål avses de tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt. Upphandlingsföremål enligt Kontrakt får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.</p>

6.4 Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning

Ramavtalet består av nedan angivna handlingar. Handlingarna kompletterar varandra, om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan
2. Huvuddokument (detta dokument) med följande bilagor
 - Bilaga Avropsberättigade
 - Bilaga Upphandlingsföremål
 - Bilaga Allmänna villkor
 - Bilaga Arbetsrättsliga villkor
 - Bilaga Anmälan om särskild Underleverantör
3. Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden
4. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Ramavtalet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad. Innehåller Ramavtalsleverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ett åläggande för Kammarkollegiet eller Avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i upphandlingsdokumenten.

6.5 Omfattning

Detta Ramavtal omfattar resebyråttjänster för tjänsteresor i Sverige och utomlands.

I tjänsten ingår exempelvis att hantera Bokningar av och i förekommande fall sittplatsreservationer på resor med flyg, tåg, buss, anslutningstransporter (t.ex. taxi, buss och tåg), hyrbilar, hotell/logi, konferenstjänster samt gruppresor.

Upphandlingen omfattar både Personlig service (offline) och Självbokningssystem (online).

Ramavtalsleverantören ska vid Avrop erbjuda Upphandlingsföremål som omfattas av Ramavtalet i enlighet med vad som anges i Ramavtalet och respektive Kontrakt.

Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att kontrollera att Upphandlingsföremål som Ramavtalsleverantören tillhandahåller genom Ramavtalet ingår i upphandlat ramavtalsområde.

6.6 Omsättning



Kammarkollegiet uppskattar omsättningen på Ramavtalet till totalt 240 miljoner SEK exklusive mervärdesskatt. Uppskattningen grundas på statistik från nuvarande ramavtal och *löpande Kontrakt*. Vidare grundas den uppskattade omsättningen på information som Avropsberättigade kommit in med gällande uppskattat behov. För mer information se [förstudien](#). Kammarkollegiet garanterar inte någon försäljningsvolym eller liknande.

Resebyråttjänster får avropas upp till en sammanlagd omsättning om 400 miljoner SEK exklusive mervärdesskatt under Ramavtalets löptid.

Om den sammanlagda omsättningen uppnås kan Avrop inte längre ske från Ramavtalet under resterande del av Ramavtalets löptid. Ramavtal och Kontrakt har även efter att den sammanlagda omsättningen uppnåtts fortsatt giltighet och ramavtalsvillkoren ska tillämpas i sin helhet. Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att stänga Ramavtalet för Avrop i förtid om det vid redovisning eller avstämning uppmärksammas att 90 procent eller mer av den sammanlagda omsättningen för Ramavtalet uppnåtts, samt att Kammarkollegiet bedömer det som sannolikt att den sammanlagda omsättningen kommer att överskridas under kommande redovisningsperiod.

6.7 Ramavtalets ikraftträdande och löptid



Ramavtalet blir bindande från och med det datumet som Parterna signerar det men träder i kraft den [*DATUM (dag-mån-år)*]. Om Parterna signerar Ramavtalet vid ett senare datum träder Ramavtalet i kraft från och med det datumet. Att Ramavtalet träder i kraft innebär att Avrop kan göras.

Ramavtalet löper under en period av 48 månader, dock längst till och med den [*DATUM (dag-mån-år)*]. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning. Tilldelning av Kontrakt ska dock ske under Ramavtalets löptid.

Kammarkollegiet har en ensidig rätt att säga upp Ramavtalet till upphörande tidigast 24 månader innan Ramavtalet löper ut. Uppsägning enligt detta avsnitt ska ske skriftligen med minst tre (3) månaders uppsägningstid. Kammarkollegiet är inte skyldig att lämna ersättning till Ramavtalsleverantören vid uppsägning enligt detta avsnitt.

6.8 Metod för Avrop och tilldelning av Kontrakt



Avropsberättigad genomför Avrop i syfte att anskaffa Upphandlingsföremål. Ramavtalet fastställer villkoren för Avrop. När Avropsberättigad genomför Avrop och tilldelar Kontrakt avseende Upphandlingsföremål som ska levereras är den skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i Ramavtalet. Nedan framgår hur Avrop och tilldelning av Kontrakt går till.

Tilldelning efter en förnyad konkurrensutsättning

Avrop sker genom en förnyad konkurrensutsättning. Avropsberättigad avgör hur Avropsförfrågan utformas. Se vidare i kapitel *Avropsrutin*.

6.8.1 Kontrakt mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad

Bilaga Allmänna villkor utgör alltid en bilaga till Kontrakt oavsett om bilagan Allmänna villkor åberopas eller inte.

6.9 Ramavtalsleverantörens åtagande

6.9.1 Uppfyllande av krav och villkor

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla Upphandlingsföremålet och fullgöra alla sina åtaganden från och med att Ramavtalet har trätt i kraft till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Det innebär bland annat att krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och tilldelningen ska uppfyllas.

Ramavtalsleverantören ska utföra samtliga sina åtaganden enligt Ramavtalet med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantör ansvarar för att Ramavtalet fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

6.9.2 Kommunikation vid Avrop

Ramavtalsleverantören ska verka för att Avrop sker enligt Ramavtalet.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en funktionsbrevlåda som inte är bunden till en enskild person, till vilken Avropsberättigad ska kunna skicka Avropsförfrågan för de fall Avrop sker via e-post. Ramavtalsleverantören har en skyldighet att bevaka funktionsbrevlådan för att uppfylla sina åtaganden enligt avsnitt *Avropssvar*. Ramavtalsleverantören ansvarar för att angiven funktionsbrevlåda på Kammarkollegiets webbplats avropa.se är korrekt. Byte av e-postadress ska skriftligen meddelas Kammarkollegiet utan dröjsmål.

Ramavtalsleverantören ska ha en kvalitetssäkrad och väl dokumenterad rutin för Ramavtalsadministration för att säkerställa att samtliga åtaganden enligt Ramavtalet och Kontrakt uppfylls. Med kvalitetssäkrad rutin menas någon form av kundstöd, exempelvis via ett affärssystem (CRM, Customer relationship management). Kundstödet ska omfatta styrning, organisering och administration av kunder och kundrelationer.

6.9.3 Avropssvar

Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan. I de fall Ramavtalsleverantören inte erbjuder efterfrågat Upphandlingsföremål ska Ramavtalsleverantören meddela Avropsberättigad om detta samt ange orsak.

Ramavtalsleverantören ska för Avropsberättigad påtala eventuella brister i Avropsförfrågan som Ramavtalsleverantören kände till eller borde ha känt till innan Avropssvar lämnas.

Ramavtalsleverantören får inte överlåta rätten att lämna Avropssvar eller teckna Kontrakt med Avropsberättigad till tredje part.

6.9.4 NKI (Nöjd Kund Index)

Ramavtalsleverantören ska genomföra NKI (Nöjd Kund Index) undersökningar minst en gång per år för detta Ramavtal samt uppnå NKI på minst 80 %.

6.9.5 Försäkring



Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga ansvarsförsäkringar för sin verksamhet hänförlig till Ramavtalet och Upphandlingsföremålet som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Ramavtalet.

Försäkringar ska vara giltiga under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

6.9.6 Miljöhänsyn



Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser.

6.9.7 Antidiskriminering



Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567). Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4–12 §§ diskrimineringslagen samt dokumenteras enligt 3 kap. 13–14 §§ diskrimineringslagen.

Ramavtalsleverantören ska även i övrigt bedriva ett fortlöpande arbete med aktiva åtgärder och på annat sätt verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

6.9.8 Tillgänglighet



Ramavtalsleverantören ska under ramavtalsperioden arbeta aktivt för att dennes webbplatser (inklusive självbokningssystem eventuella intranät och extranät som Avropsberättigade har åtkomst till) ska uppfylla de krav som anges i Annex A (bilaga A) i den europeiska standarden EN 301 549 V3.2.1, eller den senaste versionen.

Ramavtalsleverantören ska på begäran av Kammarkollegiet vid avtalsstart inkomma med en redovisning av nuläget samt därefter en (1) gång per år inkomma med en redovisning av hur arbetet fortskrider. Redovisningen av nuläget samt hur arbetet fortskrider ska ske i enlighet med Kammarkollegiets instruktioner, och kan t.ex. avse en redogörelse av vilka krav i EN 301 549 som uppfylls respektive inte uppfylls, tillhörande granskningsrapport samt plan för framtida åtgärder.

6.9.9 Antikorrupption



Ramavtalsleverantören ska aktivt förebygga och förhindra korrupption i sin verksamhet i stort och specifikt kopplat till sina åtaganden i Ramavtalet. Med korrupption avses här såväl brottsliga handlingar, såsom givande och tagande av muta, som beteenden som kan uppfattas som förtroendeskadligt av utomstående. Ramavtalsleverantören ska till exempel ha interna rutiner för att förebygga och förhindra korrupption. Om Ramavtalsleverantören upptäcker korrupption eller andra oegentligheter hänförligt till Ramavtalet ska Ramavtalsleverantören vidta åtgärder och omedelbart informera Kammarkollegiet om situationen.

6.9.10 Sekretess



Ramavtalsleverantören är skyldig att följa den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL) och lagen (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter. Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja enligt lag sekretessbelagd uppgift som respektive Part tar del av genom tillkomsten eller fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt.

Ramavtalsleverantören kan begära att uppgifter som tillhandahålls av denne ska vara konfidentiella. Kammarkollegiet är, i egenskap av offentligt organ, skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess. Kammarkollegiet kan därför inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som direkt medverkar till att fullgöra Ramavtalet följer relevanta bestämmelser om sekretess enligt Ramavtalet samt vad som i övrigt framgår av gällande rätt avseende sekretess.

Sekretess enligt detta avsnitt gäller även efter det att Ramavtalet har upphört.

6.10 Priser och prisjustering



6.10.1 Priser



Priserna i Ramavtalet och i Kontrakt ska vara angivna i SEK exklusive mervärdesskatt och andra skatter som Avropsberättigad enligt lag ska betala för, om inte annat framgår av Ramavtalet. Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden så att Upphandlingsföremålet kan tas i bruk.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att debitera högre pris för tjänsten bokning av Gruppresor än vad som framgår av Ramavtalet.

Ramavtalsleverantörens priser efter förnyad konkurrensutsättning anges i respektive Kontrakt.

6.10.2 Prisjustering



Timpriset är fast i ett (1) år från och med att Ramavtalet har trätt i kraft.

Därefter kan antingen Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören begära prisjustering en (1) gång per avtalsår enligt SCB:s index Arbetskostnadsindex för tjänstemän (AKI) SNI 2007 kategori N (företag inom uthyrning, fastighetsservice, resetjänster och andra stödtjänster). Som basmånad gäller maj 2024. Jämförelsemånad vid prisjustering är det senast publicerade indextalet.

Om ovan angivet index upphör träder SCB:s Labour Cost Index för tjänstemän, privat sektor (LCI tjm), preliminära indextal, SNI 2007-kolumn N (företag inom uthyrning, fastighetsservice, resetjänster och andra stödtjänster) i dess ställe.

Om ett avtalat index upphör under Ramavtalstiden har Kammarkollegiet rätt att ersätta detta med ett annat likvärdigt index.

Prisjustering gäller för Kontrakt tecknat till följd av Avropsförfrågan som skickats från och med den första kalenderdagen i månaden efter att Kammarkollegiet skriftligen bekräftat prisjusteringen.

Prisjustering enligt detta avsnitt omfattar inte redan tecknade Kontrakt. Kontrakt kan prisjusteras enligt bilaga Allmänna villkor.

6.10.3 Factoring och fakturahantering

Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontrakt endast efter skriftligt godkännande av Kammarkollegiet. För att Ramavtalsleverantören ska ha rätt till det enligt ett redan tecknat Kontrakt behövs ett godkännande från Avropsberättigad.

Anlitar Ramavtalsleverantören Underleverantör för factoring eller fakturahantering, har Underleverantören samma skyldigheter som Ramavtalsleverantören avseende fakturering. Det innebär att Avropsberättigad har rätt att göra samma invändningar mot Underleverantören som mot Ramavtalsleverantören.

Byte av Underleverantör för factoring eller fakturahantering kan endast ske efter skriftlig överenskommelse med Kammarkollegiet.

6.11 Samverkan

6.11.1 Lojalitets- och informationsplikt

Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet och Kontrakt. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka den andra Parten eller Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Kammarkollegiet vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Upphandlingsföremålet riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Kammarkollegiet. Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla all tillgänglig information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Om händelsen riskerar att orsaka Kammarkollegiet skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera skadan.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.11.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner

Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Kammarkollegiet om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt *Uteslutning med anledning av EU-sanktioner* i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

- omedelbart ska upplysa Kammarkollegiet om Ramavtalsleverantörens rättsliga status, ägarförhållanden eller representation innebär, eller förändras på ett sådant sätt, att den omfattas av sanktionerna.
- omedelbart ska upplysa Kammarkollegiet om det finns anledning att misstänka att förhållandena är sådana att en Underleverantör eller ett åberopat företag omfattas av sanktionerna.

Ramavtalsleverantören ska fullt ut samarbeta i frågor som rör efterlevnaden av

sanktionerna och tillhandahålla de uppgifter som är nödvändiga i detta avseende.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.11.2 Möten



I samband med Ramavtalets ikraftträdande genomförs ett uppstartsmöte. Därefter ska Parterna träffas för samråd och uppföljning av Ramavtalet minst en (1) gång per år, om inte Kammarkollegiet meddelar annat. Kammarkollegiet kallar till dessa möten. Vardera Part står för sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Kammarkollegiet får begära att Ramavtalsleverantören istället ska delta på mötena på distans med hjälp av digital teknik.

6.11.3 Information om och marknadsföring av Ramavtalet



Ramavtalsleverantören ska i sin information om Ramavtalet iaktta särskild noggrannhet och tydlighet vad gäller frågor om Ramavtalets omfattning, Ramavtalsleverantörens åtagande, Avropsberättigad och hur Avrop ska gå till.

Ramavtalsleverantören ska i sin marknadsföring och försäljning till Avropsberättigad vara tydlig med vad som ingår i Upphandlingsföremålet, och får i samband med detta inte marknadsföra annat som inte omfattas av Ramavtalet. Om Avropsberättigad kontaktar Ramavtalsleverantören för att köpa liknande varor eller tjänster som ingår i Upphandlingsföremålet ska Ramavtalsleverantören informera Avropsberättigad om att detta Ramavtal kan användas innan avtal tecknas.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att hänvisa till Kammarkollegiet i marknadsföring utan Kammarkollegiets godkännande. Kammarkollegiets logotyp, Statens inköpscentrals sigill eller liknande får endast användas i enlighet med instruktioner från Kammarkollegiet respektive Statens inköpscentral.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.12 Underleverantör



Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlita Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontrakt avseende de delar av Upphandlingsföremålet som Underleverantör ska utföra, i alla led.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska ha rutiner och verka för att Underleverantörer åtar sig att de inte omfattas av någon av uteslutningsgrunderna i 13 kap. 1–3 §§ LOU samt att Underleverantörer i relevanta delar och vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt, följer:

- Ramavtalsleverantörens kvalitetssäkringsarbete,
- Ramavtalsleverantörens krav på informationssäkerhet,
- kraven och villkoren i avsnitt *Miljöhänsyn*, och
- kraven och villkoren i avsnitt *Antidiskriminering*.

Ramavtalsleverantören ska om nödvändigt styrka att Underleverantör uppfyller relevanta krav och villkor. Ramavtalsleverantören ska också säkerställa att Underleverantör medverkar vid uppföljning enligt avsnitt *Uppföljning*.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att till Underleverantör delegera rätten att ta emot Avropsförfrågan, lämna Avrops svar, teckna Kontrakt eller fakturera Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören (inklusive konsortiedeltagare) får inte vara Underleverantör till en annan Ramavtalsleverantör.

I punkterna nedan listas olika kategorier av Underleverantörer, vilka i Ramavtalet benämns särskilda Underleverantörer, eftersom de omfattas av särskilda villkor. Kategorierna omfattar alla led i leverantörskedjan. Ramavtalsleverantören får inte i Avrops svar använda särskild Underleverantör förrän bilaga Anmälan om särskild Underleverantör har skickats in till Kammarkollegiet. Ramavtalsleverantören kan lägga till, byta eller ta bort särskilda Underleverantörer genom att skicka in bilaga Anmälan om särskild Underleverantör för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som framgår av Ramavtalet och Kontrakt. Särskilda Underleverantörer som redan är godkända i samband med upphandlingen behöver däremot inte anmälas.

- Företag vars kapacitet Ramavtalsleverantören åberopar för att uppfylla krav på ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet.
- Underleverantörer som kommer att fullgöra en väsentlig del av Ramavtalsleverantörens Kontrakt. Underleverantör anses utföra en väsentlig del av Kontrakten om delen utgör minst 10 procent av Ramavtalsleverantörens totala försäljning enligt Ramavtalet.
- Underleverantörer vars personal har eller kommer att ha direkt kontakt med Kammarkollegiet eller Avropsberättigad.

När det gäller en Underleverantör i första punkten, det vill säga ett åberopat företag, får inte Ramavtalsleverantören tilldelas Kontrakt förrän Kammarkollegiet skriftligen har godkänt det åberopade företaget. Kammarkollegiet kan ge Avropsberättigad rätten att godkänna det åberopade företaget. Till anmälan om att använda ett åberopat företag ska Ramavtalsleverantören bifoga ett skriftligt samarbetsavtal eller liknande med ett åtagande från företaget om att Ramavtalsleverantören kommer att förfoga över de nödvändiga resurserna samt vilka resurser företaget åberopas för. Om det åberopade företaget åberopas för sin ekonomiska och finansiella ställning ska det åberopade företaget åta sig ett solidariskt ansvar för Ramavtalsleverantörens ekonomiska och finansiella åtaganden enligt Ramavtalet och Kontrakt.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontrakt har Kammarkollegiet rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Ramavtalet eller Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för sina Underleverantörer såsom för egen del. Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.13 Ersättning till Kammarkollegiet och redovisning av statistik

6.13.1 Administrationsavgift till Kammarkollegiet

För att få täckning för Kammarkollegiets kostnader som en följd av att upphandla och förvalta Ramavtalet tar Kammarkollegiet ut en administrationsavgift av

Ramavtalsleverantören. Ramavtalsleverantören ska därför till Kammarkollegiet lämna redovisning av försäljning som ligger till grund för administrationsavgiften.

Administrationsavgift är 0,7 procent av all fakturerad försäljning, det vill säga fakturavärdet av sålda Upphandlingsföremål som tex arvoden, implementationskostnader och konsultkostnader (ej kostnad för resor och boenden) exklusive mervärdesskatt och andra skatter och avgifter som Avropsberättigad enligt lag ska betala under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Avgiftens storlek kan förändras, men kan inte överstiga 1,0 procent. Avgiften fastställs av Kammarkollegiet för ett (1) år i taget. Förändring meddelas Ramavtalsleverantören senast 90 kalenderdagar innan ny administrationsavgift börjar gälla. Om administrationsavgiften sänks ska Ramavtalsleverantören justera sina priser och befintliga Kontrakt nedåt i motsvarande mån.

Kammarkollegiet kommer att fakturera administrationsavgiften inklusive mervärdesskatt och andra eventuella skatter och avgifter efter mottagen redovisning från Ramavtalsleverantören. Hur fakturering sker bestäms av Kammarkollegiet. Fakturan ska betalas inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

Betalas inte fakturan i tid skickar Kammarkollegiet en påminnelse innan fakturan skickas till inkasso. Kammarkollegiet har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) från förfallodagen fram till och med att betalning kommit Kammarkollegiet tillhanda.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.13.2 Redovisning av försäljning



Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet lämna redovisning av sålda Upphandlingsföremål som ingår i Ramavtalet. Även försäljning genom Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till och med att samtliga Kontrakt har upphört.

Redovisningen ska endast avse försäljning till Avropsberättigad och omfatta föregående periods fakturerade belopp exklusive mervärdesskatt *och andra skatter och avgifter som Avropsberättigad enligt lag ska betala*. Redovisningen ska avse Upphandlingsföremål som omfattas av ramavtalet såsom arvoden, implementeringskostnader samt övriga tjänster som avropats från Kravkatalogen.

Formerna för redovisning av försäljning ska ske enligt instruktioner från Kammarkollegiet som finns tillgängliga på Kammarkollegiets webbplats, avropa.se. Instruktionerna kan förändras under Ramavtalets löptid. Ramavtalsleverantören ska hålla sig uppdaterad om aktuella instruktioner för redovisning.

Redovisning ska lämnas senast den 15:e i andra månaden efter det kvartal som redovisningen avser, enligt följande redovisningsperioder:

- Kvartal 1: 1 januari – 31 mars (15 maj)
- Kvartal 2: 1 april – 30 juni (15 augusti)
- Kvartal 3: 1 juli – 30 september (15 november)
- Kvartal 4: 1 oktober – 31 december (15 februari)

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.13.3 Redovisning och statistik



Ramavtalsleverantören ska redovisa statistik till Kammarkollegiet enligt nedan.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla statistik exklusive mervärdesskatt.

All statistik på omsättning ska redovisas i svenska kronor (SEK).

- **Total omsättning för hela Ramavtalet**
 - Total omsättning per Avropsberättigad
 - Totalt omsättning per arvodeslag (arvodesspecifikation) per Avropsberättigad
- **Totalt antal bokningar per Avropsberättigad som genomförts i självbokningssystem (online) inrikes och utrikes per reseslag:**
 - Flyg
 - resans från- och tilldestination
 - Tåg
 - Hyrbil
 - Buss
 - Anslutningstransport
 - Hotell/logi
 - hotellnätter per destination
- **Totalt antal bokningar per Avropsberättigad som genomförts via personlig service (offline) inrikes och utrikes per reseslag:**
 - Flyg
 - resans från- och tilldestination
 - Tåg
 - Hyrbil
 - Buss
 - Anslutningstransport
 - Hotell/logi
 - hotellnätter per destination
 - Totalt antal konferensbokningar
- **Totalt antal avropssvar.**
- **Totalt antal avropssvar där anbud inte lämnats, skäl ska redovisas.**
- **Totalt antal implementering av självbokningssystem.**

Ramavtalsleverantören ska redovisa statistiken senast samma dag som redovisning av försäljning ska lämnas enligt avsnitt *Redovisning av försäljning*. Statistiken ska vara baserad på fakturerad omsättning. Även statistik hänförlig till Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till och med att samtliga Kontrakt har upphört.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla all sin statistik hänförlig till Ramavtalet i ett strukturerat format. Ramavtalsleverantören ska på begäran, till självkostnadspris, vara behjälplig med att tolka och sammanställa statistiken.

Ramavtalsleverantören har rätt att anonymisera uppgift som omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen eller på grund av andra omständigheter som baseras på uppgifter som Avropsberättigad har lämnat till Ramavtalsleverantören.

Om Kammarkollegiet vid redovisning eller avstämning uppmärksammat att det är tio (10) procent eller mindre kvar till dess att den sammanlagda omsättningen uppnås kan Kammarkollegiet begära att Ramavtalsleverantören löpande, enligt överenskommelse med Kammarkollegiet, ska inkomma med statistik avseende sin egen sammanlagda omsättning enligt Ramavtalet, i syfte att säkerställa att den sammanlagda omsättningen inte överskrider.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.14 Uppföljning

Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören fullgör alla sina åtaganden från och med att Ramavtalet har trätt i kraft till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Det innebär bland annat att Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden.

Vid uppföljning har Kammarkollegiet rätt att anlita extern part för genomförandet.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, uppgifter och handlingar som Kammarkollegiet skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler. Ramavtalsleverantören ska ge Kammarkollegiet tillträde och insyn i Ramavtalsleverantörens och dess Underleverantörers verksamhet i den utsträckning som krävs.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader. om uppföljningen däremot visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott står Ramavtalsleverantören för Kammarkollegiets kostnader för uppföljningen.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav, tilldelningskriterier och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

6.14.1 Uppföljning av NKI (Nöjd Kund Index)

Ramavtalsleverantören ska på begäran av Kammarkollegiet inkomma med en redovisning av genomförd NKI.

Om NKI undersökningen inte uppnår krav på minst 80 % ska Ramavtalsleverantören ta fram en åtgärdsplan på hur kvalitetsbrister ska åtgärdas. Planen för att komma till rätta med kvalitetsbrister ska rapporteras till Kammarkollegiet. Kammarkollegiet kommer att genomföra uppföljning av åtgärdsplanen.

6.15 Begäran om uppgifter om skatter och socialförsäkringsavgifter

Ramavtalsleverantören ska senast inom tre (3) arbetsdagar från Kammarkollegiets begäran inkomma med utdrag från skattekontot för den period som Kammarkollegiet anger. Ramavtalsleverantören ska även på begäran inkomma med eventuella bindande överenskommelser med Skatteverket om betalning av skatter.

6.16 Avtalsbrott och påföljder

Avtalsbrott föreligger om Part inte uppfyller sina åtaganden enligt Ramavtalet. Vid avtalsbrott ska Part inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till den andra Parten om

avtalsbrottet.

Part kan göra gällande en eller flera olika påföljder enligt vad som framgår av detta avsnitt.

6.16.1 Rättelse vid avtalsbrott

Om inte Parterna kommer överens om annat eller om inte annat framgår av Ramavtalet ska avtalsbrott avhjälpas skyndsamt. Avhjälps inte avtalsbrottet skyndsamt kan det resultera i en eller flera påföljder.

6.16.2 Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott

Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite eller engångsvite enligt nedan angivna avsnitt.

Kammarkollegiet har rätt till vite om Ramavtalsleverantören skriftligen meddelas inom skälig tid från det att det vitesgrundande avtalsbrottet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom 90 Arbetsdagar efter det att avtalsbrottet upptäckts eller borde ha upptäckts anses ha lämnats inom skälig tid.

Vitesbeloppet ska betalas även om avtalsbrottet inte har orsakat någon skada. Vitet påverkar inte Kammarkollegiets rätt till övriga påföljder.

6.16.2.1 Löpande vite

Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite om Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till avtalsbrott enligt något av avsnitten angivna i punkterna nedan. Det löpande vitets storlek för respektive avtalsbrott anges inom parentes.

1. Avsnitt *Lojalitets- och informationsplikt* (10 000 SEK),
2. Avsnitt *Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner* (10 000 SEK),
3. Avsnitt *Information om och marknadsföring av Ramavtalet* (5 000 SEK),
4. Avsnitt *Underleverantörer* (10 000 SEK),
5. Avsnitt *Administrationsavgift till Kammarkollegiet* (5 000 SEK),
6. Avsnitt *Redovisning av försäljning* (5 000 SEK),
7. Avsnitt *Redovisning och statistik* (5 000 SEK),
8. Avsnitt *Uppföljning* (10 000 SEK),
9. Avsnitt *Begäran om uppgifter om skatter och socialförsäkringsavgifter* (20 000 SEK).

Det löpande vitet ska betalas ut per påbörjad vecka som avtalsbrottet kvarstår. Om avtalsbrottet inte åtgärdas inom fyra (4) veckor eller inte kan åtgärdas uppgår vitet till ett belopp motsvarande fyra (4) veckor.

6.16.2.2 Engångsvite

Ramavtalsleverantören ska betala engångsvite om Ramavtalsleverantören

1. gjort sig skyldig till avtalsbrott vid minst två (2) tillfällen under en period av tolv (12) månader, oaktat om avtalsbrottet rättats eller inte,
2. varit skyldig att betala maximalt belopp för löpande vite vid minst två (2) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
3. vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader inte angett orsak till varför Ramavtalsleverantören inte har erbjudit Upphandlingsföremål vid Avrop, eller
4. på ett systematiskt sätt brutit mot Kontrakt.

Engångsvitet beräknas på 0,25 procent av Ramavtalsleverantörens försäljning genom Ramavtalet de fyra (4) senaste kvartalen. Har fyra (4) kvartal inte löpt ska perioden som Ramavtalet har varit i kraft räknas upp till motsvarande fyra (4) kvartal. Oavsett beräkningssätt är engångsvitet lägst 20 000 SEK och högst 200 000 SEK.

Kammarkollegiet kan bestämma att ytterligare engångsvite ska betalas om ett nytt vitesgrundande avtalsbrott inträffar fem (5) arbetsdagar efter det att tidigare engångsvite utgått.

6.16.2.3 Begränsning av viten



Ramavtalsleverantörens sammanlagda viten, det vill säga både löpande och engångsviten, kan högst uppgå till 10 procent av Ramavtalsleverantörens totala försäljning genom Ramavtalet fram till tidpunkten för det senaste vitesgrundande avtalsbrottet.

6.16.3 Kammarkollegiets uppsägningsrätt



Kammarkollegiet har rätt att säga upp hela Ramavtalet eller vissa ramavtalsområden i Ramavtalet om

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet eller Kontrakt,
2. Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till avtalsbrott enligt Ramavtalet vid minst fem (5) tillfällen under en period av tolv (12) månader, oaktat om avtalsbrottet rättats eller inte,
3. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala maximalt löpande vite vid minst två (2) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
4. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala engångsvite vid minst två (2) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
5. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala maximalt vite enligt avsnitt Begränsning av viten,
6. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Ramavtalet,
7. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav och villkor som ställts i upphandlingen eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Ramavtalet,
8. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ LOU,
9. Domstol finner att Ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU, eller
10. Europeiska unionens domstol i ett förfarande finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Uppsägning ska ske skriftligen. Kammarkollegiet avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Kammarkollegiets behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättas eller inte. Kammarkollegiet är inte skyldig att betala skadestånd eller annan ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Kammarkollegiet lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta

avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Kammarkollegiets sida har medverkat till skadan.

Som alternativ till uppsägning har Kammarkollegiet rätt att bestämma att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar under en period. Vid bestämmande av tidsperioden ska hänsyn tas till hur allvarlig bristen är och Ramavtalsleverantörens uppskattade försäljning på Ramavtalet. En avstängning ska inte överstiga sex (6) månader.

6.16.4 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt



Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Ramavtalet om Kammarkollegiet gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott om inte Kammarkollegiet inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran har vidtagit rättelse. Väsentligt avtalsbrott av Kammarkollegiet ska anses innefatta att Kammarkollegiet vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdas eller inte. Uppsägning ska ske skriftligen och ha en uppsägningstid om minst sex (6) månader. Ramavtalsleverantören är inte skyldig att utge skadestånd eller annan ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Kammarkollegiet är skyldig att ersätta de direkta skador som Ramavtalsleverantören lider till följd av uppsägning enligt detta avsnitt.

6.16.5 Ramavtalets förtida upphörande av annan anledning



Ramavtalet upphör med omedelbar verkan om Ramavtalet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan även komma överens om att Ramavtalet ska upphöra i förtid i andra fall.

6.16.6 Skadestånd



Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella prisavdrag och viten hänförliga till avtalsbrottet ska avräknas från skadeståndet.

Skadeståndsansvaret är begränsat till direkt skada, och omfattar alltså inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Ramavtalsleverantörens skadeståndsansvar är vid var tid begränsat till ett belopp uppgående till Ramavtalsleverantörens totala försäljning genom Ramavtalet sedan dess ingående enligt avsnitt *Administrationsavgift till Kammarkollegiet*. Kammarkollegiets skadeståndsansvar är vid var tid begränsat till ett belopp uppgående till Ramavtalsleverantörens administrationsavgift enligt Ramavtalet sedan dess ingående enligt avsnitt *Administrationsavgift till Kammarkollegiet*.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid Partens uppsåt eller grov oaktsamhet. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller vid Ramavtalsleverantörens ansvar för avtalsbrott enligt avsnitt *Sekretess*.

6.16.7 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)



Om en Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Ramavtalets ingående och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Ramavtalet. Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid

än 90 kalenderdagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Ramavtalet utan ersättningskyldighet.

För att en Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Parten, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart skriftligen meddela motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Ramavtalet.

6.17 Ändringar av Ramavtalet

6.17.1 Ändringar och tillägg

Ändringar i eller tillägg till Ramavtalet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter. Detta kan exempelvis avse tillägg av tjänster som Ramavtalsleverantören inte erbjöd i ramavtalsupphandlingen enligt följande:

- Bokningar av Utrikes tågresor
- Spårningssystem
- Avisering vid större händelser och incidenter
- Applikation till smartphone eller likvärdig lösning

Tillägg av av tjänster gäller endast vid kommande avrop och inte befintliga Kontrakt.

Ändringar och tillägg till Ramavtalet som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Ramavtalets eller befintliga Kontrakts giltighet i övrigt.

6.17.2 Kammarkollegiets rätt till överlåtelse av Ramavtalet

Kammarkollegiet har rätt att överlåta Ramavtalet helt eller delvis till en annan organisation. Kammarkollegiets meddelande om överlåtelse av Ramavtalet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

6.17.3 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Ramavtalet

Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att befintlig Ramavtalsleverantör får ett skriftligt godkännande från Kammarkollegiet innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Om inte annat framgår av Ramavtalet, har Ramavtalsleverantören inte rätt att utan Kammarkollegiets skriftliga godkännande, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Ramavtalet till annan juridisk eller fysisk person.

Kammarkollegiet kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Kammarkollegiet är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

6.18 Konsekvenser av Ramavtalets upphörande

Vid Ramavtalets upphörande, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål tillhandahålla slutredovisning avseende information som framgår av avsnitt *Redovisning av försäljning* och avsnitt *Redovisning och statistik* samt betala administrationsavgift. Ramavtalsleverantören ska även efter Ramavtalets upphörande tillhandahålla relevant information och betala administrationsavgift under tiden Kontrakt är i kraft.

Trots Ramavtalets upphörande ska relevanta krav och villkor i Ramavtalet fortsätta att gälla

till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Sekretess enligt avsnitt *Sekretess* gäller även efter att samtliga Kontrakt har upphört.

Ramavtalets upphörande påverkar inte redan tecknade Kontrakt. I bilaga Allmänna villkor finns dock en rätt för Avropsberättigad att säga upp Kontrakt till följd av Ramavtalets upphörande.

6.19 Tillämplig lag och tvistelösning



Rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Ramavtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Kammarkollegiet har sitt säte.

7. Allmänna villkor

7.1 Allmänt



Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende Resebyråttjänster med diarienummer 23.3-9790-2023. Villkoren är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Kontraktet inkluderar relevanta krav och villkor i Ramavtalet och är inte beroende av Ramavtalets giltighet.

Dessa Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet och utgör en bilaga till Kontraktet oavsett om Allmänna villkor återopas eller inte.

Om inte annat framgår uttryckligen av Kontraktet garanteras inte Ramavtalsleverantören någon exklusiv rätt att tillhandahålla Upphandlingsföremålet.

7.2 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Kontraktet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges i dessa Allmänna villkor eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Anslutningstransport	Med Anslutningstransport avses de kommunikationsmedel som kan bokas via Ramavtalsleverantörens ordinarie bokningssystem. Transport som bokas i samband med en flyg-/tågresa eller fjärrbussresa i Sverige eller utomlands t.ex. flygbuss, flygtaxi, taxi eller flygtåg. Kollektivtrafik med tåg, tunnelbana och lokalbuss kan även omfattas.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag 08.00–17.00 svensk tid om inte annat framgår av Kontraktet.
Arvode	Med Arvode avses den avgift som debiteras per transaktion.
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Upphandlingsföremål genom tilldelning av Kontrakt.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> i Ramavtalets Huvuddokument.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan.
Bokning	Med Bokning avses ny bokning, Ombokning, avbokning, bekräftelse och Omskrivning.

Fel	Med Fel avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Fel</i> .
Försening	Med Försening avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Försening</i> .
Gruppresa	Med Gruppresa avses bokning av resa/logi som företas samtidigt av en grupp av resenärer på minst tio (10) personer med samma färdmedel, samma sträckor och eventuell logi - vid samma tidpunkt.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses Ramavtalets huvuddokument som innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) som upprättas mellan Parterna rörande köp av Upphandlingsföremål enligt Ramavtalet.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är i kraft. Om inte annat framgår av Kontraktet inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
Kreditering	Med Kreditering avses hel eller delvis återbetalning av tidigare betald resa.
Ombokning	Med Ombokning avses ombokning av befintlig bokning inklusive kreditering.
Omskrivning	Med Omskrivning avses utfärdande av nytt resedokument där kvarvarande värde av tidigare utställt resedokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör.
Personlig service (offline)	Med Personlig service (offline) avses Bokning per telefon och/eller e-post hos Ramavtalsleverantören.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument, dvs.: <ul style="list-style-type: none"> • Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan • Huvuddokumentet med bilagor • Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden • Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
Resekonto	Med Resekonto avses fakturalösning som samlar alla reserelaterade kostnader på en faktura.
Resenär	Med Resenär avses den person som är eller ska på tjänsteresa.
Resultat	Med Resultat avses, beroende på Upphandlingsföremålets karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda resultat av Upphandlingsföremål, i form av dokumentation eller annat fysiskt eller digitalt material, såsom ritningar, bilder, fotografier, manualer, rapporter.
Självbokningssystem (online)	Med Självbokningssystem (online) avses av Ramavtalsleverantören tillhandahållit självbokningssystem.
Skriftligen	Med Skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
SLA	Med SLA (Service Level Agreement) avses servicenivåavtal med villkor där Ramavtalsleverantören åtar sig att tillhandahålla viss kvalitet avseende upphandlingsföremålet.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av de rättigheter och skyldigheter som framgår av Ramavtalet och Kontrakt, exempelvis jourservice och visumhantering. Med Underleverantörer avses inte systemleverantörer som exempelvis GDS, resekontoleverantörer samt utförare av resetjänster, exempelvis hotell, konferenser, flyg, tåg och anslutningstransporter.
Upphandlingsföremål	Med Upphandlingsföremål avses de varor och tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontraktet. Upphandlingsföremål får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.
Voucher	Med Voucher avses en värdehandling för förbetalda beställningar.

7.3 Kontaktpersoner och kommunikation



Parterna ska ange varsin kontaktperson i Kontraktet. Kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson, behörighet att på den egna Partens vägnar och med för denne bindande verkan företräda denne i frågor avseende Kontraktet. Respektive kontaktperson ska obehindrat kunna tillgodogöra sig information och

kommunicera på svenska i tal och skrift om inte Parterna kommer överens om annat.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas den andra Parten utan dröjsmål.

Meddelande från en Part angående Kontraktet ska skriftligen tillhandahållas den andra Partens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande.

Kontraktets handlingar samt Resultat ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat.

Vid oenighet mellan Parterna avseende tolkningen av ett villkor i Kontraktet som rör omfattningen av Ramavtalsleverantörens åtaganden, ska Ramavtalsleverantören tillhandahålla Upphandlingsföremålet enligt Avropsberättigads tolkning till dess meningsskiljaktigheten slutligen har avgjorts. Ramavtalsleverantören har rätt till dröjsmålsränta, skadestånd eller liknande från Avropsberättigad på grund av Avropsberättigads felaktiga tolkning.

Ramavtalsleverantören ska ha en kundansvarig kontaktperson (Key Account Manager eller liknande) med uppgift att från Ramavtalsleverantörens sida planlägga, utveckla och följa upp uppdraget efter överenskommelse med Avropsberättigad. Kundansvarig kontaktperson ska vara väl insatt i de statliga ramavtalen för resor och hotell/logi. Kundansvarig kontaktperson ska:

- 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.

7.4 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning



Kontraktet består av nedan angivna handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till säkerhetsskyddsavtal
2. Säkerhetsskyddsavtal
3. Skriftliga ändringar och tillägg till personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
4. Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontraktet med bilagor
6. Kontraktet med bilagor
7. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor
8. Avropsförfrågan med bilagor
9. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
10. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Kontraktet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Kontraktet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad. Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ytterligare åtaganden för Avropsberättigad.

7.5 Ramavtalsleverantörens ansvar för Upphandlingsföremålet och Resultatet



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Upphandlingsföremålet och Resultatet:

1. uppfyller i Kontraktet och Ramavtalet ställda krav och villkor samt utförs enligt Avropsberättigads instruktioner och i tillämpliga fall kan tas i bruk, det vill säga att exempelvis nödvändiga tillstånd, anmälningar och liknande finns,
2. är lämplig för de ändamål för vilka Upphandlingsföremålet och Resultatet av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de ändamål som framgår av Kontraktet och motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig med hänsyn tagen till Upphandlingsföremålets art och omfattning,
3. tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt enligt god sedvänja, etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen,
4. fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter, och
5. tillhandahålls enligt Ramavtalsleverantörens policyer, processer och interna kvalitetskontrollåtgärder förutsatt att dessa inte strider mot andra villkor i Kontraktet.

7.6 Ramavtalsleverantörens bemanning



Ramavtalsleverantörens bemanning ska vara anpassad, utifrån Kontraktet, efter den Avropsberättigades behov, storlek och volymer för att säkerställa att god service och kompetensnivå uppnås.

7.7 Avropsberättigads ansvar för Upphandlingsföremålet och Resultatet



Om inte annat uttryckligen framgår av Kontraktet regleras Avropsberättigads ansvar uttömmande i dessa Allmänna villkor.

7.8 Försäkring



Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga ansvarsförsäkringar för sin verksamhet hänförlig till Kontraktet och Upphandlingsföremålet som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Kontraktet.

Försäkringar ska vara giltiga under Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

7.9 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal



Ramavtalsleverantören ansvarar för personal som medverkar till att fullgöra Ramavtalsleverantörens del av Kontraktet. Personalen som fullgör Kontraktet ska ha avtalsenlig kompetens och erfarenhet. Om specifik kompetens eller erfarenhet inte avtalats ska personalen ha nödvändig kompetens och erfarenhet. Personal ska ha nödvändig kunskap om och förståelse för Kontraktets fullgörande.

Avropsberättigad har rätt att påverka vilken personal som direkt medverkar till att tillhandahålla Upphandlingsföremålet. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigades begäran utan dröjsmål byta ut personal förutsatt att Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran. Exempel på sakliga skäl är att personal saknar nödvändig kompetens eller att samarbetssvårigheter förekommer.

Ramavtalsleverantören kan ersätta personal som direkt medverkar till att tillhandahålla

Upphandlingsföremålet med annan personal, efter skriftligt medgivande från Avropsberättigad. Medgivande ska lämnas om Ramavtalsleverantören har sakliga skäl till bytet och dessa är utanför Ramavtalsleverantörens kontroll, exempelvis avslutning av anställning eller sjukskrivning. En förutsättning för byte av personal är att ny personal har kompetens och erfarenhet enligt första stycket.

Oavsett anledning till byte av personal ansvarar Ramavtalsleverantören för kostnader och tidsåtgång, bland annat vad gäller upplärning och introduktion.

7.10 Priser och prisjustering

7.10.1 Priser

Om inte annat framgår av Kontraktet är priserna angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Priserna inkluderar skatter och avgifter som Ramavtalsleverantören enligt lag ska betala. Priserna inkluderar även ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Kontraktet angivna åtaganden. Om inte annat framgår av Kontraktet, har Ramavtalsleverantören inte rätt att debitera högre priser än vad som framgår av Ramavtalet.

Ramavtalsleverantören har dock rätt till ersättning för rese- och logikostnader efter skriftlig överenskommelse med Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart informera Avropsberättigad om del av Upphandlingsföremål inte omfattas av det avtalade priset.

7.10.2 Prisjustering

Om inte annat framgår av Kontraktet är priserna fasta i ett (1) år från och med att Kontraktet har trätt i kraft.

Därefter kan antingen Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören begära prisjustering en (1) gång per avtalsår enligt SCB:s index Arbetskostnadsindex för tjänstemän (AKI) SNI 2007 kategori N (företag inom uthyrning, fastighetservice, resetjänster och andra stödtjänster). Den månad som Avropssvar senast ska lämnas ska utgöra basmånad.

Om ovan angivet index upphör träder SCB:s Labour Cost Index för tjänstemän, privat sektor (LCI tjm), preliminära indextal, SNI 2007-kolumn N (företag inom uthyrning, fastighetservice, resetjänster och andra stödtjänster) i dess ställe.

Om ett avtalat index upphör under Ramavtalstiden har Kammarkollegiet rätt att ersätta detta med ett likvärdigt index.

Jämförelsemånad vid prisjustering är det senast publicerade indextalet.

Prisjustering gäller från och med den första kalenderdagen i månaden efter att Avropsberättigad skriftligen bekräftat prisjusteringen.

7.11 E-handel

7.11.1 Generellt

Villkoren baseras på [SFTI](#):s rekommendationer för e-handel. SFTI är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv e-handel mellan offentlig sektor och leverantörer

av varor och tjänster. Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade meddelanden för e-handel.

Frågor om e-handel som direkt rör Ramavtalet ska alltid ställas till Kammarkollegiet. Frågor om e-handel som direkt rör ett specifikt Avrop ska ställas till berörd Avropsberättigad.

En leverantörsportal är i detta sammanhang en webbplats som Avropsberättigad tillhandahåller sina leverantörer, där leverantörerna kan skicka elektroniska fakturor.

Avropsberättigad kan precisera villkoren för e-handel enligt kapitel *Kravkatalog*.

7.11.2 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader



De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel enligt detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll* ska vara rekommenderade av SFTI, om inte annan standard överenskommit mellan Parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har Avropsberättigad rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp. Ramavtalsleverantören ska på begäran skicka av SFTI rekommenderade Peppol BIS-meddelanden via Peppolnätverket. När Ramavtalsleverantören tar emot av SFTI rekommenderade Peppol BIS-meddelanden ska den vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetyper. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Ramavtalsleverantören står för sina kostnader för utveckling, användning och underhåll av lämpligt systemstöd för de standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som refereras till i detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll*.

7.11.3 Order och ordersvar



Om inte annat framgår av Kontraktet ska Ramavtalsleverantören vid Kontraktets ikraftträdande kunna ta emot order samt skapa och skicka ordersvar enligt minst ett (1) av följande alternativ:

1. Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
2. E-post

Avropsberättigad har rätt att, som ytterligare alternativ, tillhandahålla en leverantörsportal för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

7.12 Fakturering och betalning



7.12.1 Fakturering



Ramavtalsleverantören ska enligt lag skapa och skicka elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Endast uppgifter i fakturan som ingår i standarden kommer att beaktas. Eventuella stödande handlingar, till exempel underlag för utlägg och/eller vidarefaktureringar, ska bifogas i PDF-format, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Ramavtalsleverantörens fakturabild i PDF-format får däremot inte bifogas och kommer inte att beaktas. Som ett komplement har Avropsberättigad rätt att som ytterligare alternativ tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av faktura. Av sekretesskäl har

dock Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantören ska skicka pappersfaktura.

Om inte annat framgår av Kontraktet ska fakturering för Upphandlingsföremålet i form av ett enskilt tidsbegränsat eller på annat sätt särskilt avgränsat uppdrag ske efter avslutat uppdrag eller leverans. Om inte annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att månadsvis i efterskott fakturera för tillhandahållande av Upphandlingsföremålet.

Om inte annat framgår av Ramavtalet eller Kontraktet har Ramavtalsleverantören inte rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontraktet utan Avropsberättigads godkännande. Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

Faktureringsavgift eller liknande accepteras inte. Påminnelseavgift betalas endast om det framgår av lag.

7.12.2 Fakturans innehåll



En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

1. Fakturadatum och fakturanummer
2. Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress
3. Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer
5. Omfattning och detaljerad specifikation över levererade Upphandlingsföremål
6. Detaljerad specifikation över priser i SEK exklusive mervärdesskatt per levererat Upphandlingsföremål
7. Bokningsarvodesspecifikt artikelnummer
8. Datum då Upphandlingsföremålet fullgjorts (omsatts)
9. Förfalldatum
10. Tillämpad mervärdesskattesats
11. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas
12. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt
13. Totalsumma i SEK inklusive mervärdesskatt
14. Om fakturan avser slutlikvid

Om arbetet utförts på löpande räkning, ska fakturan även innehålla:

- Antalet arbetstimmar per konsult
- Ersättning per timme per konsult
- Totalsumma antalet arbetstimmar för samtliga konsulter

Avropsberättigad har rätt att bestrida fakturor som är felaktiga, exempelvis med anledning av att specifikation saknas, och kräva rättelse av Ramavtalsleverantören.

7.12.3 Betalning



Betalning sker senast 30 kalenderdagar efter mottagen korrekt faktura.

Om Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig, har Avropsberättigad rätt att hålla inne det omstridda beloppet. Om Parterna är överens om viss del eller vissa delar av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad betala det beloppet. Avropsberättigad har dock rätt att hålla inne betalning till den del

Avropsberättigad har motkrav avseende vite, prisavdrag, skadestånd eller liknande från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Ansvar vid Fel* eller annat avtalsbrott.

Ramavtalsleverantörens rätt till betalning för Upphandlingsföremålet förfaller om Ramavtalsleverantören inte fakturerat för Upphandlingsföremålet ifråga senast sex (6) månader efter att Ramavtalsleverantören haft rätt att fakturera enligt ovan.

7.12.4 Dröjsmålsränta

Vid försenad betalning har Ramavtalsleverantören rätt att begära dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på begäran av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta om Ramavtalsleverantören är försenad att betala viten, prisavdrag, skadestånd eller liknande.

7.13 Sekretess och konfidentiell information

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL). Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja enligt lag sekretessbelagd uppgift som Part tar del av genom tillkomsten eller fullgörande av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören får endast använda sekretessbelagd eller konfidentiell information i syfte att fullgöra Kontraktet. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör, eller av Avropsberättigad angetts vara, hemlig samt information som är sekretessbelagd enligt OSL eller annan tillämplig lag.

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga godkännande ge tredje part tillgång till sekretessbelagd eller konfidentiell information, som Ramavtalsleverantören fått från Avropsberättigad eller från annan i samband med fullgörandet av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet följer relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontraktet samt vad som i övrigt framgår av gällande rätt avseende sekretess och konfidentiell information.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av denne ska anses utgöra Ramavtalsleverantörens konfidentiella information. Avropsberättigad är i regel ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske enligt OSL. Avropsberättigad kan därför inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess. Om Avropsberättigad inte är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad att inte röja Ramavtalsleverantörens konfidentiella information.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller förbud mot röjande av Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstiden samt under fem (5) år efter att Kontraktet har upphört. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

7.14 Samverkan

7.14.1 Lojalitets- och informationsplikt



Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka den andra Parten eller fullgörandet av Kontraktet. Vidare innebär det att Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt Kontraktet med tillbörlig omsorg.

Ramavtalsleverantören ska under Kontraktstiden inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Upphandlingsföremålet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Upphandlingsföremålet riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla all tillgänglig information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Om händelsen riskerar att orsaka Avropsberättigad skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera skadan.

7.14.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner



Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt *Uteslutning med anledning av EU-sanktioner* i kapitel *Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare* i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om Ramavtalsleverantörens rättsliga status, ägarförhållanden eller representation innebär, eller förändras på ett sådant sätt, att den omfattas av sanktionerna.
- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena är sådana att en Underleverantör eller ett åberopat företag omfattas av sanktionerna.

Ramavtalsleverantören ska fullt ut samarbeta i frågor som rör efterlevnaden av sanktionerna och tillhandahålla de uppgifter som är nödvändiga i detta avseende.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

7.14.2 Möten



Parterna ska träffas för samråd och uppföljning av Kontraktet minst en (1) gång per år, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Avropsberättigad kallar till dessa möten. Vardera Part står för sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Avropsberättigad får begära att Ramavtalsleverantören istället ska delta på mötena på distans.

7.14.3 Marknadsföring av Kontraktet



Ramavtalsleverantören, samt av denne anlitad Underleverantör, har inte rätt att hänvisa till Avropsberättigad i marknadsföring utan Avropsberättigads godkännande. Avropsberättigads logotyp eller liknande får endast användas enligt instruktioner från Avropsberättigad.

7.15 Underleverantör



Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör enligt vad som anges i Ramavtalet och Kontraktet. Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande av Underleverantör kan endast ske enligt avsnitt *Ändring av Underleverantör*.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlitad Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Upphandlingsföremål som Underleverantör ska utföra.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontraktet har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör såsom för egen del. Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

7.16 Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal



Ramavtalsleverantören ska följa de krav och villkor för säkerhet, gällande exempelvis informationssäkerhet, it-säkerhet, fysisk säkerhet och personalsäkerhet, som Avropsberättigad bestämmer samt se till att samtlig personal som direkt medverkar till att fullgöra Kontraktet följer dessa krav och villkor.

Om Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag följas. Ramavtalsleverantören och berörd Underleverantör ska på begäran ingå säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå och enligt de villkor som Avropsberättigad bestämmer. I sådana fall är Kontraktets giltighet villkorad av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning om Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att det saknas ett giltigt säkerhetsskyddsavtal. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning och liknande.

7.17 Behandling av personuppgifter



Behandling av personuppgifter ska följa Europeiska unionens dataskyddsförordning (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförfattningar (dataskyddsregleringen).

Ramavtalsleverantören ska vidta de nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas. Ramavtalsleverantör ska på begäran av Avropsberättigad ingå de avtal som krävs för att uppfylla

dataskyddsregleringen.

7.17.1 Konsekvensbedömning av dataöverföringar (Transfer Impact Assessment, TIA)



Ramavtalsleverantören ska ha fastställda rutiner för att genomföra en konsekvensbedömning av dataöverföringar (Transfer Impact Assessment), i enlighet med Europeiska dataskyddsstyrelsens rekommendationer 01/2020. Ramavtalsleverantören ansvarar också för att Underleverantörer som anlitas för att fullgöra Kontrakt har sådana rutiner. I Kontrakt som innefattar överföring av personuppgifter till tredje land ska Ramavtalsleverantören eller Underleverantör innan Kontraktets fullgörande ha genomfört en TIA. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran överlämna analysen.

7.18 Immateriella rättigheter



7.18.1 Rätt till Resultat



Äganderätt, upphovsrätt och eventuellt annan immateriell rätt till Resultat ska helt tillfalla Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska överlämna alla Resultat i överenskommet format senast vid tidpunkten då Upphandlingsföremålet har levererats eller Kontraktet har fullgjorts.

7.18.2 Ansvar vid intrång i immaterialrätt



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Resultat inte kränker annans rätt och att Avropsberättigad fritt och utan begränsningar eller inskränkningar kan använda Resultatet, inklusive fri rätt att ändra Resultatet och upplåta eller överlåta det till tredje part.

Ramavtalsleverantören ska därför på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs av tredje part mot Avropsberättigad om intrång i patent, upphovsrätt, mönsterskydd, varumärke eller annan immateriell rättighet på grund av Avropsberättigads användning av Resultatet. Ramavtalsleverantören ska vidare ersätta Avropsberättigad för alla kostnader, ersättningar och skada, inklusive ombudskostnader, som Avropsberättigad åsamkas till följd av sådant krav eller talan, utan tillämpning av ansvarsbegränsningen i avsnitt *Skadestånd*.

Ramavtalsleverantörens ansvar enligt avsnitt *Skadestånd* gäller endast under förutsättning att:

1. Avropsberättigad inom skälig tid meddelar Ramavtalsleverantören om framförda krav eller väckt talan,
2. Avropsberättigad inte medger eller ingår överenskommelse om betalning eller förlikning i anledning av påstått intrång utan Ramavtalsleverantörens medgivande, och
3. Avropsberättigad låter Ramavtalsleverantören ensam bestämma om bemötande av kravet eller talans utförande samt förhandla om uppgörelse eller förlikning och lämnar Ramavtalsleverantören, på Ramavtalsleverantörens bekostnad, allt skäligt biträde i sådant bemötande av kravet eller talans utförande eller förlikningsförhandlingar.

7.19 Servicenivåavtal (Service Level Agreement SLA)



Om inte annat framgår av Kontrakt ska Ramavtalsleverantören leverera tjänster enligt nedan SLA och leverera rapport som innehåller statistik på efterlevnad gentemot SLA en gång per halvår.

7.19.1 Tillgänglighet – under Arbetsdag kontorstid



Ramavtalsleverantören och dess resekonsulter som utsetts att handlägga den Avropsberättigades tjänsteresor, Personlig service (offline) samt support vid Bokningar via Självbokningssystem, ska vara tillgänglig för Avropsberättigad via e-post och telefon under Arbetsdag.

I de fall kontakt tagits under Arbetsdag men Avropsberättigad får svar från Ramavtalsleverantören utanför Arbetsdagen ska Ramavtalsleverantören ändå genomföra Bokningen med samma debitering som gäller under Arbetsdag.

Ramavtalsleverantören ska minst:

- Ha tillgång till den Avropsberättigades myndighetsprofil samt resenärsp profiler.
- Tillhandahålla en specifik e-postadress för bokningar som görs genom Kontraktet.
- Boka enligt de statliga Ramavtalen och, i förekommande fall, den Avropsberättigades egna avtal inom resor och logi.
- Tillhandahålla service på svenska och
- Tillhandahålla debitering mot Avropsberättigades Resekonto.

7.19.1.1 Svarstid telefon



Kravet gäller under Arbetsdag.

Ramavtalsleverantören ska ha hög tillgänglighet för så att väntetider minimeras.

För 80 procent av telefonsamtalen ska väntetiden i telefonkö, inkl. telefonsvar, inte vara mer än fem (5) minuter för att komma fram till en resekonsult.

Vid bokningsförfrågan via telefon ska Ramavtalsleverantörens resekonsulter lämna bokningsförslag i telefonsamtalet. Vid mer komplicerade bokningsförfrågningar, som vid Bokningar av utrikesresor som innefattar fler personer eller har fler tjänster inblandande eller till vissa avlägsna och ovanliga resmål, ska bokningsförslag tillhandahållas inom åtta (8) arbetstimmar.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende tillgängligheten enligt ovan. Mätperioden är per halvår (om inte annat framgår av Kontrakt) och skickas till kontaktperson hos Avropsberättigad i Excelformat eller annat överenskommet filformat.

7.19.1.2 Svarstid e-post



Kravet gäller under Arbetsdag.

Vid kontakt via e-post ska Ramavtalsleverantören besvara 90 procent av inkomna ärenden inom åtta (8) arbetstimmar efter mottagen förfrågan. Autosvar gäller inte som ett svar via e-post.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende tillgängligheten enligt ovan. Mätperioden är per halvår (om inte annat framgår av Kontrakt) och skickas till kontaktperson hos Avropsberättigad i Excelformat eller annat överenskommet filformat.

7.19.2 Tillgänglighet - Jourservice



Jourservice gäller annan tid än Arbetsdag, det vill säga helgfria vardagar måndag - fredag kl.17:00-08.00 svensk tid, samt dygnet runt på helgdagar

Avropsberättigad ska kunna kontakta Ramavtalsleverantören via telefon för att genomföra Bokningar även vid annan tid än Arbetsdag, så kallad jurservice. Ramavtalsleverantörens jurservice ska ha tillgång till Avropsberättigads kundprofil, individuella resenärprofil, och kunna genomföra Bokningar av samtliga tjänster som ingår i Kontraktet.

Kontakt med jurservice ska ske med samma telefonnummer som för ordinarie service. I samband med eventuell omkoppling ska det informeras om att omdirigering sker och att arvode för jurservice kommer att debitera.

Ramavtalsleverantören ska minst:

- Ha tillgång till den Avropsberättigades myndighetsprofil samt resenärprofil om inte annat har överenskommits. En resenär som redan har en resenärprofil hos den ordinarie servicen ska därmed inte behöva upprätta en ny profil hos jurservicen.
- Boka enligt de statliga Ramavtalen och, i förekommande fall, den Avropsberättigades egna avtal inom resor och logi.
- Tillhandahålla service av svensk- och/eller engelsktalande personal med samma kompetensnivå som den ordinarie personliga servicen under Arbetsdag.
- Tillhandahålla debitering mot resekonto på samma sätt och för samma områden som under Arbetsdag.

7.19.2.1 Svarstid jurservice har utgått!



7.19.3 Tillgänglighet - Självbokningssystem och applikation



Självbokningssystemet och applikation till smartphone ska vara byggda för att fungera 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år. Självbokningssystemet och applikationen 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. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigade om planerade servicefönster minst två veckor i förväg. Servicefönster ska normalt läggas kl. 17:00-07:00 arbetsdagar, eller på helger.

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

7.19.4 Krediteringar och reklamationer



Kreditering

- Ramavtalsleverantören ska hantera Krediteringar inom fem (5) arbetsdagar. Detta innebär att krediteringsprocessen har påbörjats och kontakt har tagits med Avropsberättigad.

Reklamationer

- Ramavtalsleverantören ska bekräfta att reklamation mottagits inom två (2) timmar.
- Återkoppling ska ske inom fem (5) Arbetsdagar.

7.20 Uppföljning

Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller alla krav och villkor som framgår av Kontraktet. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av eventuellt säkerhetsskyddsavtal samt personuppgiftsbiträdesavtal. Vid uppföljning har Avropsberättigad rätt att anlita en extern part för genomförandet. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, uppgifter och handlingar som Avropsberättigad skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader. Om uppföljningen däremot visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott står Ramavtalsleverantören för Avropsberättigads kostnader för uppföljningen. Ramavtalsleverantörens (och Underleverantörens) skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till högst en (1) gång per år.

7.21 Avtalsbrott och påföljder

Part kan göra gällande en eller flera olika påföljder.

7.21.1 Ansvar vid Försening

7.21.1.1 Vad som avses med Försening

Med Försening avses att

1. Upphandlingsföremålet inte levererats inom avtalade tidsramar, såsom avtalad startdag eller avtalad dag för leverans av Upphandlingsföremålet, eller utförande av Upphandlingsföremålet vid regelbundet angivna tidpunkter,
2. Upphandlingsföremålet, om någon tid enligt punkten 1 inte har avtalats, inte levererats inom den tid som är skäligen med hänsyn till vad som är normalt för Upphandlingsföremål av samma art och omfattning,
3. Leverans inte omfattar avtalad kvantitet av Upphandlingsföremålet, eller
4. det är uppenbart att avtalsenlig leverans inte föreligger och avvikelserna är av betydelse för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Försening om Ramavtalsleverantören kan visa att Förseningen beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för, under förutsättning att:

1. Ramavtalsleverantören inte bidragit till Avropsberättigads avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantören inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit följderna, och
3. Ramavtalsleverantören när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om Avropsberättigads avtalsbrott, omedelbart meddelar Avropsberättigad om detta och hur det påverkar möjligheten för Ramavtalsleverantören att tillhandahålla Upphandlingsföremålet.

Ramavtalsleverantören har i sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader.

7.21.1.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om Försening

Ramavtalsleverantören ska utan dröjsmål skriftligen informera Avropsberättigad om Ramavtalsleverantören känner till eller borde ha känt till att Försening föreligger eller kan komma att föreligga. Ramavtalsleverantören ska ange anledningen till Förseningen samt om möjligt ange en ny tidpunkt då utförandet av Kontraktet beräknas kunna ske. Ramavtalsleverantören ska vidta alla skäliga åtgärder för att motverka och begränsa Försening.

Avropsberättigad ska utan dröjsmål skriftligen meddela Ramavtalsleverantören om Avropsberättigad misstänker att Försening kommer att föreligga.

7.21.1.3 Vite vid Försening

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande för vite vid Försening.

Försening av tjänst (exempelvis vid implementering av Resebyrå) och som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Avropsberättigad till vite. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören kan i Kontraktet komma överens om särskilda vitessatser. I de fall någon sådan överenskommelse inte gjorts, har Avropsberättigad rätt till vite enligt följande.

Om Ramavtalsleverantören är Försenad med en tjänst ska leverantören betala vite till den Avropsberättigade. Vite utgår med 1000 SEK per Arbetsdag som förseningen varar.

Avropsberättigad förlorar rätten till vite om begäran inte sker skriftligen inom tre (3) månader efter att Avropsberättigad fått kännedom om Förseningen.

7.21.1.4 Vite vid avsteg från SLA (Service Level Agreement)

Om inte annat framgår av Kontraktet och Ramavtalsleverantören inte uppfyller SLA, har Avropsberättigad rätt till vite enligt nedan.

Om avsteg från SLA identifierats i rapport som innehåller statistik på efterlevnad gentemot SLA, enligt avsnitt *Service nivåavtal (Service Level Agreement SLA)*, har Avropsberättigad rätt att begära ett vite per halvår och område där avvikelse har identifierats enligt nedan.

Område	Vite
e-post	1 000 SEK
Kreditering	1 000 SEK
Reklamation	1 000 SEK
Självbokningssystem	1 000 SEK
Telefon	1 000 SEK

7.21.2 Ansvar vid Fel

7.21.2.1 Vad som avses med Fel

Med Fel avses att Upphandlingsföremålet eller Resultatet avviker från kraven eller villkoren i Kontraktet eller Ramavtalet.

Fel föreligger inte om Ramavtalsleverantören kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för enligt Kontraktet, under förutsättning att:

1. Ramavtalsleverantören inte bidragit till Avropsberättigads avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantören inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit följderna, och
3. Ramavtalsleverantören när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om Avropsberättigads avtalsbrott, omedelbart skriftligen underrätta Avropsberättigad om detta och hur det påverkar möjligheten för Ramavtalsleverantören att tillhandahålla Upphandlingsföremålet.

7.21.2.2 Reklamation och avhjälpande av Fel

Om Avropsberättigad vill göra gällande ett Fel ska reklamation göras skriftligen till Ramavtalsleverantören inom skälig tid från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamation som lämnas inom tre (3) månader efter det att Avropsberättigad upptäckt Felet anses ha lämnats inom skälig tid.

Efter det att Ramavtalsleverantören mottagit reklamation från Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören skyndsamt avhjälpa Felet. Om inte annat uppenbarligen följer av omständigheterna ska avhjälpande ske genom omleverans, dvs. nytt utförande av Tjänsten eller del därav, inklusive omleverans av överenskommet Resultat.

Avropsberättigads godkännande av Ramavtalsleverantörens förslag, åtgärder eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel.

7.21.2.3 Prisavdrag vid Fel

Om Avropsberättigad inte säger upp hela Kontraktet till följd av Fel har Avropsberättigad rätt till prisavdrag. Rätt till prisavdrag föreligger i de fall avhjälpande av Felet inte är möjlig eller inte kan förväntas försätta Avropsberättigad i samma situation som om Felet inte förelegat. Prisavdraget ska utgöra skillnaden i värde mellan avtalsenlig och avtalsstridig prestation vid tiden för prestationen. Om Ramavtalsleverantören inte avhjälpes Felet inom skälig tid, har Avropsberättigad även rätt till vite enligt avsnitt *Vite vid Försening*.

7.21.2.4 Fel som utgör väsentligt avtalsbrott

Utgör Felet ett väsentligt avtalsbrott har Avropsberättigad rätt att skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1.

7.21.3 Ansvar vid övriga avtalsbrott

Avtalsbrott föreligger om Part brister i att uppfylla sina åtaganden som framgår av Ramavtalet eller Kontraktet. Part ska inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. Bristen ska rättas skyndsamt om inte Parterna kommer överens om annat.

7.21.4 Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott

Avropsberättigad kan bestämma att vite ska utgå om Ramavtalsleverantören bryter mot krav eller villkor i Kontraktet om Ramavtalsleverantören

1. inte rättar bristen inom 25 Arbetsdagar från Avropsberättigads skriftliga begäran om rättelse.
2. vid upprepade tillfällen på ett systematiskt sätt brutit mot Kontraktet.
3. vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader brister i åtagande enligt Kontraktet, detta gäller oavsett om varje enskild brist har rättats eller är oväsentlig.

Vitets storlek uppgår till 5 000 SEK och utgår per påbörjad vecka som bristen kvarstår. Vite ska högst uppgå till 20 000 SEK. Understiger Kontraktets värde 20 000 SEK ska vitet högst uppgå till Kontraktets värde. Om bristen inte kan åtgärdas utgår maximalt vite. Om maximalt vite uppnåtts, eller bristen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad, har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1. Kan bristen åtgärdas, men är kvar efter fyra (4) veckor anses det utgöra ett väsentligt avtalsbrott vilket ger Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1.

Avropsberättigad kan vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning välja att ändra villkoren i detta avsnitt.

7.21.5 Skadestånd



Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella prisavdrag och viten hänförliga till avtalsbrottet ska avräknas från skadeståndet.

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Upphandlingsföremål eller avstående från att göra gällande en viss påföljd befriar inte Ramavtalsleverantören från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts totala skadeståndsansvar per kontraktsår är begränsat till det högre av:

1. 25 procent av medelvärdet av Kontraktets faktiska, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, per kontraktsår, och
2. 10 prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

Avropsberättigad kan vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning välja att ändra villkoren i punkterna 1 och 2.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte för Ramavtalsleverantörens ersättningskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i immateriella rättigheter. Vidare gäller inte ansvarsbegränsningarna vid person- eller sakskada samt vid avtalsbrott enligt avsnitten *Sekretess och konfidentiell information*, *Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal* och *Behandling av personuppgifter*. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller vid uppsåt eller grov oaktsamhet.

7.21.6 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)



Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Kontraktets tecknande och vars följderna Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt

avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Kontraktet. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 kalenderdagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningskyldighet.

För att Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Part, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart skriftligen meddela motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Kontraktet.

7.21.7 Avropsberättigads uppsägningsrätt



Avropsberättigad har rätt att säga upp hela eller delar av Kontraktet om

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantören vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader ska betala vite enligt avsnitt *Vite vid Försening*,
3. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Kontraktet,
4. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav eller villkor som ställts i Ramavtalet, Avropsförfrågan eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Kontraktet,
5. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet utan att Kammarkollegiet sagt upp Ramavtalet,
6. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
7. Ramavtalsleverantören i övrigt agerar på ett sådant sätt att det, hänförligt till relevanta delar av Kontraktets fullgörande, ur allmänhetens synvinkel, skulle vara stötande för Avropsberättigad att fullfölja Kontraktet,
8. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU),
9. Domstol finner att Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
10. Avropsberättigads behov av Upphandlingsföremålet väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
11. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Uppsägning ska ske skriftligen. Avropsberättigad avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Avropsberättigad avgör om det förtida upphörandet ska innebära återgång av Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörens prestationer med avräkning för den nytta Avropsberättigad haft av Upphandlingsföremålet, eller om det förtida upphörandet endast ska ha framåtriktad effekt. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att betala

ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Avropsberättigads sida har medverkat till skadan.

7.21.8 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt

Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Kontraktet om Avropsberättigad gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte Avropsberättigad inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran av Ramavtalsleverantören har vidtagit rättelse. Uppsägning ska ske skriftligen och ha en uppsägningstid om minst sex (6) månader.

7.21.9 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning

Kontraktet upphör med omedelbar verkan om Kontraktet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan även komma överens om att Kontraktet ska upphöra i förtid i andra fall.

7.22 Ändringar av Kontraktet

7.22.1 Ändringar och tillägg

Avropsberättigad kan vid förnyad konkurrensutsättning välja att ändra villkoren i detta avsnitt.

Ändringar i eller tillägg till Kontraktet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

Om Avropsberättigad begär ändring av Kontraktet ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter. Därefter ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören om ändring av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras. Ändring av pris till följd av begärd ändring enligt detta avsnitt ska vara till självkostnadspris med ett påslag om tio (10) procent. Avropsberättigad kan vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning välja att ändra villkoren i detta stycke.

Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om någon relevant del inte omfattas av ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris.

Ändringar och tillägg till Kontraktet som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Kontraktets giltighet i övrigt.

7.22.2 Ändring av Underleverantör

Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande, av Underleverantör kan endast ske efter skriftligt godkännande av Avropsberättigad. Till ansökan om att ändra Underleverantör ska bifogas uppgifter och handlingar som visar att Underleverantören uppfyller relevanta krav och villkor.

7.22.3 Avbeställning av Upphandlingsföremål

Avropsberättigad har rätt att vid var tid under Kontraktstiden, avbeställa hela eller delar av återstående Upphandlingsföremål med 30 kalenderdagars uppsägningstid. Avropsberättigad är i ett sådant fall enbart skyldig att betala för upparbetat arvode och på förhand godkända kostnader fram till och med tidsfristens utgång. Ramavtalsleverantören har inte rätt till någon ytterligare ersättning till följd av Avropsberättigads avbeställning.

7.22.4 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontraktet

Avropsberättigad har rätt att överlåta Kontraktet helt eller delvis till en annan organisation. Avropsberättigads meddelande om överlåtelse av Kontraktet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

7.22.5 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet

Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att befintlig Ramavtalsleverantör får ett skriftligt godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person.

Avropsberättigad kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

7.23 Icke-avstående (no waiver)

Parts underlåtenhet att tillämpa något villkor i Kontraktet strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Kontraktet och underlåtenheten ska inte heller medföra att Part förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontraktet.

7.24 Åtaganden vid Kontraktets upphörande

Vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören vara behjälplig i samband med avveckling av Avropsberättigads användning av Upphandlingsföremålet och vid byte till annan leverantör, för att etablera motsvarande tjänst. Det innebär exempelvis besvarande av frågor, teknisk assistans och överlämning av dokumentation.

Ramavtalsleverantörens ska tillhandahålla hjälp till självkostnadspris med så liten störning som möjligt för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran samarbeta med ny leverantör till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt detta avsnitt gäller under en tid om högst sex (6) månader från Kontraktets upphörande.

7.25 Tillämplig lag och tvistelösning

Rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontraktet och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Avropsberättigad har sitt säte.

8. Avropsrutin

8.1 Inledning



Då behov hos den Avropsberättigade uppstår av de tjänster som omfattas av Ramavtalet genomför denne ett avrop. Avrop från Ramavtalet sker genom en förnyad konkurrensutsättning, enligt 7 kap. 9 § LOU.

8.2 Avropsrutin



8.2.1 Avropsförfrågan



Den Avropsberättigade ska upprätta en Avropsförfrågan för att bjuda in samtliga Ramavtalsleverantörer att lämna Avropssvar i enlighet med vad den Avropsberättigade anger i Avropsförfrågan. I Avropsförfrågan ska Avropsberättigad referera till de villkor och krav som angivits i Ramavtalet och upphandlingsdokumentet.

Vid behov kan den Avropsberättigade precisera villkoren i Ramavtalet och komplettera med andra krav och villkor som angetts i Kravkatalogen. Pris ska alltid vara ett av tilldelningskriterierna.

8.2.2 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 och tilldelningskriterier.

Om den Avropsberättigades behov av resebyråttjänster är omhändertagna i de krav som ställts i Kravspecifikationen (och Allmänna Villkor) kan den Avropsberättigade använda sig av enbart pris som tilldelningskriterium.

8.2.3 Skälig tidsfrist



I Avropsförfrågan ska den Avropsberättigade ange en skälig tidsfrist som är tillräcklig för att lämna Avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till Upphandlingsföremålets komplexitet samt den tid som Ramavtalsleverantörerna behöver för att lämna Avropssvar. Ramavtalsleverantör som vid Avropet inte kan erbjuda efterfrågade tjänster är alltid skyldig att svara varför denne inte kan göra det.

8.2.4 Avropssvar



Avropssvar ska vara skriftliga och den Avropsberättigade får ta del av innehållet först när den angivna svarstiden löpt ut.

8.2.5 Tilldelning av kontrakt



Kontrakt tilldelas den Ramavtalsleverantör som lämnat det för den Avropsberättigade ekonomiskt mest fördelaktiga Avropssvaret utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

Den Avropsberättigade ska snarast möjligt skriftligen meddela de Ramavtalsleverantörer som deltagit i den förnyade konkurrensutsättningen beslut om tilldelning av Kontraktet och redovisa skälen för beslutet.

Vid Avrop från Ramavtal börjar ingen automatisk avtalsspärr att löpa men den Avropsberättigade kan frivilligt iaktta en avtalsspärr för att undvika att ett ingånget Kontrakt ska kunna ogiltigförklaras i ett senare skede. Avtalsspärrens längd måste då alltid anges i underrättelsen om tilldelningsbeslutet.

8.3 Skriftligt Kontrakt



Ett skriftligt Kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensättning. Kontrakt upprättas mellan den Avropsberättigade och tilldelad Ramavtalsleverantör avseende de tjänster som ska tillhandahållas.

Ramavtalsbilaga Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontraktet oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte.

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, tillhandhållande 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 (abonnemangsavgift) 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.