



KAMMARKOLLEGIET

Statens inköpscentral

Avtalets namn: Resebyråttjänster
Upphandling: Resebyråttjänster
Startdatum: 2016-08-01
Typ av avtal: Ramavtal

Avtal

Referensnr: 96-86-2014:003
Upph. ref.nr: 96-86-2014
Slutdatum: 2018-04-30
Förlängning: 1 st á 2 år

Parter:

Köpare

Upph. enhet: Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Handläggare: Ingela Mildton-Patzelt
Org. nr: 2021000829
Moms reg nummer: SE202100082901
Adress: Box 2218
Postnummer: 103 15
Postort: STOCKHOLM
Land: Sverige
Telefon: 087000741
Mobil:
Fax:
E-post: Ingela.Mildton-Patzelt@kamma
rkollegiet.se

Säljare:

Säljare: Hogg Robinson Nordic AB
Kontaktperson: Anna Ununger
Org. nr: 5565066122
Moms reg nummer: SE556506612201
Adress: Box 23350
Postnummer: 10435
Postort: STOCKHOLM
Land: Sverige
Telefon: +46 (0)8 50 88 52 15
Mobil: +46 (0)706 45 85 85
Fax:
E-post: anna.ununger@hrgworldwi
de.com

1. Ramavtal

1.1 Ramavtal

1.1.1 Inledning och Ramavtalets parter

Ramavtal med avtalsnummer 96-86-2014:03, har träffats för statens och Avropsberättigades räkning, mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, organisationsnummer 202100-0829, och Hogg Robinson Nordic AB, organisationsnummer 5565066122 nedan Ramavtalsleverantören.

Genom Ramavtalet ges Avropsberättigade rätt att utan att själv genomföra upphandling göra Avrop från Ramavtalet.

Med "parter" avses i Ramavtalets Huvuddokument Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantören.

1.2 Definitioner

1.2.1 Begrepp med förklaringar

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

Avrop - Med Avrop avses anskaffning av Tjänster som en Avropsberättigad gör genom

användande av Ramavtalet.

Avropsförfrågan - Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.

Avropssvar - Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan.

Avropsberättigade - Med Avropsberättigade avses myndigheter under regeringen, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt organisationer inom övrig offentlig förvaltning som har rätt att avropa från Ramavtalet jämlikt 5 kap 2§ LOU. Även Avropsberättigade är i den meningen parter i Ramavtalet.

Huvuddokument - Med Huvuddokument avses detta dokument vilket särskilt reglerar förhållandet mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantören.

Kontrakt - Med Kontrakt avses det avtal rörande anskaffning från Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.

Ramavtalet - Med Ramavtal avses detta Huvuddokument inklusive bilagor. Ramavtalet har tillkommit genom upphandling enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling.

Ramavtalsleverantören - Med Ramavtalsleverantören avses den leverantör som efter upphandling enligt lag om offentlig upphandling blivit part i Ramavtalet.

Skriftligen - Med skriftlig avses även meddelande i elektronisk form.

Tjänst - Med Tjänst avses de tjänster som omfattas av upphandlingen och Ramavtalet.

Underleverantör - Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som bistår Ramavtalsleverantören med Tjänster som omfattas av Ramavtalet.

1.3 Avtalshandlingar

1.3.1 Ramavtalets innehåll

Ramavtalet består av följande handlingar:

Huvuddokumentet
Bilaga Allmänna villkor
Bilaga Kravspecifikation
Bilaga Kravkatalog
Bilaga Kontaktpersoner

Inga andra handlingar än ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Innehåller Ramavtalsleverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågats blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till Ramavtalsleverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är inte giltig.

1.3.2 Handlingarnas inbördes ordning

Handlingarna kompletterar varandra.

Om handlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i nedan angivna ordning:

1. Skriftliga ändringar eller tillägg till Huvuddokumentet
2. Huvuddokument

3. Skriftliga ändringar eller tillägg till Bilagor
4. Bilagor
5. Förfrågningsunderlag
6. Kompletteringar och förtydliganden till Ramavtalsleverantörens anbud
7. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor

1.4 Ramavtalets ikraftträdande och löptid

1.4.1 Ramavtalets ingående

Ramavtalet blir bindande mellan parterna när det signerats av Ramavtalsleverantören och Statens inköpscentral.

1.4.2 Ramavtalets löptid

1.4.2.1 Ramavtalets löptid

Ramavtalet träder i kraft, vilket innebär att Avrop av Tjänster kan göras under Ramavtalet, den dag det signerats av båda parter och löper därefter under en period av 24 månader. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning.

1.4.3 Förlängning av Ramavtalet

Eventuell förlängning av Ramavtalet sker på initiativ av Statens inköpscentral. Ramavtalsleverantören har inte rätt att motsätta sig förlängning. Förlängning kan uppgå till högst 24 månader.

Förlängning regleras skriftligen.

1.4.4 Kontraktens giltighet

Att Ramavtalet upphört att gälla ska inte påverka giltigheten av Kontrakt som ingåtts under Ramavtalets löptid. Kontrakt kan inte ingås efter det att Ramavtalet har upphört att gälla. Detta hindrar dock inte att tillhandahållande av Tjänst kan ske vid en senare tidpunkt, under förutsättning att Kontrakt har tecknats under Ramavtalets löptid.

1.5 Avropsberättigade

Ramavtalet kommer att kunna användas för Avrop av myndigheter under regeringen samt andra upphandlande organisationer som lämnat bekräftelse till Statens inköpscentral.

Nedan följer de myndigheter och organisationer som är Avropsberättigade:

Myndigheter under regeringen

Deltar med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning

Myndigheter under riksdagen

Riksdagens Ombudsmän	202100-2650
Riksdagsförvaltningen	202100-2627
Riksrevisionen	202100-5422
Sveriges Riksbank	202100-2684

Offentligt styrda organ enligt 2 kap 12 § LOU

Internationella Handelshögskolan i Jönköping AB 556487-2728
Hälsö högskolan i Jönköping AB 556619-6399
Högskolan för lärande och kommunikation i Jönköping AB 556487-2769
Radiotjänst i Kiruna AB 556300-4745
Riksteatern 802006-1365
Specialfastigheter Sverige AB 556537-5945
Stiftelsen Dansens Hus 802014-7792

Stiftelsen för Kunskaps- och Kompetensutveckling 802400-4213
Stiftelsen för Miljöstrategisk forskning 802017-9324
Stiftelsen för strategisk forskning 802017-9191
Stiftelsen Högskolan i Jönköping 826001-7333
Stiftelsen Nordiska museet 802002-4686
Stiftelsen Norrlandsfonden 897000-3003
Stiftelsen Röda korshemmet- Röda Korsets Högskola 802002-8695
Stiftelsen Skansen 802003-0154
Stiftelsen Svenska Filminstitutet 802004-1748
Stiftelsen Tekniska museet 802005-9187
Sveriges Civilförsvarsförbund 802005-8460
Tekniska Högskolan i Jönköping AB 556487-2751

1.6 Kontaktpersoner

1.6.1 Kontaktpersoner för Ramavtalet

Kontaktpersoner för Ramavtalet framgår av Statens inköpscentrals webbplats.

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

Byte av kontaktperson ska skriftligen och utan dröjsmål meddelas den andra parten.

1.7 Meddelanden

Meddelande från part rörande Ramavtalet ska tillhandahållas den andre partens kontaktperson skriftligen.

1.8 Ändringar, tillägg och tolkning

1.8.1 Ändringar och tillägg

Ändringar i, eller tillägg till, Ramavtalet ska för att vara gällande vara signerade av behöriga företrädare för parterna.

1.8.2 Avtalstolkningsmetod

Vid tolkning av Ramavtalets innehåll, ska oklarheter i första hand tolkas i enlighet med bestämmelserna i lag om offentlig upphandling.

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

1.9 Parternas förhållningssätt

1.9.1 Lojalitet

Respektive part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive uppfylla sina skyldigheter enligt Ramavtalet. Ramavtalsleverantören ska utföra samtliga sina åtaganden enligt Ramavtalet på ett fackmannamässigt sätt.

1.9.2 Informationsplikt

Parterna är skyldiga att vara väl förtrogna med Ramavtalets villkor, samt i övrigt hålla sig informerade om Ramavtalets praktiska tillämpning och utveckling. Parterna ska kontinuerligt informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka

Ramavtalet.

1.9.3 Rutiner för samarbete

I samband med Ramavtalets ikraftträdande ska ett uppstartsmöte genomföras. Därefter ska parterna genomföra möten kontinuerligt, dock minst en gång per år för uppföljning av Ramavtalet, om inte Statens inköpscentral meddelar annat. Statens inköpscentral kallar till dessa möten. Vardera parter står sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

1.9.4 Språk

All kommunikation och dokumentation avseende Ramavtalet ska vara på svenska om inte annat överenskommit mellan parterna.

1.10 Ramavtalsleverantörens åtagande

1.10.1 Omfattning

Ramavtalet omfattar Resebyråtjänster.

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

Statens inköpscentral förbehåller sig rätten att kontrollera att Tjänster som Ramavtalsleverantören tillhandahåller genom Ramavtalet ingår i upphandlat ramavtalsområde.

1.10.2 Uppfyllande av krav och avtalad kvalitet

Ramavtalsleverantören och de Tjänster som omfattas av Ramavtalet ska under hela Ramavtalets löptid uppfylla de i Ramavtalet ställda kraven.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att de Tjänster som omfattas av Ramavtalet uppfyller ställda krav och att de utvärderingskriterier Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen uppfylls under hela Ramavtalets löptid samt att avtalad kvalitet kännetecknar alla Tjänster som tillhandahålls under det att Ramavtalet respektive Kontrakt är i kraft. Tillhandahållande av Tjänster ska utföras med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt.

1.10.3 Leveranskapacitet

Ramavtalsleverantören ska ha resurser, kapacitet och förmåga att leverera Tjänster till Avropsberättigade i enlighet med sitt åtagande enligt Ramavtalet under hela tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

1.10.4 Försäkringar

Giltig försäkring ska finnas vid Ramavtalets ikraftträdande och gälla under hela tiden Ramavtalet respektive Kontrakt är i kraft.

Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga försäkringar för sin verksamhet och de Tjänster som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalets omfattning och Ramavtalsleverantörens åtaganden.

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Statens inköpscentral kunna visa upp giltigt försäkringsbevis.

1.10.5 Avropssvar

Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan. I de fall Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst ska Ramavtalsleverantören

meddela Statens inköpscentral detta samt orsaken till varför Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.

Vägran att lämna Avropssvar vid upprepade tillfällen kan resultera i att bestämmelserna i texten under rubriken; Förtida upphörande, blir tillämpliga.

1.10.6 Informationsplikt till Avropsberättigade

Ramavtalsleverantören åtar sig att informera Avropsberättigade om Ramavtalet och att verka för att Avrop sker i enlighet med Ramavtalet.

1.10.7 Sekretess

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

Till förtydligande av ovanstående stycke, gäller att Statens inköpscentral i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess.

Ramavtalsleverantören äger rätt att begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantören i samband med Ramavtalet ska anses utgöra Ramavtalsleverantörens konfidentiella information.

Statens inköpscentral kommer att ta hänsyn till sådan begäran vid eventuell begäran från tredje part till Statens inköpscentral om att få del av informationen. Ramavtalsleverantören är dock medveten om att vid sådan eventuell begäran kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen, och att Statens inköpscentral inte kan garantera sekretess.

Ramavtalsleverantören åtar sig att ansvara för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Ramavtalet har gjorts uppmärksamma på gällande relevanta bestämmelser om sekretess enligt Ramavtalet samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

Sekretess enligt ovanstående stycken gäller även efter det att Ramavtalet i övrigt har upphört att gälla mellan parterna.

1.10.8 Miljökrav

Ramavtalsleverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster 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 slöseri av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper etc.

1.10.9 Antidiskriminering

Ramavtalsleverantören förbinder sig att vid utförande av tjänstekontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567).

Ramavtalsleverantören ska på begäran varje år till Statens inköpscentral inkomma med följande uppgifter och handlingar som följer av Ramavtalsleverantörens förbindelse:

- a) Jämställdhetsplan enligt 3 kap. 13 § diskrimineringslagen, alternativt uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att planen inte behöver upprättas.
- b) Dokumenterat arbete mot diskriminering på grund av kön, etnisk tillhörighet eller annan

trosuppfattning enligt 3 kap. 3 – 9 §§ diskrimineringslagen.

c) Sanningsförsäkran som anger om Ramavtalsleverantören eller anställd som Ramavtalsleverantören svarar för, vid utförandet av Kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot ett förbud mot diskriminering enligt diskrimineringslagen. Ramavtalsleverantören är dessutom skyldig att på Statens inköpscentrals begäran inkomma med den ytterligare information som är nödvändig för att följa upp Ramavtalsleverantörens verksamhet vid utförande av tjänste- eller byggtreprenadkontrakt i Sverige. Informationen ska redovisas till Statens inköpscentral senast en vecka efter begäran därom såvida inte längre tid överenskommit i det enskilda fallet.

Om Ramavtalsleverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att förete enligt ovan eller om Ramavtalsleverantören vid utförandet av Kontrakt inte uppfyllt sina skyldigheter avseende aktiva åtgärder enligt diskrimineringslagen, ska vite utgå till Statens inköpscentral med 0,2 procent av redovisad försäljning enligt texten under rubriken; Försäljningsredovisning och administrationsavgift i kronor per varje kalendervecka som påbörjas från det att sju dagar förflutit sedan Ramavtalsleverantören mottog underrättelse angående detta avtalsbrott till det att rättelse vidtagits, dock maximalt 3,0 procent av redovisad försäljning.

Om Ramavtalsleverantören eller anställd som Ramavtalsleverantören svarar för, vid utförandet av Kontrakt, enligt lagakraftvunnen dom brutit ett förbud mot diskriminering enligt diskrimineringslagen, ska vite utgå för varje överträdelse med en summa motsvarande det senast fastställda prisbasbeloppet som avses socialförsäkringsbalken. Vitet ska tillfalla Kontraktspart som är berörd av överträdelsen. Är flera Kontraktsparter berörda av överträdelsen eller går överträdelsen inte att härleda till endast en Kontraktspart, tillfaller vitet Statens inköpscentral.

Om Ramavtalsleverantören i sin sanningsförsäkran inte oavsiktligt förtigit en lagakraftvunnen dom, har Statens inköpscentral dessutom rätt att häva Ramavtalet eller att säga upp Ramavtalet att upphöra efter skälig uppsägningstid. Uppsägningstiden börjar löpa när Ramavtalsleverantören mottog uppsägningen.

Denna antidiskrimineringsklausul ska tolkas och tillämpas i enlighet med Konkurrensverkets allmänna råd (KKVFS 2010:2) för tillämpningen av förordningen (2006:260) om antidiskrimineringsvillkor i upphandlingskontrakt.

1.10.10 Lag, författning och föreskrifter

Ramavtalsleverantören garanterar att Ramavtalet fullgörs i överensstämmelse med samtliga tillämpliga lagar, författningar och föreskrifter.

1.11 Information om Ramavtalet

1.11.1 Publicering

Ramavtalet samt stödjande dokument ska publiceras på Statens inköpscentrals webbplats.

1.11.2 Funktionsbrevlåda

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en fast e-postadress till en funktionsbrevlåda, icke personbunden e-postadress, till vilken Avropsberättigade ska kunna skicka Avropsförfrågan.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att angiven e-postadress är korrekt. Byte av e-postadress ska meddelas Statens inköpscentral utan dröjsmål.

1.11.3 Marknadsföring

Marknadsföring av Ramavtalet ska ske i samråd med Statens inköpscentral. Material som

avser Ramavtalet och som distribueras till Avropsberättigad ska om Statens inköpscentral så begär godkännas av Statens inköpscentral i förväg.

Ramavtalsleverantören ska i sin marknadsföring alltid iaktta särskild noggrannhet och tydlighet vad gäller frågor om Ramavtalets omfattning, Avropsberättigade och avropsrutin.

Ramavtalsleverantören ska aldrig hänvisa till Statens inköpscentral i reklam eller marknadsföring utan Statens inköpscentrals skriftliga godkännande i förväg.

Kammarkollegiets logotyp och Statens inköpscentrals sigill får endast användas i enlighet med instruktioner publicerade på Statens inköpscentrals webbplats.

1.12 Underleverantörer

1.12.1 Ansvar

Om Ramavtalsleverantören använder Underleverantör för att fullgöra hela eller delar av de åtaganden som följer av Ramavtalet svarar Ramavtalsleverantören fullt ut för varje Underleverantörs arbete såsom för sitt eget.

1.12.2 Samarbetsavtal

Mellan Ramavtalsleverantören och Underleverantör ska det vid Ramavtalets fullgörande finnas ett giltigt samarbetsavtal, vilket säkerställer att Underleverantören följer de villkor och förutsättningar som anges i Ramavtalet och ingångna Kontrakt.

1.12.3 Kommunikation

Ramavtalsleverantören äger inte rätt att till Underleverantör delegera rätten att ta emot Avropsförfrågan, lämna Avropssvar, teckna Kontrakt eller fakturera Avropsberättigad.

1.12.4 Kontroll av Underleverantörer

Statens inköpscentral äger rätt att under hela Ramavtalets löptid samt så länge Kontrakt är i kraft kontrollera att angivna Underleverantörer uppfyller de i Ramavtalet ställda kraven. Ramavtalsleverantören ska på Statens inköpscentrals begäran styrka att Underleverantörerna uppfyller de i Ramavtalet ställda kraven.

Finner Statens inköpscentral vid kontroll att Underleverantör inte uppfyller ställda krav och om rättelse inte vidtas inom 30 dagar räknat från och med det att Statens inköpscentral påkallade bristen eller från och med det att Ramavtalsleverantören och/eller Underleverantören insåg eller borde ha insett att ställda krav inte var uppfyllda, har Statens inköpscentral rätt att besluta att Underleverantören inte längre ska anlitas inom ramen för Ramavtalet.

Om felet är väsentligt äger Statens inköpscentral rätt att med omedelbar verkan besluta att Underleverantören inte längre kan anlitas inom ramen för Ramavtalet.

Vid Statens inköpscentrals begäran om att Underleverantör inte längre kan anlitas inom Ramavtalet, är Ramavtalsleverantören skyldig att utan dröjsmål garantera ställda krav i Ramavtalet på kapacitet.

1.13 Priser

1.13.1 Priser i Ramavtalet

Ramavtalsleverantörens priser för de Tjänster som omfattas av Ramavtalet anges i respektive Avropssvar.

Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i

Ramavtalet angivna åtaganden.

1.14 Avrop

1.14.1 Avrop inledning

Då behov hos Avropsberättigad uppstår av de Tjänster som omfattas av Ramavtalet genomför denne Avrop från Ramavtalet. Avrop sker enligt den nedan angivna avropsordningen och avropsrutin.

1.14.2 Avropsberättigade

Avrop kan göras av de som är Avropsberättigade enligt texten under rubriken, Avropsberättigade.

1.14.3 Avropsordning - Förnyad konkurrensutsättning

Avrop från Ramavtalet sker genom en förnyad konkurrensutsättning, enligt 5 kap. 7 § LOU. Den sker genom att Avropsberättigad skickar en skriftlig Avropsförfrågan samtidigt till samtliga Ramavtalsleverantörer. Förfarandet förnyad konkurrensutsättning vid Avrop ska sedan leda till att ett Kontrakt tecknas med den Ramavtalsleverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen eller det lägsta priset. Avrop kan endast göras av den som är Avropsberättigad.

1.14.4 Tilldelning av Kontrakt

De kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av Kontraktet ska anges i Avropsförfrågan. Avropsberättigad avgör vad som är väsentligt i det specifika Avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Dessa tilldelningskriterier får inte gå utöver de krav som har angivits i Ramavtalet och förfrågningsunderlaget.

Avropsberättigad ska vid Avrop anta det Avropssvar som är det ekonomiskt mest fördelaktiga eller har lägsta pris.

1.14.5 Avropsrutin - Förnyad konkurrensutsättning

1. Avropsberättigad ska upprätta en Avropsförfrågan för att inbjuda samtliga Ramavtalsleverantörer att lämna Avropssvar i enlighet med vad Avropsberättigad anger i Avropsförfrågan. I Avropsförfrågan ska Avropsberättigad referera till de villkor och krav som angivits i Ramavtalet och förfrågningsunderlaget. Vid behov kan Avropsberättigad precisera villkoren i Ramavtalet och komplettera med andra krav och villkor som angetts i förfrågningsunderlaget.

2. I Avropsförfrågan ska Avropsberättigad ange de tilldelningskriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av Kontraktet.

3. I Avropsförfrågan ska Avropsberättigad ange en skälig tidsfrist som är tillräcklig för att lämna Avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till avropsföremålets 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.

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

5. Kontrakt tilldelas den Ramavtalsleverantör som lämnat det för Avropsberättigad bästa Avropssvaret.

6. Avropsberättigad 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 Avropsberättigad 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.

1.14.6 Kontrakt

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

1.15 Försäljningsredovisning och administrationsavgift

1.15.1 Redovisning av försäljning

Ramavtalsleverantören ska till Statens inköpscentral lämna redovisning av försålda Tjänster som ingår i Ramavtalet. Även försäljning genom Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till dess att samtliga Kontrakt har upphört.

Redovisningen ska endast avse försäljning till Avropsberättigade och omfatta föregående periods fakturerade belopp exklusive mervärdesskatt. Redovisningen ska dock enbart avse transaktionsavgifter samt eventuella övriga tilläggstjänster.

Formerna för redovisning ska ske i enlighet med instruktioner från Statens inköpscentral som finns tillgängliga på Statens inköpscentrals webbplats. Instruktionerna kan förändras under Ramavtalets löptid. Det åligger Ramavtalsleverantören att hålla sig uppdaterad om aktuella instruktioner för redovisning.

1.15.2 Redovisningsperioder

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)

1.15.3 Administrationsavgift

Ramavtalsleverantören ska till Statens inköpscentral erlägga en administrationsavgift om 0,7 procent av all fakturerad försäljning, d.v.s. fakturavärdet av transaktionsavgifter samt eventuella övriga tilläggstjänster exklusive mervärdesskatt under det att Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Avgiftens storlek kan förändras, men kommer inte att överstiga 1,0 procent. Avgiften fastställs av Statens inköpscentral för ett år i taget. Förändring meddelas Ramavtalsleverantören senast 90 kalenderdagar innan ny administrationsavgift börjar gälla.

1.15.4 Fakturering av administrationsavgift

Efter mottagen redovisning fakturerar Statens inköpscentral administrationsavgiften inklusive mervärdesskatt. Fakturan ska betalas inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

1.15.5 Vite och uppsägning

Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina redovisningsskyldigheter enligt texten under rubriken Redovisning av försäljning äger Statens inköpscentral rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 kr för varje utebliven redovisning. Vitet utgår om Ramavtalsleverantören inte redovisar inom 10 arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Statens inköpscentral.

I de fall Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden avseende redovisningen i den utsträckningen att vite för utebliven redovisning utgår vid två tillfällen under en period om 12 månader äger Statens inköpscentral rätt att vid en tredje utebliven redovisning, ta ut ett vite uppgående till 10 000 kr. Vite regleras på anmodan av Statens inköpscentral och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

Vid upprepad försummelse av redovisning, utgör försummelsen väsentligt brott mot Ramavtalet som ger Statens inköpscentral rätt att säga upp Ramavtalet med omedelbar verkan.

1.16 Redovisning av statistik

1.16.1 Statistik

Ramavtalsleverantören ska, på begäran från Statens inköpscentral, tillhandahålla statistik avseende användandet av Ramavtalet.

Statistiken ska redovisas 1 gång per kvartal.

Statistiken ska innehålla följande:

- Totalt antal per bokningar per färdstätt samt om det är inrikes eller utrikes (såsom flyg, tåg, hyrbil, buss, anslutningstransport)
- Totalt antal bokningar för Hotell/logi
- Totalt antal bokningar som genomförts i självbokningssystem
- Totalt antal bokningar som genomförts via personlig service

Ramavtalsleverantören ska leverera begärd statistik i digital form och läsbar i allmänt tillgänglig cellbaserad kalkylprogramvara, såsom Excel 2010, eller likvärdig.

På begäran från Statens inköpscentral ska Ramavtalsleverantören kunna redovisa resultatet av Nöjd kund index, samt till självkostnadspris, även tillhandahålla ytterligare statistik avseende Ramavtalet.

1.16.2 Vite och uppsägning

I de fall Ramavtalsleverantören brister i sina åtaganden avseende tillhandahållande av statistik enligt avsnitt Statistik, äger Statens inköpscentral rätt att kräva vite. Vitet uppgår till 5 000 kr för varje utebliven statistikredovisning. Vite utgår om Ramavtalsleverantören inte åtgärdar bristen inom 10 arbetsdagar från skriftlig erinran från Statens inköpscentral. Därefter utgår vite om 5 000 kr för varje kalendermånad som bristen kvarstår. Vite regleras på anmodan av Statens inköpscentral och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

Om bristen kvarstår efter tre kalendermånader, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla statistik, utgör försummelse väsentligt brott mot Ramavtalet som ger Statens inköpscentral rätt att säga upp Ramavtalet med omedelbar verkan.

1.17 Revision

1.17.1 Revisionsåtagande

Statens inköpscentral äger rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtagande i enlighet med Ramavtalet. För tydlighets skull kan revision avse allt från uppföljning av Ramavtalsleverantörens samtliga åtaganden enligt

Ramavtalet, till verifiering av enskild frågeställning som uppkommit till följd av Ramavtalsleverantörens agerande under Ramavtalet.

Vid revision har Statens inköpscentral rätt att anlita extern kontrollorganisation till hjälp för genomförandet. Revision kan genomföras under hela Ramavtalets löptid samt så länge Kontrakt är i kraft.

1.17.2 Kostnader för revision

Vid revision svarar vardera part för sina egna kostnader förutsatt att Ramavtalsleverantören inte visar sig väsentligen ha brustit i sina åtaganden enligt Ramavtalet. I det fallet står Ramavtalsleverantören för samtliga kostnader för revisionen.

1.17.3 Tillhandahållande av dokument

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla de dokument, såsom Avropsförfrågan, Avropssvar, Kontrakt, reskontra, fakturor, räkenskapsmaterial avseende Avrop och bevis för kravuppfyllnad, som Statens inköpscentral behöver för att genomföra revisionen i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med lag eller börsregler som är tillämpliga för Ramavtalsleverantören.

1.17.4 Vite, karantän och uppsägning

För det fall Statens inköpscentral vid revision finner att Ramavtalsleverantören i väsentlig utsträckning brustit i sina åtaganden enligt Ramavtalet har Statens inköpscentral rätt att ta ut ett vite om 10 000 kr. Vite regleras på anmodan av Statens inköpscentral och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

För det fall det vid revision visar sig att Ramavtalsleverantören i väsentlig utsträckning brustit i sina åtaganden enligt Ramavtalet, och Ramavtalsleverantören inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter skriftlig begäran om det, har Statens inköpscentral rätt att säga upp Ramavtalet med omedelbar verkan. För tydlighets skull innefattar väsentlig brist exempelvis att Ramavtalsleverantörens Tjänster inte håller avtalad kvalitet eller inte kan erbjudas till avtalade villkor.

Statens inköpscentral har vidare rätt att säga upp Ramavtalet med omedelbar verkan om det vid upprepade revisionstillfällen visar sig att Ramavtalsleverantören i väsentlig utsträckning brustit i sina åtaganden, oavsett om bristen åtgärdas eller inte. Med upprepade revisioner avses fler än tre revisioner under en period av högst 18 månader, oavsett om eventuell mellanliggande revision skulle visa att Ramavtalsleverantören uppfyller åtaganden enligt Ramavtalet.

Statens inköpscentral har rätt att sätta Ramavtalsleverantören i karantän som alternativ till uppsägning vid Ramavtalsleverantörens brist vid upprepade revisionstillfällen enligt föregående stycke. Beslut om karantän innebär att Statens inköpscentral beslutar att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar under en period som Statens inköpscentral skäligen beslutar utifrån hur allvarlig bristen är samt förutsedd avropsfrekvens, men som i vart fall inte ska understiga tre månader räknat från det att beslutet om karantän fattades.

1.18 Ansvar, force majeure

1.18.1 Ansvar

Ramavtalsleverantören respektive Statens inköpscentral svarar för skada som vållas den andra parten genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

1.18.2 Ansvarsbefrielse

Om fullgörande av parts skyldigheter förhindras på grund av krig, naturkatastrof, strejk, lockout, blockad eller annan liknande omständighet över vilken part inte kunnat råda och skäligen inte kunnat förutse och vars följd part inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska den part som är förhindrad att uppfylla sina skyldigheter vara befriad från dessa så länge hindret föreligger. Part som önskar att åberopa denna punkt ska snarast lämna den andra parten skriftligt meddelande om detta.

Oavsett vad som i övrigt gäller enligt denna bestämmelse har part, som inte är förhindrad att fullgöra sina förpliktelser, rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet genom skriftligt meddelande till andra parten, som är förhindrad att fullgöra sina förpliktelser, om Ramavtalets fullgörande försenas mer än 90 kalenderdagar på grund av befrielsegrund som nämns i denna punkt.

1.19 Förtida upphörande

1.19.1 Lagakraftvunnen dom

Ramavtalet upphör med omedelbar verkan om lagakraftvunnen dom förklarar Ramavtalet ogiltigt. Inga skadeståndsanspråk med anledning av sådant upphörande kan riktas mot Statens inköpscentral, såvida inte annat följer av tvingande rätt.

1.19.2 Statens inköpscentrals uppsägningsrätt

Utöver eventuella andra uppsägningsgrunder enligt Ramavtalet, har Statens inköpscentral rätt att med omedelbar verkan, och utan något ansvar att utge ersättning, säga upp Ramavtalet om:

- 1) det framkommer att Ramavtalsleverantören eller en företrädare för denne, enligt lagakraftvunnen dom, är dömd för brott enligt 10 kap 1 § LOU,
- 2) det framkommer att någon omständighet föreligger enligt 10 kap 2 § LOU för Ramavtalsleverantören eller en företrädare för denne,
- 3) det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen som föregått tecknandet av Ramavtalet och dessa uppgifter har varit av inte oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet,
- 4) det framkommer att Ramavtalsleverantören inte längre uppfyller de obligatoriska krav som ställts i upphandlingen samt de enligt anbudet uppfyllda utvärderingskraven och denna brist inte är oväsentlig eller om att den tidsperiod som anges i texten under rubriken; Ramavtalsleverantörens åtagande, avsnitt Uppfyllande av krav och avtalad kvalitet har passerat utan att obligatoriska krav är uppfyllda,
- 5) Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden avseende redovisning av försålda Tjänster i den utsträckning att det ger Statens inköpscentral rätt att säga upp Ramavtalet enligt texten under rubriken; Försäljningsredovisning och administrationsavgift, avsnitt Vite och uppsägning,
- 6) Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden avseende statistik i den utsträckning att det ger Statens inköpscentral rätt att säga upp Ramavtalet enligt texten under rubriken; Redovisning av statistik, avsnitt Vite och uppsägning,
- 7) det vid revision framkommer att Ramavtalsleverantören brustit i sina åtaganden enligt

Ramavtalet och detta ger Statens inköpscentral rätt att säga upp Ramavtalet enligt texten under rubriken; Revision, avsnitt Vite karantän och uppsägning,

8) Ramavtalsleverantören, eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar i väsentlig utsträckning brister i åtagande enligt Ramavtalet och inte vidtar rättelse inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran om det,

9) Ramavtalsleverantören, eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, vid upprepade tillfällen i icke oväsentlig utsträckning brister i åtagande enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepade tillfällen avses att Ramavtalsleverantören vid fler än tre tillfällen under en period av 12 månader i icke oväsentlig utsträckning brutit i åtagande enligt Ramavtalet.

Utöver ovanstående rätt till förtida upphörande i vissa situationer, samt eventuella andra sanktioner som uttryckligen framgår av Ramavtalet, äger Statens inköpscentral inte rätt att göra gällande annan påföljd vid avtalsbrott enligt Ramavtalet.

1.19.3 Ramavtalsleverantörs uppsägningsrätt

Ramavtalsleverantören äger rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet om:

1) Statens inköpscentral i väsentlig utsträckning brister i åtagande enligt Ramavtalet och inte vidtar rättelse inom 30 kalenderdagar från skriftlig begäran om det,

2) Statens inköpscentral, vid upprepade tillfällen i icke oväsentlig utsträckning brister i åtagande enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepade tillfällen avses att Statens inköpscentral vid fler än tre tillfällen under en period av 12 månader i icke oväsentlig utsträckning brutit i åtagande enligt Ramavtalet.

Utöver ovanstående rätt till förtida upphörande i vissa situationer, samt eventuella andra sanktioner som uttryckligen framgår av Ramavtalet, äger Ramavtalsleverantören inte rätt att göra gällande annan påföljd vid avtalsbrott mot Ramavtalet.

1.19.4 Konsekvenser av Ramavtalets upphörande

Vid Ramavtalets upphörande, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål tillhandahålla redovisning och statistik enligt avsnitt Försäljningsredovisning och administrationsavgift och Redovisning av statistik, samt andra uppgifter som Statens inköpscentral skäligen begär, så länge Kontrakt är i kraft. Ramavtalsleverantören är alltid skyldig att tillhandahålla slutredovisning avseende information som framgår av avsnitt Försäljningsredovisning och administrationsavgift och Redovisning av statistik samt erlagga full administrationsavgift.

Ramavtalets upphörande till följd av omständigheter som framgår av texten under rubriken Statens inköpscentrals uppsägningsrätt och texten under rubriken Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt ska inte innebära att Kontrakt ingångna under Ramavtalet automatiskt upphör att gälla. Av Kontrakt kan dock följa rätt att säga upp Kontrakt till följd av uppsägning av Ramavtal på grund av vissa omständigheter.

Ramavtalets upphörande påverkar inte villkor i Ramavtalet som till sin natur ska ha fortsatt giltighet

1.20 Överlåtelse av Ramavtalet

1.20.1 Statens inköpscentrals rätt till överlåtelse

Statens inköpscentral har rätt att överlåta Ramavtalet och samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet, till ny organisation eller organisationsform för det fall Statens

inköpscentral vid Kammarkollegiet byter till sådan ny organisation eller organisationsform.

Statens inköpscentrals ansökan om överlåtelse där så erfordras enligt ovan ska ställas till Ramavtalsleverantören i god tid före det planerade datumet för överlåtelsen.

Därutöver har Statens inköpscentral inte rätt att utan Ramavtalsleverantörens skriftliga godkännande i förväg överlåta Ramavtalet eller rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet till annan.

1.20.2 Ramavtalsleverantörs rätt till överlåtelse

Ramavtalsleverantören har inte rätt att utan Statens inköpscentrals skriftliga godkännande i förväg överlåta Ramavtalet till annan. Såvida inte annat framgår av Ramavtalet, har Ramavtalsleverantören inte heller rätt att utan Statens inköpscentrals skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, överlåta eller pantsätta rättigheter (inklusive fordringar) eller skyldigheter enligt Ramavtalet till annan.

Ramavtalsleverantörens ansökan om överlåtelse där så erfordras enligt ovan ska ställas till Statens inköpscentral i god tid före det planerade datumet för överlåtelsen. Vid Ramavtalsleverantörens ansökan om överlåtelse kan Statens inköpscentral komma att begära in handlingar för att kunna göra en bedömning av om överlåtelse kan godtas eller inte. Statens inköpscentral har aldrig skyldighet att godkänna överlåtelse.

1.21 Tvistelösning och tillämplig lag

1.21.1 Tvistelösning

Twister angående tolkning och tillämpning av Ramavtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.

1.21.2 Tillämplig lag

Rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet regleras av svensk materiell rätt.

1.22 Elektronisk signatur

Ramavtalet har signerats av Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantören genom elektronisk signatur.

(Avslutande fält för manuell underskrift används därmed inte i detta Ramavtal).

2. Allmänna villkor

2.1 Inledning

Dessa Allmänna villkor avser de Tjänster, som ska tillhandahållas efter Avrop från Ramavtal dnr 96-86-2014. Sådana Tjänster ska utföras i enlighet med vad som anges i dessa Allmänna villkor och Ramavtalet i övrigt. Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för detta Ramavtal.

2.2 Definitioner

2.2.1 Begrepp och förklaringar

Vid tillämpningen av Kontrakt, inklusive Allmänna villkor, ska nedanstående begrepp ha angiven betydelse såvida inte annat uppenbarligen följer av omständigheterna.

Allmänna villkor - Med Allmänna villkor avses detta dokument. Allmänna villkor reglerar Avrop som görs från Ramavtal, och anger villkor för Kontrakts fullgörande som gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

Arbetsdag - Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag i Sverige.

Avrop - Med Avrop avses anskaffning av Tjänster som en Avropsberättigad gör genom användande av Ramavtalet.

Avropsberättigade - Med Avropsberättigade avses myndigheter under regeringen, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt organisationer inom övrig offentlig förvaltning som har rätt att avropa från Ramavtalet jämlikt 5 kap 2 § Lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. Även Avropsberättigade är i den meningen parter i Ramavtalet.

Avropsförfrågan - Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantörer vid Avrop.

Avropssvar - Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan.

Huvuddokument - Med Huvuddokument avses det dokument vilket reglerar förhållandet mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantör.

Kontrakt - Med Kontrakt avses det avtal rörande anskaffning från Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.

Kontraktsföremål - Med Kontraktsföremål avses de Tjänster som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla enligt Kontrakt.

Kontraktstid - Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstid eventuella förlängningsoptioner.

Leverans - Leverans ska ske i enlighet med Kontrakt inom den tid eller tidsrymd som angetts i Kontraktet.

Kontraktspart - Med Kontraktspart avses Avropsberättigad respektive Ramavtalsleverantör.

Ramavtal - Med Ramavtal avses Huvuddokument inklusive bilagor.

Ramavtalsleverantör - Med Ramavtalsleverantör avses den juridiska person som efter

upphandling tecknat Ramavtal med Statens inköpscentral.

Tjänst - Med Tjänst avses de tjänster som omfattas av upphandlingen och Ramavtalet.

Underleverantör - Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som bistår Ramavtalsleverantören med Tjänster som omfattas av Ramavtalet.

2.3 Kontrakts omfattning och tolkningar

Kontraktet omfattar Resebyråtjänster.

2.4 Ramavtalsleverantörens åtagande

Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Kontraktsföremål, i enlighet med Ramavtalet, Kontraktet samt Allmänna villkor.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål:

- (a) uppfyller krav ställda i Kontrakt, Ramavtal och Allmänna villkor;
- (b) är lämpliga för de ändamål för vilka Tjänster av denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Avropsberättigad angivit i Kontrakt;
- (c) tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen; samt
- (d) motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Kontraktsföremåls art.

Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållande av Kontraktsföremål.

2.5 Avropsberättigads åtagande

Avropsberättigad ska erlagga betalning till Ramavtalsleverantör i enlighet med, och under de förutsättningar, som framgår av Kontrakt (se kap Betalnings- och faktureringsvillkor).

Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantör i enlighet med vad som framgår av Kontrakt, lämna nödvändiga instruktioner och informera Ramavtalsleverantör om sådana omständigheter som påverkar tillhandahållande av Kontraktsföremål.

Utöver vad som anges vara Avropsberättigads åtagande i Kontrakt, ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Kontraktsföremål.

2.6 Fel i Tjänsten

Fel i Tjänsten föreligger om Ramavtalsleverantören brister i att utföra Tjänsten i enlighet med vad som Avropsberättigad kunnat förutsätta utifrån Avrop och dess Allmänna villkor.

Vill Avropsberättigad åberopa att Tjänsten har utförts felaktigt ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören inom skäligt tid från det att felet har inträffat. Reklamationen ska innehålla redogörelse av händelsen samt namn, adress och kontaktuppgifter till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska bekräfta att reklamationen är mottagen och registrerad. Ramavtalsleverantören ska återkomma till Avropsberättigad med förklaring och/eller åtgärd.

Vid fel i Tjänsten har Avropsberättigad rätt att kräva ersättning motsvarande felet.

På anmodan från Avropsberättigad ska avvikelser och reklamationer redovisas.

2.7 Underleverantör

Ramavtalsleverantör äger rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtal. Underleverantör ska uppfylla de krav som i Kontrakt uppställs på Ramavtalsleverantör avseende de delar av tillhandahållandet av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra. Underleverantör ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtal avseende Underleverantör.

I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontrakt ansvarar Ramavtalsleverantör för dess utförande såsom för egen del.

2.8 Avrop

Avrop sker genom förnyad konkurrensutsättning.

Vid Avrop ska villkoren i Kontraktet överensstämma med villkoren i Ramavtalet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att vid Avrop tillämpa avtalade villkor. Avrop och övrig kommunikation ska ske på det svenska språket om inte annat överenskommes mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Avrop ska kunna genomföras via Ramavtalsleverantörens e-post, i enlighet med avsnitt Funktionsbrevlåda i Ramavtalet. Ramavtalsleverantören ska i samband med Avropet registrera och efterfråga de uppgifter som krävs för att kunna utföra Avropet enligt de krav som ställts av Avropsberättigad.

2.9 Kontrakt

Ett skriftligt Kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensutsättning. Kontrakt upprättas mellan Avropsberättigad och tilldelad Ramavtalsleverantör avseende de Tjänster som ska tillhandahållas.

Om mall för Kontrakt inte används kan minst följande delar preciseras i Kontraktet:

1. Ramavtalets benämning och avtalsnummer
2. Kontraktets parter
3. Kontaktpersoner
4. Priser/Avtalad ersättning
5. Förutsättningarna för tillhandahållande av de Tjänster som omfattas av Kontraktet
6. Vilken Tjänst som omfattas av Kontraktet som har Avropats och en beskrivning av Tjänsten.
7. Fakturering
8. Kontraktets giltighetstid

Ramavtalsbilaga Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontraktet oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte, eller om mall för Kontrakt används eller inte.

2.10 Priser

Vid förnyad konkurrensutsättningen efterfrågas priset för de efterfrågade tjänsterna som Avropsberättigad kommer att Avropa. Priset definieras i det Kontrakt som upprättas mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad. Ersättningen reglerar samtliga med uppdraget förenade kostnader.

2.11 Betalnings- och faktureringsvillkor

All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantören, vilket innebär att ingen fakturering får

ske från Underleverantör. Faktura ska sändas till den fakturaadressen som Avropsberättigad angivit vid Avrop.

Faktureringsavgift eller motsvarande avgift accepteras inte. Felaktiga fakturor eller fakturor som inte är specificerade kan Avropsberättigad returnera utan åtgärd.

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska erläggas mot specificerad och godkänd faktura senast 30 dagar efter mottagande av fakturan.

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig betalningsskyldig enligt fakturan äger Avropsberättigad innehålla det omstridda beloppet.

För det fall Parterna är oense endast om viss del av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad erlægga betalning med det ostridiga beloppet.

Betalar Avropsberättigad inte faktura i tid, har Ramavtalsleverantör rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantör på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall Ramavtalsleverantör ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag.

Betalning av faktura innebär inte att Avropsberättigad avstått från rätten till reklamation.

2.12 Statistik

Ramavtalsleverantören ska, på anmodan från Avropsberättigad, tillhandahålla statistik avseende Kontrakt.

Statistik ska på anmodan kunna lämnas för enskild resenär, enskild sträcka och kostnadsställe till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska leverera begärd statistik i digital form och läsbar i allmänt tillgänglig cellbaserad kalkylprogramvara, såsom Excel 2010, eller likvärdig.

2.13 Sekretess

Om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstid samt under fem år efter Kontrakts upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

Ramavtalsleverantören åtar sig att ansvara för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Kontraktet följer gällande relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontraktet samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

2.14 Behandling av personuppgifter

I den utsträckning som Ramavtalsleverantörens utförande av Tjänsten innefattar behandling av personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL") ska Ramavtalsleverantören utföra sådan behandling för Avropsberättigades räkning såsom Avropsberättigades Personuppgiftsbiträde.

Ramavtalsleverantören får inte behandla personuppgifter i större utsträckning än vad Tjänsten i det enskilda fallet erfordrar. Ramavtalsleverantören ska följa PUL och hålla sig informerad om den. För det fall registrerad, Datainspektionen eller tredje man kontaktar Ramavtalsleverantörens och begär information från Ramavtalsleverantören som berör

behandling av personuppgift för Avropsberättigades räkning ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål informera Avropsberättigad om eventuella kontakter samt hänvisa till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter mot obehörig åtkomst, förseelser och ändring samt iakttä vad som fordras för att uppfylla vad PUL vid var tid kräver. Ramavtalsleverantören ska särskilt iakttä Datainspektionens instruktioner och allmänna råd avseende hantering av personuppgifter.

2.15 Force majeure/ Befrielsegrund

Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör förhindras att fullgöra Kontrakt av omständighet utanför Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantörs kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Kontrakts tecknande och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantören i något led förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angetts, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter Leveransdag.

Den som påkalla force majeure har bevisbördan för att force majeure föreligger.

För att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska denne omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, underrätta motparten härom. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet äger motparten, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Kontrakt.

2.16 Ansvar

Ramavtalsleverantören respektive Avropsberättigad svarar för skada som vållas den andra parten genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

2.17 Förtida upphörande

Kontraktstid, inklusive eventuella förlängningsoptioner, framgår av Kontrakt.

Utöver eventuell rätt att säga upp Kontrakt till förtida upphörande enligt andra villkor i Kontrakt, föreligger sådan rätt om:

- (a) Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör väsentligt bryter sina åtaganden enligt detta Kontrakt och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse;
- (b) Avropsberättigad får kännedom om att Ramavtalsleverantör eller företrädare för Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 10 kap 1-2 §§ lag (2007:1091) om offentlig upphandling;
- (c) det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvar eller på annat sätt i samband med det Avrop som har föregått tilldelningen av Kontrakt, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör. Avropsberättigad har som en följd av detta rätt att säga upp hela eller del av Kontrakt om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter;
- (d) Statens inköpscentral har sagt upp Ramavtal och anledningen inte har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Kontrakt.

Uppsägning av Kontrakt ska ske skriftligen. Avropsberättigads uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Avropsberättigads val, avse hela eller del av Kontrakt.

2.18 Ändring av Kontrakt

Ändring av Kontraktsföremål, tidplan och andra delar av Kontrakt får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör och inom de ramar som Ramavtal och LOU uppställer. I det fall Avropsberättigad begär ändring ska Ramavtalsleverantör utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantör om justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara skriftligen undertecknad av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör, och biläggas Kontrakt.

Vad avser förändring av lag under Kontraktstid som fordrar ändring av Kontraktsföremål, ska följande princip gälla. Ramavtalsleverantör ska vara berättigad till ändrat pris, vid ändring av Kontraktsföremål till följd av ändring av lag som särskilt och specifikt träffar Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska dock inte vara berättigad till ändrat pris, vid ändring av Kontraktsföremål till följd av ändring av lag som träffar Ramavtalsleverantör som bolag eller leverantör av den typ av tjänst som Kontraktsföremål avser.

2.19 Samarbete och kontaktpersoner

Ramavtalsleverantören ska erbjuda en kundansvarig kontaktperson (Key Account Manager eller liknande) med uppgift att från ramavtalsleverantörens sida planlägga, utveckla och följa upp uppdraget i 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.

2.20 Överlåtelse av Kontrakt

Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör har inte rätt att utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan.

Avropsberättigad får dock överlåta Kontrakt helt eller delvis till annan myndighet eller organisation (oavsett form) som helt eller delvis träder in eller övertar Avropsberättigads verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt första stycket ovan ska framföras i god tid.

2.21 Tvistelösning och tillämplig lag

Tvister angående tolkning och tillämpning av Kontrakt och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.

Rättigheter och skyldigheter enligt Kontrakt regleras av svensk materiel rätt.

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.

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

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 via 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.

4. Kravspecifikation

4.1 Allmänt

4.1.1 Definitioner

Resebyrån/er - De anbudsgivare som blir Ramavtalsleverantörer i denna upphandling.

Kundansvarig hos Resebyrån (Key account manager/Client manager eller motsvarande) - Den/de personer hos resebyrån som ansvarar för implementering och förvaltning av Kontrakt för avropade tjänster.

Resekonsult - Personal hos resebyrån som utför tjänster åt Avropsberättigade myndigheter.

Resebeställare - Den person hos Avropsberättigad som bokar tjänsteresa antingen för egen räkning eller annans, exempelvis en administratör.

Resenär - Den person som företar tjänsteresa.

Offline/Personlig service - Bokning per telefon eller e-post hos resebyrån.

Online - Bokning via av resebyrån tillhandahållet självbokningssystem.

Transaktionsarvode - Transaktionsarvode avser den avgift som debiteras per transaktion. (Vid avbokning före biljettutskrift debiteras ordinarie arvode, vid kreditering återbetalas inte arvodet).

Anslutningstransport - De kommunikationsmedel som kan bokas via resebyråns ordinarie bokningssystem.

Ombokning - Ombokning av befintlig bokning.

Omskrivning - Utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.

Kreditering - Hel eller delvis återbetalning av tidigare betald resa.

Gruppresa - Bokning av resa som företas samtidigt av en grupp resenärer med samma transportmedel.

4.1.2 Omfattning

Upphandlingen avser resebyråttjänster.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla resebyråservice för tjänsteresor i Sverige och utomlands och ska omfatta följande:

Bokningar, bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av dokument för:

- Flygresor
- Tågresor
- Bussresor
- Anslutningstransporter
- Hotell/logi

Självbokningssystem lämpligt för Avropsberättigade.

Använda de statliga ramavtalen inom resor och hotell/logi både offline och online.

Använda de Avropsberättigades eventuella egna avtal.

Leverera färdhandlingar.

Hantera elektroniska följesedlar och betalningsrutiner.

Informera om relevanta resenyheter.

Stöd inom området Travel Management och/eller resesamordning.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende omfattning?

Ja

4.1.3 Styrande dokument

Anbudsgivaren ska följa de krav och råd som finns formulerade i de Avropsberättigades styrande dokument.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende styrande dokument?

Ja

4.1.4 Anbudsgivarens arvode

Anbudsgivaren ska ta ut arvode enligt nedan:

Transaktion - vid personlig service (offline)

Flyg - Ett arvode per dokument/biljettnummer. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

Tåg - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

Hotell/Logi - Ett arvode per bokning per rum i resebyråns ordinarie bokningssystem.

Hotell/Logi - Ett arvode per bokning per rum utanför resebyråns ordinarie bokningssystem, t.ex. genom annat systemstöd.

Hyrbil - Ett arvode per bokning per bil i resebyråns ordinarie bokningssystem.

Anslutningstransport - Ett arvode per biljettnummer.

Buss - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

Ombokning - Ett arvode per ombokning av befintlig bokning per resenär 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 - Ett arvode per kreditering.

Elektronisk "voucher"/ betalning mot "resekonto" - Ett arvode per elektroniskt dokument, t.ex. hotell/logi, hyrbil eller anslutningstransport.

Gruppresa - Ett arvode per resenär.

Transaktion - vid onlinebokning

Flyg - Ett arvode per dokument/biljettnummer. (Lågprisflygbolag bokning/bokningsnummer per resenär).

Tåg - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

Hotell/logi - Ett arvode per bokning per rum.

Hyrbil - Ett arvode per bokning per bil.

Anslutningstransport - Ett arvode per biljettnummer.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende arvode?

Ja

4.2 Information/kommunikation

4.2.1 Spårningssystem

Anbudsgivaren ska senast vid ramavtalets ikraftträdande tillhandahålla Avropsberättigad ett spårningssystem för att kunna lokalisera resenärer i realtid som befinner sig på resande fot.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende spårningssystem?

Ja

4.2.2 Öppettider personlig service och online support

Anbudsgivarens resekonserter som utsetts att handlägga Avropsberättigades tjänsteresor, personlig service samt support till online, ska vara tillgängliga helgfria vardagar mellan 08.00 - 17.00.

I det fall kontakt tagits mellan 08.00-17.00 men resenären/resebeställaren får svar från anbudsgivaren utanför detta tidsfönster ska anbudsgivaren ändå genomföra bokningen med samma debitering som gäller mellan 08.00-17.00.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende öppettider support?

Ja

4.2.3 24-timmars service

Anbudsgivaren ska säkerställa att Avropsberättigades resenärer/resebeställare får lika god service, med lika hög kvalitet, vid behov av hjälp utanför kontorstid som under ordinarie kontorstid. Detta innebär att anbudsgivarens 24-timmarsservice, på samma sätt som den ordinarie servicen, ska:

- Ha tillgång till Avropsberättigades myndighetsprofil samt resenärprofil. En resenär som redan har en resenärprofil hos den ordinarie servicen ska därmed inte behöva upprätta en ny profil hos 24-timmarsservicen

- Genomföra bokningar, ombokningar och avbokningar.

- Boka på de statliga ramavtalen och, i förekommande fall, Avropsberättigades egna avtal inom resor och boende.

- Erbjud service på svenska och/eller engelska.

- Erbjud debitering mot resekonto på samma sätt och för samma områden som den ordinarie servicen.

Kraven ovan ska uppfyllas under all tid utanför ordinarie kontorstid, det vill säga kraven anses ej uppfylla om anbudsgivaren nyttjar olika 24-timmarslösningar (exempelvis för olika tider på dygnet) där bara en av lösningarna uppfyller kraven.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende 24-timmars service?

Ja

4.2.4 Reseinformation

Anbudsgivaren ska informera de Avropsberättigades kontaktperson/er om relevant reseinformation och händelser som kan påverka de Avropsberättigade såsom exempelvis strejk eller väderförhållanden.

Vid implementering av Kontraktet hos Avropsberättigad beslutas om formerna för detta informationsflöde.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende reseinformation?

Ja

4.2.5 Pass och visum

Anbudsgivaren ska utan anmodan vid förfrågan och/eller bokning informera om vald destinations relevanta pass och visumbestämmelser.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende pass och visum?

Ja

4.2.6 Applikation till smartphone

Anbudsgivaren ska senast vid Ramavtalets ikraftträdande tillhandahålla applikation till smartphone, där resenären/resebeställaren får tillgång till information om sina resor.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende applikation till smartphone?

Ja

4.2.7 Uppföljningsmöten

Anbudsgivaren ska initiera minst ett uppföljningsmöte per år med Avropsberättigad.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende uppföljningsmöten?

Ja

4.3 Resebyråns bemanning

4.3.1 Resekonsulters kompetens och erfarenhet

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.

De resekonsulterna ska ha följande grundkompetens:

- IATA kompetens
- Behärska svenska i både tal och skrift
- Vana att boka tjänsteresor i Sverige
- Vana att boka tjänsteresor i Europa

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resekonsulters kompetens och erfarenhet?

Ja

4.3.2 Resekonsultens uppdrag

Resekonsulten ska:

- Alltid hålla sig informerad om innehållet i respektive Avropsberättigads myndighetsprofil.
- Använda resenärprofilerna vid bokningar.
- Styra resenärerna till de statliga ramavtalen och/eller Avropsberättigads egna avtal inom resor och boende.
- I samband med beställning presentera alternativ i de fall tids-, miljö- och/eller kostnadsbesparingar kan göras.
- Alltid informera om pass- och visumsregler för vald destination.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resekonsultens uppdrag?

Ja

4.3.3 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 Avropsberättigade.

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.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende kundansvarig kontaktperson?

Ja

4.4 Service

4.4.1 Service Level Agreement

Anbudsgivaren ska erbjuda Avropsberättigade sitt standard Service Level Agreement (SLA).

"Nöjd kund index" (NKI) - undersökningar ska genomföras minst en gång per år.

Genomgång av SLA-uppfyllnad samt NKI ska vara fasta punkter på agendan för uppföljningsmöten med Avropsberättigade.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende SLA?

Ja

Här bifogar anbudsgivaren sitt standard SLA:

4.4.2 Stöd inom Travel Management och/eller resesamordning

Anbudsgivaren ska erbjuda stöd inom Travel Management och/eller resesamordning. Vid avrop av denna tjänst ska debitering ske per timme.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende stöd inom Travel Management och/eller resesamordning?

Ja

4.5 Bokning

4.5.1 Stödssystem/bokningssystem

Anbudsgivaren ska ha tillgång till:

- Amadeus eller annan likvärdig Global Distribution System (GDS), (t.ex. Sabre, Travelport).
- Systemstöd för bokning av tåg.
- Effektiva systemstöd som stödjer, kvalitetssäkrar och effektiviserar leverans till kund.

Anbudsgivaren ska ange vilket/vilka system som används.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende stödsystem/bokningssystem?

Ja

Anbudsgivaren ska här ange vilket/vilka systemstöd som används:

Vänligen se bilaga 7 "Stödsystem/bokningssystem"

4.5.2 Myndighetsprofil

Anbudsgivaren ska upprätta en huvudprofil för Ramavtalet och vid respektive avrop en myndighetsprofil som ska innehålla information om Kontraktet, styrande dokument och kontaktpersoner.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende myndighetsprofil?

Ja

4.5.3 Bokningsbekräftelse

Anbudsgivaren ska erbjuda resenär/resebeställaren en bokningsbekräftelse vid bokning.

Bokningsbekräftelsen ska minst innehålla resenärnamn, resplan, prisuppgifter, fakturareferens och annan nödvändig information för resenären/resebeställaren. Bokningsbekräftelsen ska kunna distribueras via sms eller e-post beroende på vad Avropsberättigad önskar.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokningsbekräftelse?

Ja

4.5.4 Självbokningssystem

Anbudsgivaren ska tillhandahålla ett webbaserat självbokningssystem där varje resenär/resebeställare har ett unikt login. Huvudsyftet med systemet är att förenkla och effektivisera bokning av enkla A till B och/eller tur och retur resor samt ofta förekommande resor som exempelvis kan bestå av resa, hotell/logi, anslutningstransport och hyrbil.

De statliga ramavtalen för resor och hotell/logi ska finnas tillgängliga i systemet. Avropsberättigades eventuella egna avtal inom samma område ska också kunna läggas in.

Självbokningssystemet ska:

- Fungera i alla idag vanligt förekommande browsrar.
- Inte kräva någon lokal installation hos Avropsberättigad.
- Erbjuder spårbarhet av alla transaktioner.
- Vara tillgängligt 24 timmar om dygnet.
- Ha bokningsfunktion för såväl enskild resenär som för resebeställare.
- Tillåta att upp till 9 (nio) resenärer bokas samtidigt med enskild debitering per resenär.
- Ha funktion för att boka resenär utan registrerad resenärprofil (gästbokning).

Anbudsgivaren ska tillhandahålla support för systemet helgfri vardag kl 8.00-17.00.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende självbokningssystem?

Ja

4.5.5 Bokning via telefon eller e-post (personlig service)

Bokning ska kunna ske via telefon och e-post.

Anbudsgivaren ska ge Avropsberättigad en egen e-postadress för sina kontakter med anbudsgivaren.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokning via telefon eller e-mail?
Ja

4.5.6 Leverans av färdhandlingar

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

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende leverans av färdhandlingar?
Ja

4.5.7 Leverans av följesedel

Följesedlar ska skickas elektroniskt till Avropsberättigad.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende leverans av följesedel?
Ja

4.5.8 Bokning av miljövänliga alternativ

Resebyrån ska kunna ge resenären/resebeställaren ett miljövänligt alternativ vid förslag av resa. Exempelvis bör en flygresa kunna föreslås ersättas av en tågres.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokning av miljövänliga alternativ?
Ja

4.5.9 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?
Ja

4.6 Fakturering

4.6.1 Resekonto

Betalning ska ske via resekonto.

Anbudsgivaren ska acceptera betalkort och/eller resekonto som betalningsmedel för bokade resor. Anbudsgivaren ska acceptera de betalkort och de resekonton som Riksgälden har upphandlat och som Avropsberättigade använder sig av. Riksgäldens ramavtal för kort- och resekontotjänster är tecknat med följande leverantörer:

- American Express Services Europe Limited
- Diners Club Nordic AB
- Eurocard AB
- The Card Scandinavia AB

Observera att utöver ovan lista kan det förekomma andra betalkort och resekonto hos Avropsberättigade. Listan är därför inte uttömmande, den utgör endast exempel på vanligt förekommande betalkort och resekonton.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resekonto?
Ja

4.6.2 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.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda detta för:

- Hotellbokningar
- Hyrbilsbokningar
- Flygbuss och Arlanda Express
- Taxi

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende elektroniska betalningsrutiner mot resekonto/elektroniska vouchers?

Ja

4.6.3 Debetföljesedel vid kreditering

Anbudsgivaren ska kunna redovisa debetföljesedel till kortleverantören vid en kreditering.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende debetföljesedel vid kreditering?

Ja

4.7 Implementering av Kontrakt

4.7.1 Implementering

Anbudsgivaren ska erbjuda implementering av Kontrakt såsom att anordna exempelvis informationsträffar som är relevanta att genomföra inför samarbetet mellan Avropsberättigad och anbudsgivaren.

Anbudsgivaren ska avsätta tid och resurser för implementeringen och aktivt delta under hela införandet. Implementeringen ska ske enligt överenskommelse mellan Avropsberättigad och anbudsgivaren.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende implementering?

Ja

4.8 Pris

4.8.1 Pris vid förnyad konkurrensutsättning

Inga påslag får göras av anbudsgivaren på angivna priser i kontrakt efter förnyad konkurrensutsättning förutom transaktionsarvode.

Priserna ska inkludera samtliga för uppdraget aktuella kostnader, dock inte de tjänster där det specifikt anges att ytterligare arvode/ersättning får tas ut.

Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende pris?

Ja

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta avtal.

Underskrift av behörig avtalstecknare:

Köpare:

Statens inköpscentral vid
Kammarkollegiet

Ort / datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Befattning:

Säljare:

Hogg Robinson Nordic AB

Ort / datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Befattning:
