

## 3. Kravkatalog

### 3.1 Kravkatalog

#### 3.1.1 Kravkatalog

Följande lista av punkter kan Avropsberättigade tillämpa vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning utöver de krav som använts i upphandlingen. (Kravspecifikation se kapitel 4 i Ramavtalet).

Om det är nödvändigt får villkoren som angetts i Ramavtalet preciseras och kompletteras enligt nedan. Det är då fråga om att komplettera eller specificera villkoren i Ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter för att kunna fullgöra ett enskilt Kontrakt.

Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på Avropsberättigads behov.

Ska-krav och/eller bör-krav kan ställas inom följande områden:

- Information/kommunikation
- Kompetens
- Statistik och uppföljning
- Service
- Bokning
- Pris

Nedan följer exempel på krav som kan ställas vid avrop. Observera att listan inte är uttömmande och att krav inom dessa områden kan läggas till/tas bort om Avropsberättigad så önskar.

### 3.2 Exempel på krav att ställa vid förnyad konkurrensutsättning

#### 3.2.1 Information/kommunikation

##### 3.2.1.1 Spårningssystem

Krav kan exempelvis ställas på:

- Att Ramavtalsleverantören ska/bör lämna ut information om exempelvis var resenär befinner sig/resplan på begäran från Avropsberättigad inom (X) timmar vid det fall Avropsberättigad inte har egen tillgång till systemet.
- Att Avropsberättigad ska/bör kunna se resenärens hela aktuella bokning (inte bara se var resenären befinner sig).
- Att Avropsberättigad ska/bör 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".
- Att minst X antal personer från Avropsberättigad ska/bör kunna vara inne i verktyget samtidigt.
- Att verktyget ska/bör vara tillgängligt för Avropsberättigad 24 tim/dygn årets alla dagar.

##### 3.2.1.2 Reseportal

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör kunna erbjuda en reseportal från vilken inloggning till självbokningssystem, reseinformation från Ramavtalsleverantören, Avropsberättigades egna styrdokument och egen reserelaterad information, statistik och rapporter från Ramavtalsleverantören samt externa länkar till

**Utskrivet:** 2016-08-10 17:07 **Sida** 22 **av** 33 **Refnr.:** 96-86-2014:005 ...../.....

väder, flygplatsinformation och information om kommunala kommunikationsmedel finns tillgängligt.

##### 3.2.1.3 Singel-sign-on

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör kunna erbjuda inloggning till reseportal och/eller självbokningssystem via singel-sign-on.

##### 3.2.1.4 24-timmarsservice

Krav kan exempelvis ställas på att 24-timmarsservice ska/bör kunna nås vis samma telefonnummer som används vid ordinarie kontakt med Ramavtalsleverantören.

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör ha en telefonsvarare som anger att en omkoppling sker till 24-timmarsservice och även informerar om att ett arvode tas ut vid kontakt med 24-timmarsservicen.

### **3.2.1.5 Pass och visum**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör informera om reserekommendationer utfärdade av Utrikesdepartementet.

### **3.2.1.6 Specifikt telefonnummer**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör upprätta ett specifikt telefonnummer för Avropsberättigad.

### **3.2.1.7 Applikation till smartphone**

Krav kan exempelvis ställas på att resenären ska/bör via appen ha tillgång till hela sin aktuella resebokning och även tidigare och kommande resebokningar.

## **3.2.2 Kompetens**

### **3.2.2.1 Resekonsultens kompetens och erfarenhet**

Krav kan exempelvis ställas på att Resekonsulterna ska/bör ha en lämplig reseutbildning enligt nedan:

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

## **3.2.3 Statistik och uppföljning**

### **3.2.3.1 Webbaserat statistikverktyg**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör tillhandahålla ett webbaserat verktyg, Qlickview-baserad frågedatabas eller likvärdigt. Informationen ska uppdateras med korrekta siffror kontinuerligt, med högst X veckors fördröjning. Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör även kunna ta fram särskild miljöstatistik enligt överenskommelser med Avropsberättigad.

### **3.2.3.2 Statistik**

Krav kan exempelvis ställas på vilken typ av statistik Avropsberättigad önskar, omfattning och intervaller.

### **3.2.3.3 Uppföljningsmöten**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör ha X antal uppföljningsmöten per år med Avropsberättigad.

## **3.2.4 Service**

### **3.2.4.1 Tredjepartssystem**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantörens stödsystem ska/bör kunna integreras i på svenska marknaden befintliga reseadministrativa processtöd såsom E-builder eller likvärdigt.

### **3.2.4.2 Konsulttjänster**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör tillhandahålla konsulttjänster inom olika reserelaterade områden, exempelvis för mer omfattande analyser, statistik och onlinetjänster.

### **3.2.4.3 Klimatkompensation**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantör ska/bör kunna erbjuda möjlighet för resenären/resebeställaren att klimatkompensera sina resor om det finns stöd för detta i Avropsberättigads miljö- och resepolicy. Rutiner för klimatkompensation och kostnaden för detta sker i sådant fall i överenskommelse med Avropsberättigad.

## **3.2.5 Bokning**

### **3.2.5.1 Leverans av färdhandlingar**

Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantören ska/bör leverera färdhandlingar via post till den leveransadress som resenären/resebeställaren anger.

### **3.2.5.2 Följesedel**

Krav kan exempelvis ställas på vilken information som ska/bör finnas med på följesedel.

### **3.2.6 Pris**

För exempel på hur pris kan begäras in och utvärderas vid förnyad konkurrensutsättning se bilaga "Exempel på arvodesmatris för Resebyråttjänster". Observera att bilagan enbart är ett förslag och att prisposter kan läggas till/tas bort.