



Kravspecifikation

Omfattning

Leverantören ska tillhandahålla heltäckande resebyråtjänster för tjänsteresor i Sverige och utomlands. Detta omfattar exempelvis bokning av resor och boende samt tillhörande kringtjänster, systemstöd och administration för full funktionalitet på ramavtalet.

I de fall det finns statliga ramavtal eller om den avropsberättigade har egna avtal ska anbudsgivaren använda dessa vid bokning av resor och boende om inget annat angetts vid avrop.

Leverantören ska kunna boka konferensanläggningar från de statliga ramavtal som avropas genom rangordning. Om konferensanläggningar ska avropas enligt förnyad konkurrensutsättning ska avropsberättigad hantera avropet.

Resepolicy

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

Bokning

Säkerhetskrav för molntjänst

Leverantören ska säkerställa att den molntjänst som offereras uppfyller nedanstående säkerhetskrav.

Autentisering

Molntjänst som offereras av leverantören ska skyddas mot obehörig åtkomst genom autentisering och auktorisering.

Krypterad datorkommunikation

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

Krypterad lagringsmedia

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

Loggning

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

Skydd mot skadlig kod

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

Säkerhetskopiering

Molntjänst som lagrar kunds information och som erbjuds av leverantören 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.

Bokningsförfarande

Bokningsförfarande generellt

Leverantören 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.

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

Bokningssystem GDS (Global Distribution System)

Leverantören ska ha tillgång till GDS som möjliggör bokning av minst följande resor och boende i Sverige och utomlands, med undantag för eventuella begränsningar som ligger utanför leverantörens kontroll:

- Flygresor
- Tågresor
- Hyrbilar
- Buss
- Taxi
- Anslutningstransporter
- Hotell/logi

Självbokningssystem (online)

Leverantören ska tillhandahålla ett webbaserat självbokningssystem (online) där varje resenär/resebeställare har ett unikt login och själv kan boka resor i Sverige och utomlands som exempelvis flygresor, tågresor, hyrbilar, buss, taxi, anslutningstransporter samt hotell/logi.

De statliga reserelaterade ramavtalen, samt den avropsberättigades eventuella egna avtal, ska finnas tillgängliga och märkta i självbokningssystemet.

Självbokningssystemet ska:

- Fungera i alla idag vanligt förekommande browsers utan någon ytterligare lokal installation av programvara hos den avropsberättigade.
- Vara synkroniserat med det bokningssystem som resebyrån använder så att samma information ska gå att hämta oavsett hur resan bokats.
- Ha ett användargränssnitt på svenska.
- Ge resenären möjlighet att söka resor och boende utifrån olika parametrar som exempelvis pris och restid.
- Vara självinstruerande för enkel bokning på egen hand.
- Erbjuder spårbarhet av alla transaktioner.

- Vara tillgängligt 24 timmar om dygnet (med undantag för planerat underhåll och utveckling).
- Ha bokningsfunktion för såväl enskild resenär som för resebeställare.
- Ha funktion för att boka resenär utan registrerad resenärprofil (gästbokning).

Bokning via telefon eller e-post (offline)

Bokning av reserelaterade ärenden ska kunna ske via telefon och e-post.

Leverantören ska tillhandahålla den avropsberättigade en egen e-postadress för bokningar.

App

Leverantören ska tillhandahålla en app där resenären får tillgång till information om sina resor.

Myndighetsprofil

Leverantören 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.

Resenärprofil

Leverantören 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 resenärprofiler mellan stödsystem för personlig service och av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem.
- Ge den avropsberättigades resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärprofiler i bokningssystemet.
- Kunna uppdatera resenärprofiler.
- Vid kontrakts slut bistå med överföring av resenärprofildata till ny leverantör.

Bokning av miljövänliga alternativ

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

Bokningsbekräftelse

Leverantören ska erbjuda resenär/resebeställaren en bokningsbekräftelse vid bokning.

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

Bokningsbekräftelsen ska kunna distribueras via sms eller e-post beroende på vad avropsberättigad önskar.

Leverans av färdhandlingar

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

Leverans av följesedel

Följesedlar ska skickas elektroniskt till avropsberättigad.

Outnyttjade e-biljetter och återbetalningar

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

Fakturering

Resekonto

Betalning ska ske via reskonto.

Leverantören ska acceptera betalkort och/eller reskonto som betalningsmedel för bokade resor. Leverantören ska acceptera de betalkort och de resekonton som Riksgälden har upphandlat och som Avropsberättigade använder sig av.

Elektroniska betalningsrutiner mot reskonto/elektroniska vouchers

Leverantörens interna systemstöd för både tillhandahållet självbokningssystem och för personlig service ska kunna hantera elektroniska betalningsrutiner mot reskonto/elektroniska vouchers.

Leverantören ska kunna erbjuda detta för:

- Hotellbokningar
- Hyrbilsbokningar
- Flygbuss och Arlanda Express
- Taxi

Debetföljesedel vid kreditering

Leverantören ska kunna redovisa debetföljesedel till kortleverantören vid en kreditering.

Implementering

Leverantören 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.

Leverantören ska tillhandahålla en digital manual avseende bokningssystemet.

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

Normalt tar en implementering tre (3) månader.

Service och support

Service Level Agreement

Leverantören ska, om inte annat överenskommits vid avrop, leverera tjänster enligt nedan Service Level Agreement (SLA).

Rapport ska på begäran från avropsberättigad kunna levereras en gång per månad från anbudsgivaren.

Telefon

- Leverantören ska besvara 70 % av samtalen inom 30 sekunder.

e-post

- Leverantören ska bekräfta att e-post tagits emot inom två (2) timmar.

Självbokningssystem

- Åtkomst till självbokningssystem ska vara 99 % utöver planerat underhåll.

Kreditering

- Leverantören ska hantera krediteringar inom fem (5) arbetsdagar.

Reklamationer

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

Öppettider

Leverantörens resekonsulter som utsetts att handlägga den avropsberättigades tjänsteresor, personlig service samt support vid onlinebokningar, ska vara tillgängliga arbetsdagar mellan kl. 08.00 - 17.00 svensk tid.

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

Leverantören ska minst:

- Ha tillgång till den avropsberättigades myndighetsprofil samt resenärsprofiler.
- Genomföra bokningar, ombokningar och avbokningar.
- Boka enligt de statliga ramavtalen och, i förekommande fall, den avropsberättigades egna avtal inom resor och boende.
- Erbjuder service på svenska och engelska.
- Erbjuder debitering mot resekonto.

24-timmars service

Leverantören ska säkerställa att den Avropsberättigades Resenärer/resebeställare får lika god service, med lika hög kvalitet, vid behov av service utanför kontorstid som under ordinarie kontorstid. Detta innebär att leverantörens 24-timmarsservice, på samma sätt, i samma system, som den ordinarie servicen, ska:

- Ha tillgång till den Avropsberättigades myndighetsprofil samt resenärsprofiler. En Resenär som redan har en resenärsprofil hos den ordinarie servicen ska därmed inte behöva upprätta en ny profil hos 24-timmars servicen.
- Genomföra bokningar, Ombokningar och avbokningar.
- Boka enligt de statliga Ramavtalen och, i förekommande fall, den Avropsberättigades egna avtal inom resor och boende.
- Erbjuder service på svenska och/eller engelska.
- Erbjuder debitering mot resekonto på samma sätt och för samma områden som vid ordinarie öppettider.

Underhåll och utveckling

Leverantören ska i samråd med den avropsberättigade ansvara för samtliga nödvändiga förbättringar, underhåll, support, utveckling etc. kopplat till bokningssystemet under avtalstiden.

Planerat underhåll ska ske utanför arbetsdag (kl. 17.00 - 08.00) och meddelas ansvarig hos den avropsberättigade.

NKI (Nöjd Kund Index)

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

Reseinformation

Leverantören ska informera resenären och eventuellt den avropsberättigades kontaktperson/er om relevant reseinformation och händelser som kan påverka resenären.

Pass och Visum

Leverantören ska vid förfrågan och/eller bokning informera om destinationens relevanta pass och visumbestämmelser.

Spårningssystem

Leverantören ska tillhandahålla Avropsberättigad ett spårningssystem för att kunna lokalisera vart resenären befinner sig i realtid enligt planerad resplan.

Spårningssystemet ska möjliggöra för Resenären och resebyrån att kommunicera för att erbjuda resenären exempelvis alternativa resvägar samt hotell/logi. Resebyrån ska kontakta den Avropsberättigade och meddela vilka resenärer som är berörda.

Resebyrån ska utan anmodan kontakta berörda Resenärer samt den Avropsberättigade vid allvarliga incidenter, katastrofer eller allvarliga tillbud.

Miljöredovisning

Leverantören ska på begäran av den Avropsberättigade redovisa miljöstatistik avseende resornas utsläpp av koldioxid (CO2) för vidare rapportering till Naturvårdsverket.

Leverantören ska leverera begärd statistik i digital form som är läsbar i allmänt tillgänglig cellbaserad kalkylprogramvara, såsom Excel eller likvärdig.

Resebyråns bemanning

Resebyråns bemanning generellt

Resebyråns bemanning ska vara anpassad, utifrån avropet, efter den avropsberättigades behov, storlek och volymer för att säkerställa att god service och kompetensnivå uppnås.

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.

Resekonsulters kompetens

Leverantören 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 ha följande grundkompetens:

- IATA kompetens
- 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 tjänsteresor i Europa

Diplomerad resekonsult

Leverantören 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

Kundansvarig kontaktperson

Leverantören ska erbjuda en kundansvarig kontaktperson (Key Account Manager eller liknande) med uppgift att från leverantörens 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.

Pris

Pris generellt

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

Arvode vid personlig service (Offline)

Leverantören ska ta ut Arvode enligt avsnitten nedan.

Flyg - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Tåg - Ett Arvode per dokument/biljettnummer per person.

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

Ombokning flyg - 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 tåg - Ett Arvode per kreditering.

Kreditering flyg - 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 timme för utfört arbete baserat på nedlagd tid. (Vid Avrop kan fast pris begäras genom offert).

Konferens - Ett Arvode per timme för utfört arbete baserat på nedlagd tid. (Vid Avrop kan fast pris begäras genom offert).

Arvode vid Onlinebokning

Leverantören ska ta ut Arvode enligt avsnitten nedan.

Flyg - Ett Arvode per dokument/biljettnummer.

Tåg - Ett Arvode per dokument/biljettnummer per person.

Hotell/logi - Ett Arvode per bokning per rum.

Hyrbil - Ett Arvode per bokning per bil.

Anslutningstransport - Ett Arvode per biljettnummer.