











Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Jeanette Bergh

Upphandling

Resebyråttjänster
23.3-07347-2019
Sista anbudsdag: 2020-02-21 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan ställs endast upplysningsvis |
|  Frågan besvaras av upphandlaren |  Frågan är markerad för särskild uppföljning |

1. Inbjudan

1.1 Vårt uppdrag

Välkommen att lämna anbud i upphandlingen av Resebyråttjänster.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet ansvarar för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpsordningen vilket innebär att Kammarkollegiet ingår samordnade ramavtal eller andra gemensamma avtal i syfte att effektivisera upphandlingar avseende varor och tjänster som myndigheter upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden. I uppdraget ingår även att tillhandahålla stödverksamhet för inköp vid avrop från de samordnade ramavtalen.

Ytterligare information om oss och våra pågående upphandlingar, samordnade ramavtal och praktiska vägledningar finns på [Avropa](#).

1.2 Innehållsförteckning

Annonserade upphandlingsdokument består av nedanstående kapitel och bilagor.

Kapitel

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

9. Kravkatalog

Bilagor

Avropsberättigade
Förteckning konsortiedeltagare
Förteckning Åberopade företag
Referensuppdrag
Sanningsförsäkran
Sekretessbegäran
Utkast till Säkerhetsskyddsavtal (Nivå 2)
Utkast till Säkerhetsskyddsavtal (Nivå 3)

1.3 Avropsberättigade



Ramavtalet kommer att kunna användas för Avrop av statliga myndigheter under regeringen samt myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ. Dessa benämns Avropsberättigade. Genom Ramavtalet ges Avropsberättigade rätt att utan att själva genomföra upphandling göra Avrop från Ramavtalet.

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpsordning. Se [SCB:s Allmänna myndighetsregister](#), förordning (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret, för detaljerad information om statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, Sveriges domstolar och Domstolsverket samt svenska utlandsmyndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 och 22 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade på Ramavtalet.

Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka myndigheter och organisationer som under ramavtalsperioden är Avropsberättigade samt vilka organisationer som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordning enligt ovan.

Med Avropsberättigad avses vidare, där så framgår av sammanhanget, Avropsberättigad som redan ingått Kontrakt via Ramavtalet.

1.4 Om upphandlingen

1.4.1 Upphandlingsföremål



Denna upphandling omfattar resebyråttjänster för tjänsteresor i Sverige och utomlands.

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

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

1.4.2 Bakgrund och syfte

Kammarkollegiet har under 2019 genomfört en förstudie avseende behovet av ett statligt samordnat ramavtal inom området Resebyråttjänster. I förstudien konstateras att det finns behov av ett statligt ramavtal på området.

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

1.4.3 Möjlighet att lämna anbud på delar av upphandlingen

Upphandlingen är rikstäckande och anbud lämnas för samtliga obligatoriska tjänster som omfattas av upphandlingen.

Kammarkollegiet har övervägt om upphandlingen går att dela upp i ytterligare delar i syfte att underlätta för små och medelstora företag att lämna in anbud i upphandlingen. Kammarkollegiet bedömer dock att det är viktigt att ramavtalsleverantören har en helhetskompetens, för tydligare ansvar, kvalitet och samordning. Samordningen mellan olika kompetenser (samverkande rutiner m.m.) underlättas om kompetenserna finns inom samma företag.

1.4.4 Flera anbud från samma företagsstruktur

Enligt EU-domstolens dom i mål C-531/16 ska upphandlade myndigheter inte godta flera anbud som lämnas från anknutna anbudsgivare (t.ex. från företag inom samma koncern) om anbuden inte upprättas/lämnas oberoende av varandra. Det gäller även under ramavtalsperioden vid förnyad konkurrensutsättning. Med "anknutna anbudsgivare" förtydligar Kammarkollegiet att företagen tillhör samma ekonomiska enhet i konkurrensrättslig mening (d.v.s. i normalfallet får samarbeta utan att detta strider mot konkurrenslagen, i annat fall är samverkan mellan anbudsgivare under inga omständigheter tillåten enligt EU-domen eller konkurrensrätten).

1.4.5 Omsättning

Grundat på statistik från 2018 på nuvarande ramavtal var omsättningen baserat på arvoden ca 10,5 miljoner SEK. Med förväntad ökad avropsfrekvens från avropsberättigade uppskattar Kammarkollegiet att omsättningen på kommande ramavtal för resebyråttjänster kan öka.

Någon garanti avseende försäljningsvolymen eller liknande ges inte.

1.4.6 Antal ramavtalsleverantörer

Kammarkollegiet kommer att anta tio (10) ramavtalsleverantörer under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda krav.

1.4.7 Metod för tilldelning av kontrakt

Ramavtalet anger villkoren för framtida anskaffningar av tjänster som ska tillhandahållas under en given tidsperiod. Underleverantör kan inte besvara avropsförfrågan eller teckna kontrakt med avropsberättigad.

I och med att avrop sker upprättas kontrakt mellan avropsberättigad och ramavtalsleverantören avseende de tjänster som ska levereras. Bilaga Allmänna villkor innehåller bestämmelser som ska gälla

för det enskilda kontraktet.

När avropsberättigad använder ramavtalet och tilldelar kontrakt är den skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i ramavtalet.

Nedan specificeras villkoren för hur kontrakten ska fördelas vid avrop.

Förnyad konkurrensutsättning

I denna upphandling genomförs avrop genom konkurrensutsättning enligt 7 kap 9 § LOU. Detta innebär att samtliga anbudsgivare bjuds in på nytt att lämna anbud i enlighet med de villkor som anges i ramavtal. Dessa villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid behov kompletteras med andra villkor som angetts i upphandlingsdokumenten.

1.5 Ramavtalets ingående och löptid



Ramavtalet träder i kraft, vilket innebär att avrop kan göras under ramavtalet, när det har signerats av båda parter, dock tidigast 2020-05-01, och löper därefter under en period av 24 månader från och med att det trätt i kraft. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning.

Eventuell förlängning av ramavtalet sker på initiativ av Kammarkollegiet. Förlängning kan uppgå till högst 24 månader.

2. Administrativa förutsättningar och krav

2.1 Allmänna förutsättningar och krav

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

2.2 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs genom ett öppet upphandlingsförfarande enligt LOU.

2.2.1 Förhandling

Då upphandlingen genomförs som ett öppet upphandlingsförfarande finns ingen möjlighet att förhandla.

2.3 Villkor för ramavtalets fullgörande

Anbudsgivaren ska acceptera samtliga krav och villkor i sin helhet. Anbudsgivarens egna standardvillkor eller liknande som inte överensstämmer med kraven i upphandlingen samt förbehåll accepteras inte som avtalsinnehåll.

Villkoren i upphandlingsdokumentens kapitel Ramavtalets Huvuddokument och dess bilagor kommer att utgöra underlag för ramavtalet mellan Kammarkollegiet och ramavtalsleverantören.

Villkoren i upphandlingsdokumentens kapitel Allmänna villkor och dess bilagor kommer efter avrop att utgöra underlag till respektive kontrakt mellan avropsberättigad och ramavtalsleverantören.

a. **Accepterar anbudsgivaren avtalsvillkoren?**

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav 

2.4 Anbudets form och innehåll

2.4.1 Anbudets språk

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

Enstaka ord kan vara på engelska/danska och norska. Vad gäller CV/produktbeskrivningar/certifikat samt därmed jämförliga handlingar kan enstaka fraser vara på engelska/danska och norska.

2.4.2 Anbudsinlämning

Kammarkollegiet använder sig av upphandlingsverktyget Tendsign, som ägs av Visma Commerce AB, för hantering av upphandlingsdokumenten och anbud. Anbud kan inte lämnas i pappersformat, via fax eller e-post.

Företrädare för anbudsgivare ansluter sig kostnadsfritt till Tendsign genom att registrera ett användarkonto på Tendsigns [webbplats](#). Den e-postadress som anbudsgivare använt för sin inloggning i systemet, är den som gäller för all vidare kommunikation i upphandlingen både från och till Kammarkollegiet.

Om inte annat framgår av fullmakt gäller följande: Den juridiska eller fysiska person vars organisationsnummer eller personnummer anges i Tendsign-kontot betraktas som anbudsgivare, eller företrädare i anbudsgivningen för ett konsortium.

I de fall en anbudsgivare inkommer med flera anbud kommer Kammarkollegiet anse det senast inkomna under anbudstiden som det giltiga anbudet.

Tekniska frågor om systemet ställs till Visma Tendsign support per e-post: tendsignsupport@visma.com. Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på www.tendsign.com/support. Då Tendsigns support inte har öppet dygnet runt är det viktigt att ta kontakt i god tid innan sista anbudsdag för att på så sätt garanteras teknisk support.

2.4.3 Kostnader i samband med anbudsgivningen



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

2.4.4 Sista anbudsdag



Sista dag för anbudsinlämning är 2020-02-21 23:59

2.4.5 Anbudets giltighetstid



Anbudet ska vara giltigt till och med 2020-12-31

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

a. Accepterar anbudsgivaren kravet på anbudets giltighetstid?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Generella krav



2.5 Frågor och svar om upphandlingen

2.5.1 Frågor och svar om upphandlingsdokumenten



Alla frågor om upphandlingsdokumenten ställs till och besvaras av Kammarkollegiet via TendSign. Frågor besvaras och förmedlas till samtliga som hämtat upphandlingsdokumenten via TendSign. Alla frågor och svar som publiceras är avidentifierade.

Frågor och svar utgör en del av upphandlingsdokumentet. Om upphandlingsdokumentet behöver kompletteras med anledning av frågor, eller av någon annan anledning, kommer kompletteringen att

finnas i TendSigns funktion för frågor och svar.

De av Kammarkollegiet lämnade svaren avseende upphandlingsdokumentet är endast bindande om svaren lämnats via TendSign. Leverantör är själv skyldig att hålla sig uppdaterad och ta del av den information som publiceras under anbudstiden. Om en leverantör hämtar upphandlingsdokumentet på annat sätt än via TendSign kan Kammarkollegiet inte garantera att all information om upphandlingen, eventuella förtydliganden samt frågor och svar, kommer leverantören tillhanda under anbudstiden.

Sista dag för att **ställa frågor** är 2020-02-11 . Frågor ställda senare kommer inte att besvaras.

Sista dag för att **besvara frågor** är 2020-02-14.

2.5.2 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering



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

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

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

2.6 Anbudsöppning

Anbudsöppning äger rum så snart som möjligt efter sista anbudsdag i närvaro av minst två personer från Kammarkollegiet.

2.7 Tilldelningsbeslut och avtalsspärr



Tilldelningsbeslut beräknas kunna fattas under andra kvartalet 2020.

Efter att tilldelningsbeslut har fattats underrättas samtliga anbudsgivare via TendSign.

Ramavtal signeras med vinnande anbudsgivare tidigast efter att tiden för avtalsspärren löpt ut.

2.8 Sekretess

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av absolut sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess upphandlingen offentliggjorts, beslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir anbuden enligt huvudprincipen i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (1949:105) offentliga allmänna handlingar. Delar av anbuden kan dock omfattas av kommersiell sekretess.

För kommersiell sekretess till skydd för en anbudsgivares uppgifter krävs att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för anbudsgivaren samt att det av *särskild anledning* kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgifterna röjs. För det fall anbudsgivaren anser att de uppgifter som lämnats i upphandlingsärendet uppfyller vad som krävs för kommersiell sekretess, kan anbudsgivaren skriftligen

inkomma med begäran om att uppgifter i anbudet ska sekretessbeläggas. Sådan begäran ska innehålla precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle uppkomma om anbudsgivarens uppgifter röjs.

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

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

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

a. Begärs sekretess för delar av anbud?

Ja/Nej

Generella krav



b. I det fall sekretess begärs för uppgifter vid anbudslämnande, har bilaga Sekretessbegäran fyllts i och bifogats anbudet?

Ja/Nej

Generella krav



2.9 Behandling av personuppgifter

Kammarkollegiet behandlar personuppgifter inom ramen för upphandlingen. De kategorier av registrerade som förekommer är bl.a. kontaktperson hos anbudsgivaren, samt i förekommande fall personer vars personuppgifter anges i anbud i syfte att uppfylla krav eller tilldelningskriterier. Det kan exempelvis röra sig om uppgifter gällande referenspersoner, anställda m.fl. i de fall anbudsgivaren bifogar CV eller andra typer av dokument till anbudet. Det ankommer på anbudsgivaren att, i egenskap av personuppgiftsansvarig för sin behandling av de personuppgifter som bifogas anbudet, informera berörda registrerade.

Uppgifterna behandlas för att Kammarkollegiet ska kunna bedöma anbudet. Behandlingen är nödvändig som ett led i Kammarkollegiets myndighetsutövning och för att utföra en uppgift av allmänt intresse, för mer information se [Kammarkollegiets behandling av personuppgifter](#).

a. Har anbudsgivaren informerat berörda registrerade?

Ja/Nej

Generella krav



2.10 Underskrift av ramavtal



Ramavtalet signeras av Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören genom elektronisk signatur.

Signering av Ramavtalet sker i Kammarkollegiets upphandlingsverktyg TendSign. För att kunna utföra e-signering i Kammarkollegiets upphandlingsverktyg TendSign ska Ramavtalsleverantören ha ett svenskt BankID. Anskaffande av BankID bör ske i god tid före avtalstecknande.

Anbudsgivare lämnar upplysningsvis namn, e-postadress samt telefonnummer till den person som är behörig företrädare, och som kommer att signera ramavtalet om inlämnat anbud resulterar i att ramavtal erbjuds.

a. Namn:

Fritext

Generella krav

**b. E-postadress:**

Fritext

Generella krav

**c. Telefonnummer:**

Fritext

Generella krav



3. Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare

3.1 Inledning

I kapitlet preciseras uteslutningsgrunderna och de kvalificeringskrav som ställs på anbudsgivaren, samt vilken dokumentation ("kompletterande dokument", se nedan) som Kammarkollegiet kommer att begära in.

Syftet med kraven är att pröva om grund för uteslutning föreligger samt kontrollera att de anbudsgivare som erhåller ramavtal har nödvändig ekonomisk och finansiell ställning, teknisk och yrkesmässig kapacitet samt yrkesbehörighet, för att fullgöra de åtaganden som följer av ramavtalet ("leverantörsprövning").

ESPD-systemet

ESPD-systemet är en ordning för leverantörsprövning som tagits fram på EU-nivå, som innebär att anbudsgivaren i anbudet endast intygar att den inte ska uteslutas enligt 13 kap. 1-3 §§ LOU, samt uppfyller kvalificeringskraven i upphandlingen (t.ex. krav på ekonomisk och finansiell ställning).

Notera att krav som inte hänför sig till leverantörsprövningen, t.ex. uppgifter till grund för utvärdering i kap. 3 i Upphandlingsdokumentet i förekommande fall ska visas redan i anbudet.

Efter sista anbudsdag har Kammarkollegiet möjlighet att begära in bevis/intyg avseende leverantörsprövningen från anbudsgivare, dessa intyg benämns "kompletterande dokument", och sammanställs i kapitlets sista avsnitt Sammanställning över kompletterande dokument. Innan Kammarkollegiet fattar tilldelningsbeslut begärs alltid kompletterande dokument in från anbudsgivare som kommer erbjudas ramavtal.

Anbudsgivaren ska ha kompletterande dokument till handa, eftersom uppgifterna ska kunna tillhandahållas utan dröjsmål.

Egenförsäkran (ESPD) i Tendsign

Tendsign har integrerat EU:s ESPD-system i sin upphandlingsplattform. Det innebär att ESPD (egenförsäkran) lämnas genom att anbudsgivaren besvarar frågorna i detta kapitel online, liksom övriga krav.

a)-frågorna:

Om anbudsgivaren eller företrädare för denna inte är föremål för uteslutning, ska NEJ anges på samtliga a)-frågor. Om anbudsgivaren svarar "Ja" för en viss uteslutningsgrund, så aktiveras följdfrågor såsom vilken typ av överträdelse som har begåtts, om bristerna korrigerats etc.[\[1\]](#)

b)-frågorna:

b)-frågorna innebär endast rättigheter för anbudsgivaren, denne kan således inte fylla i "fel". För var och en av uteslutningsgrunderna samt vissa kvalificeringskrav ska anbudsgivaren besvara om informationen finns direkt tillgänglig elektroniskt och kostnadsfritt för Kammarkollegiet, varpå Kammarkollegiet självt måste hämta informationen. Är ni som anbudsgivare osäker på om den efterfrågade informationen finns tillgänglig i sådan databas, så besvara frågan med "Nej".^[2]

[1] För varje sådan a)-fråga för uteslutningsgrunderna står "Nej krävs" som svar men anbudsgivare kan ändå svara "Ja" om aktuellt, varvid följdfrågor aktiveras.

[2] För varje sådan b)-fråga står "Nej önskas" som svar, men ett "Ja" är precis lika godtagbart. Om anbudsgivare svarar "Ja", aktiveras följdfrågor.

3.2 Åberopande av andra företags kapacitet


Anbudsgivaren har möjlighet att åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla krav som avser ekonomisk- och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet. Detta avser även t.ex. syster- eller moderbolag, om dessa är självständiga juridiska personer. Dessa benämns i upphandlingen Åberopat/Åberopade företag.

I anbudsprocessen finns ett processteg i Tendsign för att lägga till underleverantörer. I detta steg går det att söka fram leverantörer i Tendsign, eller registrera nya direkt i gränssnittet. Därefter ska anbudsgivaren välja att de tillagda underleverantörerna åberopas för kapacitet (d.v.s. för att uppfylla kraven i detta kapitel). För Åberopade företag ska anbudsgivaren sedan lämna egenförsäkran direkt i kapitel Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare, för varje Åberopat företag som lagts till.

Om Åberopade företag inte uppfyller krav för vilket det åberopas, kan detta påverka anbudsgivarens hela anbud negativt.


Anbudsgivarens Åberopade företag ska ha tillräcklig kapacitet och resurser för den del av tjänsten som företaget åberopas för. Ett Åberopat företag kan förekomma i flera anbud så länge det Åberopade företagets totala leveranskapacitet inte överskrids.

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

Generella krav 

Ja/Nej

b. Har anbudsgivaren bifogat bilaga Förteckning Åberopade företag, till anbudet? Anbudsgivare som INTE åberopar annat företags kapacitet svarar Nej.

Generella krav 

Ja/Nej

3.3 Gemensamt anbud av grupp av leverantörer (konsortium)

För det fall en grupp av leverantörer avser att lämna ett gemensamt anbud, gäller vad som stadgas i 4 kap. 5 § LOU.

Med gemensam anbudsgivning avses situationen att anbudsgivaren inte är en enskild juridisk eller

fysisk person som åberopar andra företags kapacitet, utan att flera juridiska eller fysiska personer inom ramen för ett s.k. konsortium lämnar ett anbud.

Vid lämnande av ett gemensamt anbud ska följande gälla:

Om konsortiet erhåller ramavtal ska ett gemensamt bolag bildas. Konsortiet ska planera eventuell bolagsbildning så att denna kan vara avslutad vid den tidpunkt ramavtal ska tecknas. Det gemensamma bolaget kommer att bli part i ramavtalet. Anbudsgivaren ska som kompletterande dokument ge in ett civilrättsligt bindande avtal om att deltagarna avser att bilda ett aktiebolag.

Samtliga deltagare i konsortiet ska var för sig klara de omständigheter som framgår i 13 kap. 1-3 §§ LOU om uteslutning av leverantörer.

Övriga krav på ekonomisk och finansiell ställning samt teknisk och yrkesmässig kapacitet ska uppfyllas i sin helhet av konsortiet.

Anbudsgivaren ska till anbudet bifoga ifylld bilaga Förteckning konsortideltagare.

a. Lämnas anbud som konsortium?

Ja/Nej

Generella krav



b. Har anbudsgivaren bifogat bilaga Förteckning konsortiedeltagare, till anbudet? Anbudsgivare som INTE lämnar som konsortium svarar Nej.

Ja/Nej

Generella krav



3.4 Skäl för uteslutning

3.4.1 Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål

Är företaget en juridisk person, ska företaget uteslutas om en person som ingår i företagets förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan har dömts för brottet. Detsamma gäller om den som har dömts för brottet är behörig att företräda, fatta beslut om eller kontrollera företaget.

Anbudsgivare ska vara beredd att utan dröjsmål inkomma med en försäkran på heder och samvete (Kompletterande dokument Sanningsförsäkran) att det inte föreligger några omständigheter som utgör skäl för uteslutning enligt 13 kap 1 § LOU. Sådan underskriven försäkran ska kunna lämnas för anbudsgivare samt för samtliga Åberopade företag/konsortiedeltagare. Anbudsgivare rekommenderas att ha sådana underskrivna sanningsförsäkringar tillgängliga i god tid.

För företag som är etablerade i länder där det är möjligt att få utdrag ur brottsregistret eller en likvärdig handling som visar att det inte finns sådana omständigheter som utgör skäl för uteslutning ska istället anbudsgivaren inkomma med ett sådant intyg. Denna handling ska inges som kompletterande dokument översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

3.4.1.1 Deltagande i en kriminell organisation



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för detsamma) dömts för brott enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Ja/Nej

European Single Procu...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.1.2 Bestickning och korruption**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för detsamma) dömts för bestickning eller korruption enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej

European Single Procu...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.1.3 Bedrägeri**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för detsamma) dömts för bedrägeri enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Skäl**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Ja/Nej

European Single Procu...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD



a. Webbadress

Fritext

European Single Procu...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Single Procu...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Single Procu...

ESPD



3.4.1.4 Terrorbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för detsamma) dömts för terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Single Procu...

ESPD



b. Skäl

Fritext

European Single Procu...

**c. Vem har dömts?**

Fritext

European Single Procu...

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

Fritext

European Single Procu...

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

Ja/Nej

European Single Procu...

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

**3.4.1.5 Barnarbete och andra former av människohandel**

Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för detsamma) dömts för barnarbete eller andra former av människohandel enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Single Procu...

ESPD



b. Skäl

Fritext

European Single Procu...

ESPD



c. Vem har dömts?

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Ja/Nej

European Single Procu...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD



a. Webbadress

Fritext

European Single Procu...

ESPD



b. Kod

Fritext

European Single Procu...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Single Procu...

ESPD



3.4.1.6 Penningtvätt eller finansiering av terrorism



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för detsamma) dömts för penningtvätt eller finansiering av terrorism enligt 13 kap. 1 § LOU?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...



a. Datum för meddelande av dom

Fritext

European Single Procu...



b. Skäl

Fritext

European Single Procu...



c. Vem har dömts?

Fritext

European Single Procu...



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

Fritext

European Single Procu...



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

Ja/Nej

European Single Procu...



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...



a. Webbadress

Fritext

European Single Procu...



b. Kod

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



3.4.1.7 Sanningsförsäkran



Anbudsgivaren har möjlighet att tillsammans med anbudet bifoga en försäkran på heder och samvete (bilaga Sanningsförsäkran) att det inte föreligger några omständigheter som utgör skäl för uteslutning enligt 13 kap 1 § LOU. Sådan underskriven försäkran ska kunna lämnas för anbudsgivare samt för samtliga åberopade företag/konsortiedeltagare. För anbudsgivare som inte bifogar bilaga Sanningsförsäkran med anbudet kommer Kammarkollegiet att begära in dessa som kompletterande dokument.

För företag som är etablerade i länder där det är möjligt att få utdrag ur brottsregistret eller en likvärdig handling som visar att det inte finns sådana omständigheter som utgör skäl för uteslutning ska istället anbudsgivaren inkomma med ett sådant intyg. Denna handling ska inges som kompletterande dokument översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

a. Anbudsgivaren bifogar här bilaga Sanningsförsäkran

Bifogad fil

European Single Procu...

**b. Har anbudsgivaren bifogat bilaga Sanningsförsäkran till anbudet?**

Ja/Nej

European Single Procu...

**c. Anbudsgivaren kan här bifoga bilaga Sanningsförsäkran för Åberopade företag till anbudet, om så är aktuellt.**

Bifogad fil

European Single Procu...

**d. Har anbudsgivaren bifogat bilaga Sanningsförsäkran för Åberopade företag till anbudet?**

Ja/Nej

European Single Procu...

**e. Anbudsgivaren kan här bifoga bilaga Sanningsförsäkran för konsortiedeltagare till anbudet, om så är aktuellt.**

Bifogad fil

European Single Procu...



f. Har anbudsgivaren bifogat bilaga Sanningsförsäkran för konsortiedeltagare till anbudet?

European Single Procu...



Ja/Nej

3.4.2 Obetalda skatter och socialförsäkringsavgifter

Anbudsgivaren samt Åberopade företag/konsortiedeltagare ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende betalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, vilket Kammarkollegiet kommer att kontrollera.

Ovan företag som inte har dessa åligganden i Sverige, ska styrka att de inte har restförda skulder avseende betalning av skatter och avgifter i det egna landet med ett intyg utfärdat av offentligt ansvarig organisation. Denna handling ska inges som kompletterande dokument översatt till svenska, engelska, danska eller norska, och vara högst tre (3) månader gammal, om inte annat föreskrivs i företagets medlemsland.

3.4.2.1 Betalning av skatter

Har anbudsgivaren samt eventuella Åberopade företag/konsortiedeltagare åsidosatt sina skyldigheter i fråga om betalning av skatter enligt ovan?

a. Ditt svar?

European Single Procu...



Ja/Nej. Nej krävs

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

European Single Procu...



Ja/Nej. Nej önskas

a. Berörd medlemsstat eller berört land

European Single Procu...



Fritext

b. Berört belopp

European Single Procu...



Fritext

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


European Single Procu...



Ja/Nej. Nej önskas


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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu... ESPD  0 p.

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

Fritext

European Single Procu... ESPD 

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

Fritext

European Single Procu... ESPD 


d. Beskriv vilket sätt som användes

Fritext

European Single Procu... ESPD 


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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu... ESPD  0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu... ESPD 

a. Webbadress

Fritext

European Single Procu... ESPD 


b. Kod

Fritext

European Single Procu... ESPD 

c. Utfärdare

Fritext

European Single Procu... ESPD 

3.4.2.2 Betalning av socialförsäkringsavgifter



Har anbudsgivaren samt eventuella Åberopade företag/konsortiedeltagare åsidosatt sina skyldigheter i fråga om betalning av socialförsäkringsavgifter enligt ovan?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...



a. Berörd medlemsstat eller berört land

Fritext

European Single Procu...



b. Berört belopp

Fritext

European Single Procu...



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...



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

Fritext

European Single Procu...



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

Fritext

European Single Procu...



d. Beskriv vilket sätt som användes

Fritext

European Single Procu...

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...



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

Kammarkollegiet får i enlighet med 13 kap. 3 § LOU förkasta anbud om någon av nedanstående omständigheter (som de kommer till uttryck i paragrafen) föreligger.

3.4.3.1 Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftning



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare, såvitt anbudsgivaren känner till, åsidosatt sina skyldigheter enligt miljölagstiftningen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.2 Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftning**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare, såvitt anbudsgivaren känner till, åsidosatt sina skyldigheter enligt sociallagstiftningen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.3 Åsidosättande av skyldigheter inom arbetsrätt**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare, såvitt anbudsgivaren känner till, åsidosatt sina skyldigheter enligt arbetsrätten?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.4 Konkurs**

ESPD



Har den anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare gått i konkurs?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.5 Insolvens**

ESPD



Är anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare, föremål för insolvens- eller likvidationsförfarande?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.6 Ackordsuppgörelse med borgenärer**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare ingått ackordsuppgörelse med borgenärer?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.7 Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs**

ESPD



Be finner sig eller anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare i en situation motsvarande konkurs till följd av ett liknande förfarande enligt nationella lagar och förordningar?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.8 Tvångsförvaltning**

ESPD



Är anbudsgivarens eller Åberopade företag/konsortiedeltagares tillgångar föremål för tvångsförvaltning?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD



a. Webbadress

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**c. Utfärdare**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.9 Avbruten näringsverksamhet**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare avbrutit sin näringsverksamhet?

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

a. Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**a. Webbadress**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**b. Kod**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



c. Utfärdare

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.10 Avtal med andra företag i syfte att snedvrida konkurrensen**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare ingått överenskommelser med andra leverantörer som syftar till att snedvrida konkurrensen?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

**3.4.3.11 Allvarliga fel i yrkesutövningen**

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopade företag/konsortiedeltagare (eller någon företrädare för desamma) gjort sig skyldiga till något allvarligt fel i yrkesutövningen som gör att företagets redbarhet kan ifrågasättas?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

ESPD



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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD



3.4.3.12 Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare kännedom om någon intressekonflikt/jävsförhållande, till följd av något av dessa företags deltagande i upphandlingsförfarandet?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD



3.4.3.13 Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare, deltagit Kammarkollegiets i förberedelserna av upphandlingsförfarandet?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD



Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD



3.4.3.14 Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner

ESPD



Har anbudsgivaren eller Åberopat företag/konsortiedeltagare visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt någon av upphandlingslagarna vilket medfört förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara påföljder?

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

**Beskriv åtgärderna**

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...

ESPD



0 p.

Beskriv åtgärderna

Fritext

European Single Procu...

ESPD

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

ESPD



Har anbudsgivaren (eller Åberopat företag/konsortiedeltagare) befunnit sig i någon av följande situationer, i detta upphandlingsförfarande:

- a) Denne har i allvarlig omfattning lämnat oriktiga uppgifter om den information som kan begäras för kontroll av skäl för uteslutning,
- b) undanhållit sådan information,
- c) inte lämnat de kompletterande dokument som Kammarkollegiet begär in, eller
- d) otillbörligt försökt att påverka Kammarkollegiets beslutsprocess eller tillägnat sig sekretessbelagda uppgifter som kan ge denne otillbörliga fördelar i upphandlingen eller av oaktsamhet lämnat vilseledande uppgifter som kan ha en väsentlig inverkan på de beslut som fattas under upphandlingen i fråga om uteslutning och tilldelning av leverantörer.

Ditt svar?

Ja/Nej. Nej krävs

European Single Procu...

ESPD

**3.5 Utredning**

Kammarkollegiet ska, innan den beslutar att utesluta en Anbudsgivare eller Åberopat företag/konsortiedeltagare, ge denne tillfälle att yttra sig över de omständigheter som enligt Kammarkollegiet utgör skäl för uteslutning.

3.6 Kvalificeringskrav

3.6.1 Kvalificering av leverantör

Anbudsgivaren ska vara kvalificerad i följande avseenden:

1. inneha ekonomisk och finansiell ställning enligt avsnitt Ekonomisk och finansiell ställning,
2. ha teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt avsnitt Teknisk och yrkesmässig kapacitet,
3. ha rutin för kvalitetsledningssystem, samt
4. bedriva systematiskt informationssäkerhetsarbete.

3.6.1.1 Inskrivning i handelsregister



Anbudsgivaren samt åberopat företag/konsortiedeltagare ska vara inskrivna i handelsregister som förs i den medlemsstat där företaget är etablerad enligt vad som anges i bilaga XI till direktiv 2014/24/EU (för svenska företag avses aktiebolags-, handels- eller föreningsregistret).

Kammarkollegiet kommer kontrollera krav på registrering genom att elektroniskt inhämta Skatteverkets blankett SKV 4820 eller dyl.

Ovan företag vars uppgifter *inte* kan inhämtas av Kammarkollegiet, ska som kompletterande dokument (d.v.s. på begäran) skicka in handling som styrker att företaget är registrerat i motsvarande register. Denna handling ska vara översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättat på ett annat språk, och vara högst 3 (tre) månader gammal, om inte annat föreskrivs i företagets medlemsland.

a. Ditt svar?

Ja/Nej. Ja krävs

European Single Procu...



b. Finns denna information tillgänglig kostnadsfritt för myndigheterna i en EU-medlemsstats databas? (Gäller företag vars uppgifter inte kan inhämtas av Kollegiet via Skatteverkets blankett SKV 4820 eller dyl.).

Ja/Nej. Nej önskas

European Single Procu...



a. Webbadress

Fritext

European Single Procu...



b. Kod

Fritext

European Single Procu...



c. Utfärdare

Fritext

European Single Procu...



3.6.2 Ekonomisk och finansiell ställning

Anbudsgivaren och Åberopat företag/konsortiedeltagare ska ha god ekonomisk och finansiell ställning, tillräcklig för att kunna fullgöra uppdraget och upprätthålla kvalitet under den tid ramavtalet och kontrakt är i kraft.

Underlag för bedömning är affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe AB:s register, varifrån Kammarkollegiet kommer att hämta utdrag. Utdraget ska visa att ingående företag har en riskklassning enligt Creditsafe på lägst 40, medel risk. Kravet ska vara uppfyllt vid Kammarkollegiets kontrolltillfälle (samt under avtalstiden).

Anbudsgivare uppmanas att själv kontrollera sin kreditvärdighet hos Creditsafe innan ansökan lämnas för att avgöra om uppfyllelse av kravet behöver visas enligt avsnitt; Alternativa sätt att styrka god ekonomisk ställning och finansiell ställning.

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

3.6.2.1 Alternativa sätt att styrka god ekonomisk och finansiell ställning



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

1. Annat kreditvärderingsföretags intyg, som visar att kravet uppfylls på motsvarande sätt (översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk),
2. Fullgörelsegaranti av moderbolag eller annan garantigivare. Av garantin ska det klart och tydligt framgå att garantigivaren träder i anbudsgivarens ställe såsom för eget åtagande i händelse av att anbudsgivaren inte längre kan fullgöra sina förpliktelser i ramavtalet. Garanti ska vara undertecknat av moderbolagets eller garantigivarens styrelse/särskilda firmatecknare med uppdrag eller beslutanderätt avseende att lämna säkerhet. Garantin ska gälla så länge kontrakt är i kraft. Krav på kreditomdöme enligt avsnitt; Ekonomisk och finansiell ställning ska i dessa fall på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av moderbolaget/garanten, vilket Kammarkollegiet kontrollerar,
3. Organisationsformer som inte innehar rating: Årsredovisning för de två senaste räkenskapsåren. Om årsredovisning inte finns tillgänglig för bägge åren kan istället resultat- och balansrapport lämnas för det året som saknas.

4. För nystartade företag krävs senaste resultat- och balansrapport samt fullgörelsegaranti enligt ovan.
5. Om anbudsgivaren har godtagbara skäl kan den få inkomma med annan utredning som Kammarkollegiet finner lämplig (15 kap. 10 § sista st. LOU).

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet på god ekonomisk ställning?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

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

Generella krav



Om anbudsgivaren uppnår miniminivån enligt Creditsafe, ange "Ej aktuellt".

Fritext

3.6.3 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

Anbudsgivaren ska förfoga över nödvändiga personalresurser och tekniska resurser samt ha sådan erfarenhet som behövs för att ramavtal och kontrakt ska kunna fullgöras enligt upphandlingsdokumenten.

3.6.3.1 IATA



Anbudsgivaren ska vara IATA-(International Air Transport Association) ackrediterad/vara en auktoriserad IATA-agent och inneha licens för att få ställa ut biljetter för resa med IATA-an slutna flygbolag.

IATA-nummer/kod ska anges nedan.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende IATA-certifiering?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

b. Här anger anbudsgivaren IATA-nummer/kod

Generella krav



Fritext

c. Uppfyller anbudsgivaren krav på IATA?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

3.6.3.2 Teknisk kapacitet i form av referenser



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

Anbudsgivaren ska ha erfarenhet av liknande uppdrag av resebyråttjänster. För att styrka detta ska anbudsgivaren fylla i och bifoga bilaga Referensuppdrag. För nystartade företag ska referensuppdragen vara hänförliga till en eller flera personer i företagsledningen/nyckelpersoner hos anbudsgivaren.

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

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

- Referensuppdraget ska omfatta resebyråttjänster som avser reserelaterade tjänster inrikes och utrikes som omfattar minst bokning av tåg, flyg och hotell.
- Referensuppdraget ska inte vara äldre än tre (3) år från sista anbudsdag.
- Uppdragen kan vara pågående under förutsättning att avtalet löpt minst sex (6) månader vid tidpunkten för sista anbudsdag.
- Minst ett (1) av referensuppdragen ska ha utförts åt offentlig verksamhet.
- Minst ett (1) av referensuppdragen ska vara för uppdragsgivare som har minst 300 registrerade resenärsp profiler hos anbudsgivaren.
- Referenten för referensuppdrag ska vara avtalsansvarig eller inneha motsvarande roll med ansvar för avtalet och ha kunskap om avtalet på en övergripande nivå samt kan bekräfta att uppdraget har den omfattning och har genomförts så som beskrivits. Anbudsgivaren ansvarar för att referenten är vidtalad och går att nå enligt angivna kontaktuppgifter.

Referenten kan komma att kontaktas av Kammarkollegiet under perioden v.9 - v.14 om inte tidplanen förändras.

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

a. Anbudsgivaren kan här bifoga bilaga Referensuppdrag

Bifogad fil

Generella krav



b. Uppfylls krav avseende referenser?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav



3.6.4 Kvalitetsledningssystem

3.6.4.1 Intyg om kvalitetsledningssystem



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

Anbudsgivaren ska ha ett kvalitetsledningssystem för den egna verksamheten som minst omfattar och beskriver följande:

1. Rutin för kompetensutveckling hos berörd personal.
2. Rutin för hantering av avvikelser och reklamationer.
3. Rutin för revision av kvalitetsledningssystem.

Bevis på att anbudsgivaren uppfyller krav på kvalitetsledningssystem styrks genom att anbudsgivaren som kompletterande dokument lämnar intyg på giltigt certifikat enligt SS-EN ISO 9001 eller annan giltig certifiering.

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

Alternativt bevis

Som alternativt bevis på sitt kvalitetsledningssystem kan Anbudsgivaren lämna en egen beskrivning av sitt kvalitetsledningssystem av vilken det framgår att punkt 1-3 ovan är uppfyllda.

Beskrivningen ska vara skriven på svenska.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende kvalitetsledningssystem?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

b. Anbudsgivaren kan här bifoga beskrivning/certifiering som styrker krav avseende kvalitetsledningssystem

Generella krav



Bifogad fil

c. Uppfylls krav avseende kvalitetsledningssystem?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

3.7 Systematiskt informationssäkerhetsarbete



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

Anbudsgivaren ska bedriva ett systematiskt informationssäkerhetsarbete gällande den egna verksamheten som minst omfattar:

1. Policy för informationssäkerhet
2. Upprättande och uppföljning av informationssäkerhetsmål för verksamheten
3. Identifiering och hantering av risker
4. Fastställa vilka resurser som behövs samt tilldela ansvar och befogenheter vad gäller informationssäkerheten

Anbudsgivaren ska som kompletterande dokument inkomma med beskrivning som ska vara så utförlig att det tydligt framgår att punkterna 1-4 är uppfyllda.

I det fall anbudsgivaren är certifierad enligt ett visst informationssäkerhetssystem kan detta certifikat ersätta det kompletterande dokumentet.

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende systematiskt informationssäkerhetsarbete?

European Single Procu...



Ja/Nej. Ja krävs

b. Anbudsgivaren kan här bifoga beskrivning/certifiering som styrker krav avseende systematiskt informationssäkerhetsarbete

Generella krav



Bifogad fil

c. Uppfylls krav avseende systematiskt informationssäkerhetsarbete?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

3.8 Sammanställning över kompletterande dokument

Sammanställning över kompletterande dokument (uppgifter/bevis) avseende kvalificering av anbudsgivare som denne ska kunna inkomma med utan dröjsmål efter anmodan från Kammarkollegiet:

- Åberopat företags åtagande om denne tillför resurserna (avsnitt Åberopande av andra företags kapacitet).
- För anbudsgivare som inte bifogat bilaga Referenser med anbudet: Referenser (avsnitt Teknisk kapacitet i form av referenser).
- För anbudsgivare som inte bifogat bilaga Kvalitetsledningssystem med anbudet: Kvalitetsledningssystem (avsnitt Kvalitetsledningssystem).
- För anbudsgivare som inte bifogat bilaga Informationssäkerhetsbilaga med anbudet: Informationssäkerhetsbilaga (avsnitt Systematiskt Informationssäkerhetsarbete).
- För anbudsgivare som inte bifogat bilaga Sanningsförsäkran med anbudet: Bilaga Sanningsförsäkran (avsnitt Sanningsförsäkran).

Där så är aktuellt kommer även nedan angivna dokument begäras in:

- Konsortium - Civilrättsligt bindande avtal om bildande av aktiebolag.
- Utdrag ur brottsregister eller en likvärdigt som visar på frånvaron av uteslutningsgrunder, för företag etablerade i länder med möjlighet till detta (avsnitt Sanningsförsäkran, sista stycket).
- Anbudsgivare som inte innehar lägst riskklass 40, medelrisk, enligt Credisafe AB: Annan utredning till styrkande av krav på ekonomisk ställning (avsnitt Alternativa sätt att styrka ekonomisk och finansiell ställning).
- Företag som inte har dessa åligganden i Sverige: Dokumentation som styrker kravuppfyllande avseende betalning av skatter och socialförsäkringsavgifter i det egna landet (avsnitt Betalning av skatter och avsnitt Betalning av socialförsäkringsavgifter).
- Om ett företags verksamhet är etablerad utanför Sverige: Dokumentation som styrker inskrivning i handelsregister (avsnitt Inskrivning i handelsregister).

4. Prövning, kvalificering och utvärdering

4.1 Prövning

Kammarkollegiet kommer att anta de tio (10) anbud som är de ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

4.2 Prövning, kvalificering och utvärdering



Prövning, kvalificering och utvärdering kommer som huvudregel att genomföras i nedan beskrivna steg, med utgångspunkt från de uppgifter som anbudsgivaren redovisat i sitt anbud.

1. Administrativa krav: Kontroll att inlämnat anbud är komplett och att kraven i kapitel i Administrativa förutsättningar och krav är uppfyllda.
2. Krav på anbudsgivaren: För de anbud som uppfyller steg 1 kontrolleras att de krav som ställs på anbudsgivaren i kapitel Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare är uppfyllda samt att krav i kapitel Kravspecifikation är uppfyllda.
3. Utvärdering: Anbud som uppfyller steg 1 och 2 utvärderas enligt avsnitt Utvärderingsmodell.

I den händelse fler än tio anbud har inkommit och fler än ett anbud har samma jämförelsesumma som det tionde bästa anbudet kommer den anbudsgivare som har högst utvärderingspoäng i tilldelningskriteriet Användbarhet att antas. Om två eller flera anbud fortfarande har samma jämförelsesumma kommer den anbudsgivare som har flest utvärderingspoäng i Övriga tilldelningskriterier att antas.

Om två eller flera anbud efter ovanstående förfarande fortfarande har samma jämförelsesumma kommer ett lottningsförfarande genomföras under överinseende av notarius publicus. För mer information om notarius publicus, se Länsstyrelsen i Stockholms läns hemsida.

4.3 Utvärderingsmodell

I upphandlingen kommer följande tilldelningskriterier att användas:

- Självbokningssystem (Användbarhet)
- Övriga kvalitetskriterier

Vid utvärderingen kommer en mervärdesmodell att användas. Modellen bygger på principen att varje tilldelningskriterium som bedöms i utvärderingen ges ett värde i poäng. Dessa värden adderas sedan och utgör tillsammans den jämförelsesumma som ligger till grund för utvärderingen. Den högsta jämförelsesumman som kan erhållas är 100 poäng.

Jämförelsesumma = Tilldelningskriteriernas adderade värden.

Anbudet med den högsta jämförelsesumman är det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

Viktning

60 poäng Självbokningssystem (Användbarhet)
40 poäng Övriga kvalitetskriterier

4.3.1 Genomförande av användbarhetsutvärdering

Användbarhet definieras som: "Den utsträckning i vilken en specificerad användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang" (ISO 9241–11 Riktlinjer för användbarhet).

Kammarkollegiet har valt att utvärdera användbarheten med hjälp av fyra vedertagna metoder.

Självbokningssystemet kommer utvärderas med hjälp av en tvådelad expertutvärdering med fokus på användbarhet och tillgänglighet samt en kognitiv genomgång med efterföljande skattningsuppgift.

Syftet med expertutvärderingarna är att avgöra hur väl självbokningssystemet följer allmänna riktlinjer och standarder för användbarhet och tillgänglighet.

Den kognitiva genomgången och skattningsuppgiften har till syfte att utvärdera i vilken grad självbokningssystemet tillåter användare att slutföra uppgifter på ett tillfredsställande sätt.

4.3.2 Utvärderingsscenarion

För att utvärdera självbokningssystemets användbarhet tar Kammarkollegiet hjälp av ett antal scenarion som kommer genomföras och ligga till grund för alla utvärderingssteg. Scenariona består av typiska bokningar av flyg, tåg och hotell.

- För flygbokning utvärderas bokningsflödet för en resa tur och retur Stockholm till Bryssel under en och samma dag
- För tågbokning utvärderas bokningsflödet för en resa tur och retur Stockholm till Göteborg under en och samma dag.
- För hotellbokning utvärderas bokningsflödet för en övernattnings i Helsingborg.

För expertutvärderingen samt tillgänglighetsutvärderingen lägger Kammarkollegiet till en extra detalj i varje scenario för att testa användbarheten i utökad funktionalitet.

- Till flygbokningen adderas specialkost till bokningen.
- Till tågbokningen adderas platsbokning till resan.
- Till hotellbokningen adderas ett särskilt önskemål om rummet.

Resorna och hotellnatten kommer att bokas någon månad in i framtiden sett från test-tillfället vilket skulle innebära bokningar förlagda i april 2020.

4.3.3 Fyra utvärderingssteg

För att utvärdera användbarheten i självbokningssystemet har Kammarkollegiet valt ut fyra metoder som ska ge fyra olika perspektiv på systemets användbarhet och tillgänglighet.

1. Expertutvärdering
2. Tillgänglighetsutvärdering
3. Kognitiv genomgång
4. System Usability Scale

De två första utvärderingsstegen ger ett expertperspektiv och genomförs av två externa användbarhetsexperter medan de avslutande utvärderingsstegen är anpassade för att ge användarnas perspektiv och utförs av personer som inte arbetat professionellt med användbarhetsarbete eller resebokningar.

4.3.3.1 Expertutvärdering

En expertutvärdering används för att få en oberoende och fackmannamässig bedömning av ett systems användbarhet. En utvärdering görs utefter ett på förhand bestämt antal kriterier för att bedömningen mellan utförare och olika system ska vara likvärdig. De kriterier som kommer att användas är:

Synlig systemstatus

- Det visas tydligt hur långt man kommit och hur långt man har kvar till att slutföra uppgiften.

Matchning mellan systemet och verkligheten

- Språkbruket är anpassat för slutanvändare, inte aktörer i resebokningsbranschen.

Användarkontroll och frihet

- Det är möjligt att backa ett steg i flödet för att korrigera en uppgift utan att helt behöva börja om.

Konsekvens och standarder

- Samma begrepp används konsekvent rakt igenom flödena

Förebyggande av fel

- Det är tydligt vad som är obligatoriska uppgifter i formulär.

- Det är tydligt vad användaren förväntas göra för val för att komma vidare i flödet.

Igenkänning istället för hågkomst

- Knappar med symbol har kompletterande text.

Flexibilitet och effektivitet i användande

- Det går att göra personliga anpassningar för att undvika att mata in samma information flera gånger.

- Det går att göra personliga anpassningar för att undvika att genomföra samma typ av bokning flera gånger.

Estetisk och minimalistisk design

- Det är väldigt tydligt vad som är nästa steg för användaren.

- Den viktigaste informationen är mest framträdande.

Hjälp för användare att identifiera, diagnostisera och avhjälpa fel

- Det är tydligt vilka format som gäller eller att det erbjuds hjälp att fylla i formulärfält i rätt format.

- Felmeddelanden är formulerade så att man förstår vad som behöver åtgärdas.

Hjälp och dokumentation

- Det finns hjälp att tillgå i nära relation till områden där det behövs.

- Det finns en central manual eller hjälpfunktion.

- Dokumentationen är uppdaterat för att matcha nuvarande gränssnitt.

4.3.3.1.1 Utförande

Expertutvärderingen kommer genomföras av två användbarhetsexperter. Webbläsaren som används vid

utvärderingen kommer vara den vid testtillfället senaste versionen av Google Chrome.

Experterna kommer oberoende av varandra logga in i självbokningssystemet och gå igenom bokningsflödet för vart och ett av utvärderingsscenariorna.

I varje steg i bokningsflödet kommer de utvärderingskriterier som är relevanta för steget utvärderas. Om experten bedömer att något kriterium inte är uppfyllt så lägger denna till en rad i en utvärderingslogg. Raden innehåller kriteriet som inte är uppfyllt, på vilket sätt det inte är uppfyllt, var i flödet problemet noterades, en kompletterande skärmbild samt en bedömning av problemets allvarlighetsgrad.

4.3.3.2 Tillgänglighetsutvärdering

Tillgänglighetsutvärderingen genomförs på samma sätt som expertutvärderingen. Vad som skiljer metoderna åt är vilka kriterier man utvärderar.

Kammarkollegiet har valt ut ett antal kriterier som W3C rekommenderar ska vara en del av en tillgänglighetsutvärdering (<https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/preliminary/>). Kriterierna har sin grund i WCAG-standarden som specificerar hur man bygger tillgängliga webbsystem.

- Tabbar-ordning följer en logisk ordning och ger tillgång till de interaktiva element som finns på sajten.
- Skärmläsare fungerar och läser upp information i logisk ordning samt innehåller det man behöver för att slutföra uppgiften. Skärmläsaren upprepar sig inte och förmedlar ingen irrelevant eller felaktig information.
- Det går att zooma och förstora text utan att gränssnittet blir oanvändbart.
- Alternativa texter finns på bild- och symbolelement som förklarar vad bilden eller symbolen representerar.
- Kontrast mellan text och bakgrund är åtminstone 4.5:1 (enligt WCAG 2.0 AA) för text i brödtextstorlek.
- Korrekt hanterade formulärfält där fält-etiketter är korrekt kopplade till fälten samt innehåller korrekt information om obligatoriska uppgifter samt inmatningsformat.

4.3.3.2.1 Utförande

Tillgänglighetsutvärderingen kommer genomföras samtidigt som expertutvärderingen och av samma personer. Webbläsaren som används vid utvärderingen kommer vara den vid test-tillfället senaste versionen av Google Chrome.

Experterna kommer oberoende av varandra logga in i självbokningssystemet och gå igenom bokningsflödet för vart och ett av de utpekade utvärderingsscenariorna.

I varje steg i bokningsflödet kommer de utvärderingskriterier som är relevanta för steget utvärderas. Om experten bedömer att något kriterium inte är uppfyllt så lägger denna till en rad i en utvärderingslogg. Raden innehåller kriteriet som inte är uppfyllt, på vilket sätt det inte är uppfyllt, var i flödet problemet noterades, en kompletterande skärmbild samt en bedömning av problemets allvarlighetsgrad.

4.3.3.3 Kognitiv genomgång

Metoden används för att utvärdera hur enkelt det är att slutföra en uppgift i ett system. Metoden är anpassad för att kunna genomföras av personer som inte är experter på användbarhet för att få ytterligare ett perspektiv på utvärderingen.

En genomgång sker i grupp där gruppen tar sig igenom givna utvärderingsscenarion/bokningsflöden och vid varje steg i dessa scenarion ställer sig två frågor.

1. Kommer en användare veta vad denne ska göra i detta steg?
2. Om användaren gör rätt sak, vet de att det var rätt och att de är på väg mot sitt mål?

4.3.3.3.1 Utförande

Den kognitiva genomgången kommer att genomföras av en grupp bestående av personer utan erfarenhet av bokning av tjänsteresor under ledning av en användbarhetsexpert.

Utvärderingen genomförs gemensamt i ett rum med projektor där det utvärderade systemet hela tiden kommer vara synligt.

Gruppen tar sig steg för steg igenom de olika utvärderingsscenariorna och ställer sig om och om igen utvärderingsfrågorna. Ifall det skulle bli ett nekande svar på någon av frågorna i något steg i scenariot så noteras detta i en logg. Med noteringen följer kompletterande information om vilket steg det var, vad som bedömdes vara problemet samt en skärmbild som visar på problemet.

4.3.3.4 System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) är en skattningsuppgift som består av tio påståenden som användare av ett system besvarar. Påståendena besvaras med en skattning mellan 1 "Håller inte med alls" och 5 "Håller med helt". Utifrån svaren på dessa tio påståenden räknar man sedan fram en siffra mellan 0 och 100 som anger hur användbart systemet är. De tio påståendena som utgör enkäten är följande:

1. Jag tror att jag skulle vilja använda det här verktyget regelbundet
2. Jag tycker att verktyget är mer komplicerat än den behöver vara
3. Jag tycker verktyget är lätt att använda
4. Jag tror att jag skulle behöva personlig teknisk support för att kunna använda verktyget
5. Jag tycker att de olika funktionerna i verktyget fungerar väl tillsammans
6. Jag tycker att det finns många saker som inte är konsekventa i det här verktyget
7. Jag tror att de flesta skulle kunna lära sig det här verktyget ganska snabbt
8. Jag tycker det här verktyget är besvärligt att använda
9. Jag känner mig väldigt säker och trygg (på vad jag gör) när jag använder verktyget
10. Jag behöver lära mig ganska mycket innan jag kan börja använda verktyget

4.3.3.4.1 Utförande

Den grupp som genomfört den kognitiva genomgången kommer därefter var för sig att fylla i en SUS-enkät för det självbokningssystem de just utvärderat.

Varje enkät räknas samman och ger ett resultat som varierar mellan 0 och 100. Kammarkollegiet summerar sedan resultaten från gruppen och tar ut ett medelvärde.

4.3.4 Bedömningskriterier

Varje utvärderingssteg analyseras och summeras till en slutpoäng. Slutpoängen summeras sedan till en övergripande poäng för hela användbarhetsutvärderingen.

Expertutvärdering och tillgänglighetsutvärdering

För att bedöma allvarlighetsgraden av eventuellt identifierade användbarhets- och tillgänglighetsproblem används följande kriterier:

- **Mindre användbarhetsproblem**
Problem som uppstår sällan eller för få användare, är lätta att ta sig förbi och lära sig hantera.
- **Stort användbarhetsproblem**
Problem som uppstår ofta eller för många användare, är svårt för användaren att förstå, förebygga eller ta sig förbi.
- **Extremt användbarhetsproblem**
Problem som nästan alltid uppstår eller berör alla användare, är omöjligt att ta sig förbi och blockerar fullföljande av uppgiften.

De två utvärderingar som utförs av experter räknas samman och poängsätts på samma sätt och poäng 21, 12,6 eller 0 poäng delas ut utifrån följande kriterier:

- 21 p - Inga stora eller extrema och färre än tio mindre problem identifierades
- 12,6 p - Tio till nitton mindre problem eller ett stort problem identifierades
- 0 p - Tjugo eller fler mindre, fem eller fler stora eller ett extremt problem identifierades

Kognitiv genomgång

Utifrån hur många rader som förekommer i utvärderingsloggen efter utförd uppgift så ges poäng 9, 5,4 eller 0 poäng utifrån följande kriterier:

- 9 p - Alla tre bokningsflöden passerade genom utvärderingen utan identifierade problem
- 5,4 p - Ett eller två bokningsflöden passerade inte igenom utvärderingen utan identifierade problem
- 0 p - Inget av de tre bokningsflödena passerade genom utvärderingen utan identifierade problem

System Usability Scale

Utifrån medelvärdet på deltagarnas enkätsvar så ges poäng 9, 5,4 eller 0 poäng utifrån följande kriterier:

- 9 p - Högre än 80 poäng i medelvärde
- 5,4 p - Mellan 50 poäng och mindre än eller lika med 80 poäng i medelvärde
- 0 p - Mindre än eller lika med 50 poäng i medelvärde

4.4 Tillgång till test av självbokningssystem

För att användbarhetsutvärderingen ska kunna genomföras behöver Kammarkollegiet tillgång till att logga in i det självbokningssystem som ska utvärderas. Kammarkollegiet behöver därför få en webb-adress till systemet samt inloggningsuppgifter till tre (3) personer som kan användas för att genomföra själva utvärderingen.

Det självbokningssystem som utvärderas i upphandlingen är det som ska offereras vid avrop.

Kammarkollegiet kommer inte att slutföra/bekräfta de bokningar som utvärderas enligt avsnitt Utvärderingsscenarion.

a. Anbudsgivaren anger här länk och tre (3) inloggningsuppgifter till självbokningssystemetTilldelningskriterier för ... 

Fritext



b. Har anbudsgivaren angett länk och tre (3) inloggningsuppgifter till självbokningssystemet?Tilldelningskriterier för ...  

Ja/Nej

4.5 Tilldelningskriterier



4.5.1 Tilldelningskriterie Självbokningssystem (Användbarhet)

4.5.1.1 Expertutvärdering

a. Tilldelningskriterie Självbokningssystem (Användbarhet) - ExpertutvärderingTilldelningskriterier för ...   21 p.



Fasta svarsalternativ. Inga stora eller extrema och färre än tio mindre problem identifierades (21 p.), Tio eller fler mindre problem eller ett stort problem identifierades (12,6 p.), Tjugo eller fler mindre, fem eller fler stora eller ett extremt problem identifierades (0 p.)

4.5.1.2 Tillgänglighetsutvärdering

a. Tilldelningskriterie Självbokningssystem (Användbarhet) - TillgänglighetsutvärderingTilldelningskriterier för ...   21 p.

Fasta svarsalternativ. Inga stora eller extrema och färre än tio mindre problem identifierades (21 p.), Tio eller fler mindre problem eller ett stort problem identifierades (12,6 p.), Tjugo eller fler mindre, fem eller fler stora eller ett extremt problem identifierades (0 p.)



4.5.1.3 Kognitiv genomgång

a. Tilldelningskriterie Självbokningssystem (Användbarhet) - Kognitiv genomgångTilldelningskriterier för ...   9 p.

Fasta svarsalternativ. Alla tre bokningsflöden passerade igenom utvärderingen utan identifierade problem (9 p.), Ett eller två bokningsflöden passerade inte igenom utvärderingen utan identifierade problem (5,4 p.), Inget av de tre bokningsflödena passerade igenom utvärderingen utan identifierade problem (0 p.)

4.5.1.4 System Usability Scale

a. Tilldelningskriterie Självbokningssystem (Användbarhet) - System Usability Scale

Tilldelningskriterier för ...   9 p.

Fasta svarsalternativ. > 80 poäng i medelvärde (9 p.), 50 poäng och <= 80 poäng i medelvärde (5,4 p.), <= 50 poäng i medelvärde (0 p.)

4.5.2 Övriga tilldelningskriterier

Övriga kvalitetskriterier kan antingen uppfyllas helt eller inte alls.

Om ett kriterie uppfylls erhåller anbudsgivaren ett poäng enligt tabellen nedan. Om kriteriet inte uppfylls erhålls 0 poäng. Om samtliga kriterier uppfylls kan anbudsgivaren erhålla totalt 40 poäng. Vissa kriterier styrks endast med ett Ja medan andra kräver någon form av inkommet bevis.

Övriga kvalitetskriterier	Mervärde
Bokning enligt rangordning av statliga ramavtal på hotell offline	5 p
Märkning av statliga ramavtal för hotell så att rangordningen framgår i självbokningssystemet (online)	5 p
Bokning av utrikes (minst inom EU) tåg offline	5 p
Bokning av resor via NDC offline	5 p
Samtliga bokningar för en och samma resa i en (1) följesedel	5 p
Beräknat koldioxidutsläpp på bokningar av flygresor via självbokningssystemet (online) innan själva slutbekräftelsen av resan är gjord	5 p
Rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier	5 p
Portal som möjligt för kund att ta ut egna rapporter över resestatistik	5 p
Maximalt mervärde att erhålla	40 p

4.5.2.1 Bokning enligt rangordning av statliga ramavtal på hotell offline


Vid bokning av hotell till avropsberättigad offline bör anbudsgivaren kunna följa rangordningen av statliga ramavtal för hotell.

a. Kan anbudsgivaren boka hotell enligt rangordningen på statliga ramavtal för hotell offline?

Tilldelningskriterier för ... 



Ja/Nej

b. Om svaret är Ja, bifoga här en rutin för hur bokning säkerställs enligt rangordning av statliga ramavtal hotell offline

Tilldelningskriterier för ... 

Bifogad fil

c. Har anbudsgivaren i bifogad rutin visat att denne kan boka hotell enligt rangordningen på statliga ramavtal för hotell offline?

Tilldelningskriterier för ...   5 p.

Ja/Nej. Ja önskas

4.5.2.2 Märkning av statliga ramavtal för hotell så att rangordningen framgår i självbokningssystemet (online)


Anbudsgivaren bör kunna märka statliga ramavtal för hotell så att rangordningen framgår i självbokningssystemet (online) för avropsberättigad.

a. Kan anbudsgivaren märka hotell så att rangordningen på statliga ramavtal för hotell framgår i självbokningssystemet (online)?

Tilldelningskriterier för ... 



Ja/Nej

b. Om anbudsgivaren har svarat Ja ovan ska anbudsgivaren bifoga en beskrivning/skärm dump på hur det kan se ut

Tilldelningskriterier för ... 

Bifogad fil

c. Kan anbudsgivaren märka statliga ramavtal på hotell så att rangordning framgår i självbokningssystemet (online)?


Tilldelningskriterier för ...   5 p.

Ja/Nej. Ja önskas

4.5.2.3 Bokning av utrikes (minst inom EU) tåg offline



Anbudsgivaren bör kunna boka utrikes tåg (minst inom EU) till avropsberättigad offline.

a. Kan anbudsgivaren boka tåg utrikes (minst inom EU) offline?

Tilldelningskriterier för ... 

Ja/Nej

b. Kan anbudsgivaren boka tåg utrikes (minst inom EU) offline?

Tilldelningskriterier för ...   5 p.

Ja/Nej. Ja önskas

4.5.2.4 Bokning av resor via NDC offline

Anbudsgivaren bör kunna boka resor till avropsberättigad via NDC offline



a. Kan anbudsgivaren boka resor via NDC offline?

Ja/Nej

Tilldelningskriterier för ... 

b. Kan anbudsgivaren boka resor via NDC offline?

Ja/Nej. Ja önskas

Tilldelningskriterier för ...   5 p.

4.5.2.5 Samtliga bokningar för en och samma resa i en (1) följesedel

Anbudsgivaren bör kunna samla information om alla bokningar som har med en och samma resa på en och samma följesedel, d.v.s. så att inte en resa inklusive t.ex. flyg, hotell och anslutningstransport genererar fler än en följesedel.

a. Kan anbudsgivaren samla alla bokningar för en och samma resa i en (1) följesedel?

Ja/Nej

Tilldelningskriterier för ... 



b. Om anbudsgivaren har svarat Ja ovan ska anbudsgivaren här bifoga en skärmdump på hur det kan se ut

Bifogad fil

Tilldelningskriterier för ... 

c. Kan anbudsgivaren samla alla bokningar för en och samma resa i en (1) följesedel?

Ja/Nej. Ja önskas

Tilldelningskriterier för ...   5 p.

4.5.2.6 Beräknat koldioxidutsläpp på bokningar av flygresor via självbokningssystemet (online) innan själva slutbekräftelsen av resan är gjord

Avropsberättigad bör i anbudsgivarens tillhandahållna självbokningssystem (online) kunna se beräknat koldioxidutsläpp på flygresor innan själva slutbekräftelsen av resan är gjord.

a. Kan anbudsgivaren visa beräknat koldioxidutsläpp vid bokning av flyg online innan själva bekräftelsen av bokningen är gjord?

Ja/Nej

Tilldelningskriterier för ... 

b. Om anbudsgivaren har svarat Ja ovan ska anbudsgivaren här bifoga en skärmdump på hur det kan se ut

Bifogad fil

Tilldelningskriterier för ... 

c. Kan anbudsgivaren visa beräknat koldioxidutsläpp vid bokning av flyg online innan själva bekräftelsen av bokningen är gjord?

Tilldelningskriterier för ...



5 p.

Ja/Nej. Ja önskas

4.5.2.7 Rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier

Anbudsgivaren bör ha en rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier.

a. Har anbudsgivaren en rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier?

Tilldelningskriterier för ...



Ja/Nej

b. Om anbudsgivaren har svarat Ja ovan ska anbudsgivaren bifoga rutinen här

Tilldelningskriterier för ...



Bifogad fil

c. Har anbudsgivaren en rutin för att upptäcka och förhindra obehöriga bokningar och bedrägerier?

Tilldelningskriterier för ...



5 p.

Ja/Nej. Ja önskas

4.5.2.8 Portal som möjliggör för kund att ta ut egna rapporter över resestatistik

Anbudsgivaren bör kunna erbjuda avropsberättigad en portal som möjliggör för avropsberättigad att själv ta ut egna rapporter över resestatistik.

a. Kan anbudsgivaren erbjuda en portal där det är möjligt för avropsberättigad att ta ut egna rapporter över resestatistik?

Tilldelningskriterier för ...



Ja/Nej

b. Om anbudsgivaren har svarat Ja ovan ska anbudsgivaren här bifoga en skärmdump på hur portalen ser ut

Tilldelningskriterier för ...



Bifogad fil

c. Kan anbudsgivaren erbjuda kund en portal där det är möjligt för kund att ta ut egna rapporter över resestatistik?

Tilldelningskriterier för ...



5 p.

Ja/Nej. Ja önskas

5. Kravspecifikation

5.1 Omfattning



Anbudsgivaren ska tillhandahålla heltäckande resebyråttjänster 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.

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende omfattning?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.2 Resepolicy



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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resepolicy och styrande dokument?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3 Bokning



5.3.1 Säkerhetskrav för molntjänst



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

Autentisering

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

Krypterad datorkommunikation

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

Krypterad lagringsmedia

Fasta och löstagbara lagringsmedia som lagrar den avropsberättigades information i privat molntjänst

ska kunna vara krypterade.

Loggning

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

Skydd mot skadlig kod

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

Säkerhetskopiering

Molntjänst som lagrar kunds information och som erbjuds av anbudsgivaren ska ha funktioner för att regelbundet överföra kunds information till säkerhetskopior. Säkerhetskopior ska förvaras avskilt och väl skyddade så att kunds information kan återskapas efter ett fel. Det ska finnas en rutin för test av återläsning.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende säkerhetskrav för molntjänst?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.2 Bokningsförfarande



5.3.2.1 Bokningsförfarande generellt



Anbudsgivaren ska ha tillgång till bokningssystem med syfte att förenkla, effektivisera och kvalitetssäkra bokningar (inklusive platsbokningar), bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av dokument.

Bokningar kan exempelvis bestå av flygresor, tågresor, hyrbilar, buss, anslutningstransporter, hotell/logi samt konferenser.

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokningsförfarande generellt?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.2.2 Bokningssystem GDS (Global Distribution System)



Anbudsgivaren 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 anbudsgivarens kontroll:

- Flygresor
- Tågresor
- Hyrbilar
- Buss
- Taxi

- Anslutningstransporter
- Hotell/logi

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokningssystem?

Generella krav



Ja/Nej. **Ja krävs**

b. Anbudsgivaren anger här vilket/vilka bokningssystem som används.

Generella krav



Fritext

5.3.2.3 Självbokningssystem (online)



Anbudsgivaren 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).

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende självbokningssystem?

Generella krav




Ja/Nej. **Ja krävs**

5.3.2.4 Bokning via telefon eller e-post (offline)



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


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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokning via telefon eller e-post (offline)?Generella krav 

Ja/Nej. Ja krävs

5.3.2.5 App


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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende app?Generella krav 

Ja/Nej. Ja krävs

5.3.3 Myndighetsprofil

Anbudsgivaren ska upprätta en huvudprofil för ramavtalet och vid respektive avrop en myndighetsprofil som ska innehålla information om kontraktet, den avropsberättigades resepolicy och styrande dokument samt kontaktpersoner.


a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende myndighetsprofil?Generella krav 

Ja/Nej. Ja krävs

5.3.4 Resenärprofil

Anbudsgivaren ska:

- Ha systemstöd för att hålla och lagra information om den avropsberättigades resenärer.
- Ha rutiner för att hantera och lagra personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförfattningar.
- Ha ett systemstöd som kan synkronisera resenärprofilerna mellan stödsystem för personlig service och av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem.
- Ge den avropsberättigades resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärprofilerna i bokningssystemet.
- Kunna uppdatera resenärprofilerna.
- Vid kontraktets slut bistå med överföring av resenärprofildata till ny leverantör.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resenärprofil?Generella krav 

Ja/Nej. Ja krävs

5.3.5 Bokning av miljövänliga alternativ

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokning av miljövänliga alternativ?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.6 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 såsom om frukost ingår och om resan är av/bokningsbar.

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende bokningsbekräftelse?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.7 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende leverans av färdhandlingar?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.8 Leverans av följesedel

Följesedlar ska skickas elektroniskt till avropsberättigad.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende leverans av följesedel?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.9 Outnyttjade e-biljetter och återbetalningar

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende outnyttjade e-biljetter och återbetalningar?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.10 Fakturering



5.3.10.1 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resekonto?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.10.2 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

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

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.3.10.3 Debetföljesedel vid kreditering



Anbudsgivaren ska kunna redovisa debetföljesedel till kortleverantören vid en kreditering.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende debetföljesedel vid kreditering?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.4 Implementering



Anbudsgivaren ska i samråd med den Avropsberättigade ta fram en implementeringsplan med de aktiviteter och tidplan som är relevanta att genomföra såsom exempelvis informationsträffar, utbildningar, lägga in myndighetsprofiler, resenärprofiler, kostnadsställen samt sätta upp rutiner enligt avrop.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en digital manual avseende bokningssystemet.

Anbudsgivaren 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende implementering?

Ja/Nej. Ja krävs

Generella krav



5.5 Service och support



5.5.1 Service Level Agreement



Anbudsgivaren ska, om inte annat överenskommit 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

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

e-post

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

Självbokningssystem

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

Kreditering

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

Reklamationer

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende Service Level Agreement?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.2 Öppettider

Anbudsgivarens resekonserter 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 anbudsgivaren utanför detta tidsfönster ska anbudsgivaren ändå genomföra bokningen med samma debitering som gäller mellan kl. 08.00-17.00.

Anbudsgivaren ska minst:

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende öppettider?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.3 24-timmars service

Anbudsgivaren 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 anbudsgivarens 24-timmarsservice, på samma sätt, i samma system, som den ordinarie servicen, ska:

- Ha tillgång till den 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 enligt de statliga Ramavtalen och, i förekommande fall, den 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 vid ordinarie öppettider.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende 24-timmars service?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.4 Underhåll och utveckling

Anbudsgivaren 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende underhåll och utveckling?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.5 NKI (Nöjd Kund Index)

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovan krav avseende NKI?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.6 Reseinformation

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende reseinformation?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.7 Pass och Visum

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende pass och visum?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.8 Spårningssystem

Anbudsgivaren 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende spårningssystem?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.5.9 Miljöredovisning

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

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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende miljöredovisning?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.6 Resebyråns bemanning

5.6.1 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resebyråns bemanning generellt?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.6.2 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 resenärsprofiler 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resekonsultens uppdrag?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.6.3 Resekonsulters kompetens



Anbudsgivaren ska tillhandahålla resekonsulter för utförande av resebyråservice för avropsberättigade. Antalet konsulter ska vara anpassat efter de avropsberättigades behov, storlek och volymer för att säkerställa att god service och kompetensnivå uppnås.

Resekonsulterna ska 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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende resekonsulters kompetens och erfarenhet?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.6.4 Diplomerad resekonsult



Anbudsgivaren ska tillhandahålla minst en (1) person som utöver krav i avsnitt Resekonsulters kompetens, även innehar nedan kompetens:

- Diplomerad resekonsult såsom TRAC eller likvärdigt
- Minst fem (5) års erfarenhet som resekonsult

a. Här bifogar anbudsgivaren CV som styrker ovan krav

Generella krav



Bifogad fil

b. Uppfyller anbudsgivaren ovan krav på diplomerad resekonsult?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.6.5 Kundensvarig kontaktperson



Anbudsgivaren ska erbjuda en kundansvarig kontaktperson (Key Account Manager eller liknande) med uppgift att från anbudsgivarens sida planlägga, utveckla och följa upp uppdraget i överenskommelse med den avropsberättigade.

Kundansvarig kontaktperson ska vara väl insatt i de statliga reserelaterade ramavtalen och ska, om inte annat överenskommit med den avropsberättigade:

- Ansvara för implementering av ramavtalets och kontraktets alla delar.
- Följa upp och analysera efterfrågad statistik.
- Informera om relevanta resenyheter.
- Kalla till, delta i och dokumentera uppföljningsmöten. Under mötena ska genomgång av SLA-uppfyllnad vara fasta punkter på agendan.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende kundansvarig kontaktperson?

Generella krav



Ja/Nej. **Ja krävs**

5.7 Pris



5.7.1 Pris generellt



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

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende pris generellt?

Generella krav



Ja/Nej. **Ja krävs**

5.7.2 Arvode vid personlig service (Offline)



Anbudsgivaren 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).

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende arvode vid personlig service (Offline)?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

5.7.3 Arvode vid Onlinebokning



Anbudsgivaren 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.

a. Accepterar anbudsgivaren ovanstående krav avseende arvode vid onlinebokning?

Generella krav



Ja/Nej. Ja krävs

6. Ramavtalets Huvuddokument

6.1 Ramavtal

6.1.1 Inledning och Ramavtalets parter

Ramavtal med avtalsnummer [XXXX], har träffats för statens och Avropsberättigades räkning, mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, organisationsnummer 202100-0829 nedan Kammarkollegiet, och [Ramavtalsleverantören], organisationsnummer [xxxxxx-yyyy] nedan Ramavtalsleverantören.

6.1.2 Avropsberättigade

Ramavtalet kommer att kunna användas för Avrop av statliga myndigheter under regeringen samt myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ. Dessa benämns Avropsberättigade. Genom Ramavtalet ges Avropsberättigade rätt att utan att själva genomföra upphandling göra Avrop från Ramavtalet.

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpsamordning. Se [SCB:s Allmänna myndighetsregister](#), förordning (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret, för detaljerad information om statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, Sveriges domstolar och Domstolsverket samt svenska utlandsmyndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade på Ramavtalet.

Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka myndigheter och organisationer som under ramavtalsperioden är Avropsberättigade samt vilka organisationer som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordning enligt ovan.

Med Avropsberättigad avses vidare, där så framgår av sammanhanget, Avropsberättigad som redan ingått Kontrakt via Ramavtalet.

6.1.3 Kontaktpersoner för Ramavtalet

Av www.avropa.se framgår vem eller vilka som är kontaktpersoner för Ramavtalet.

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

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

6.2 Avtalshandlingar

6.2.1 Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning

Ramavtalet består av nedan listade handlingar med däri hänvisade bilagor. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller uppgifter som strider mot varandra ska handlingarna gälla i nedan angivna ordning om inte omständigheterna föranleder annat.

1. Skriftliga ändringar och tillägg
2. Grunder för uteslutning och kvalificeringskrav
3. Ramavtalets Huvuddokument
4. Kravspecifikation och tilldelningskriterier

Inga andra handlingar än ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Ramavtalsleverantörens egna standardvillkor eller liknande samt förbehåll accepteras inte som avtalsinnehåll.

6.2.2 Tolkningsmetod

Vid tolkning av Ramavtalets innehåll, ska oklarheter i första hand tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU.

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.

6.3 Definitioner

6.3.1 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.

Begrepp	Förklaring
Avrop	Med Avrop avses anskaffning av Tjänster som Avropsberättigad gör genom tilldelning av Kontrakt under 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. Med Avropssvar avses även svar till Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses detta dokument som innehåller villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.

Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande anskaffning av Tjänster under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.
Part	Med Part avses i Ramavtalets Huvuddokument Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
Ramavtal	Med Ramavtal avses de dokumentet inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt Ramavtalets handlingar.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling tecknat Ramavtal med Kammarkollegiet.
Skriftligen	Med skriftligen avses även meddelande i elektronisk form.
Tjänst	Med Tjänst avses de tjänster som omfattas av det upphandlade Ramavtalet.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt, exempelvis 24-timmarsservice och Visumhantering. Med Underleverantörer avses inte systemleverantörer som exempelvis GDS.
Åberopat företag	Med Åberopat företag avses företag vars kapacitet Ramavtalsleverantören har åberopat för att uppfylla krav på ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet.

6.4 Omfattning



Ramavtalet omfattar Resebyråttjänster.

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

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

6.4.1 Uppfyllande av krav och avtalad kvalitet



Ramavtalsleverantören ska vid Avrop erbjuda de Tjänster samt uppfylla övriga åtaganden som omfattas av Ramavtalet i enlighet med vad som anges i Ramavtalet och respektive Kontrakt. Leverans av Tjänster ska ske i enlighet med Allmänna villkor.

Ramavtalsleverantören och de Tjänster som omfattas av Ramavtalet ska under det att Ramavtalet

respektive Kontrakt är i kraft uppfylla de i Ramavtalet ställda kraven samt uppfylla de tilldelningskriterier Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen.

Ramavtalsleverantören ska utföra samtliga sina åtaganden enligt Ramavtalet med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt.

6.4.2 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.

6.5 Priser



6.5.1 Priser i Ramavtalet



Ramavtalsleverantörens priser för Tjänster anges i respektive Avropssvar.

Pris avser pris exklusive mervärdesskatt i den mån inte annat särskilt anges.

Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden.

6.6 Ramavtalets ikraftträdande, löptid, förlängning och förtida upphörande



6.6.1 Ramavtalets ingående



Ramavtalet blir bindande mellan Parterna när det signerats av Ramavtalsleverantören och Kammarkollegiet.

6.6.2 Ramavtalets löptid



Ramavtalet träder i kraft, vilket innebär att Avrop kan göras under Ramavtalet, när det har signerats av båda parter, dock tidigast 2020-05-01 , och löper därefter under en period av 24 månader från och med att det trätt i kraft. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning.

6.6.3 Förlängning av Ramavtal



Eventuell förlängning av Ramavtal sker på initiativ av Kammarkollegiet. Ramavtalsleverantören har inte rätt att motsätta sig förlängning.

Oaktat vad som står i Ramavtalets sidhuvud, kan en eller flera förlängningar av Ramavtalets giltighetstid uppgå till maximalt 24 månader.

Förlängning regleras skriftligen.

6.6.4 Ramavtalets förtida upphörande



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

Parts rätt till uppsägning av Ramavtalet i övriga fall anges i avsnitt Avtalsbrott och påföljder.

6.7 Avrop

Avrop sker enligt den nedan angivna avropsordningen och kapitel Avropsrutin.

6.7.1 Informationsplikt till Avropsberättigade

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

6.7.2 Avropssvar

Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan.

I de fall Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst ska Ramavtalsleverantören meddela den Avropsberättigade detta samt orsaken till varför Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst. Se avsnitt Redovisning av statistik, punkt Statistik.

Underlåtenhet att lämna Avropssvar vid upprepade tillfällen kan resultera i att bestämmelserna i avsnitt Avtalsbrott och påföljder, blir tillämpliga.

6.7.3 Funktionsbrevlåda för Avropsförfrågan

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en fast och icke personbunden e-postadress till en funktionsbrevlåda, till vilken Avropsberättigade ska kunna skicka Avropsförfrågan för de fall Avrop inte genomförs via avropssystem/nätbutik eller per telefon.

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

6.7.4 Tilldelning med förnyad konkurrensutsättning

I denna upphandling genomförs avrop genom förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap 9 § LOU, se vidare i kapitel Avropsrutin, innebärande att Ramavtalsleverantörer bjuds in på nytt att lämna anbud i enlighet med de villkor som anges i ramavtal.

Vid tillämpningen av första stycket ska Avropsberättigad tilldela Kontraktet till den Ramavtalsleverantör som lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret. Avrop kan endast göras av den som är Avropsberättigad enligt bilaga Avropsberättigad.

6.8 Parternas förhållningssätt

6.8.1 Lojalitet

Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive uppfylla sina skyldigheter enligt Ramavtalet.

6.8.2 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.

6.8.3 Rutiner för samarbete

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

Ramavtalsleverantören ska använda distansöverbryggande teknik om Kammarkollegiet så begär i syfte att minska miljöpåverkan. Vidare ska Ramavtalsleverantören följa Kammarkollegiets mötes-, rese- och miljöpolicy och/eller uppställda miljömål.

6.8.4 Språk

All kommunikation och dokumentation avseende Ramavtalet ska vara på svenska om inte annat överenskommits mellan Parterna.

6.9 Ramavtalsleverantörens åtagande

6.9.1 Försäkringar

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.

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

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kammarkollegiet kunna visa upp giltigt försäkringsbevis.

6.9.2 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. Detta gäller även för Ramavtalsleverantörens Underleverantörer.

6.9.3 Sociala och etiska krav

Ramavtalsleverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta

hänsyn till sociala och etiska aspekter. Detta gäller även för Ramavtalsleverantörens Underleverantörer.

6.9.3.1 Antidiskriminering



Ramavtalsleverantören ska vid utförande av Kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567).

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

Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4 – 12 §§ diskrimineringslagen samt dokumenteras i enlighet med 3 kap. 13 – 14 §§ diskrimineringslagen.

6.10 Lag, förordning och föreskrift



Ramavtalsleverantör ansvarar för att Ramavtalet fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

6.11 Information om Ramavtalet



6.11.1 Publicering



Ramavtalet samt stödande dokument publiceras på Kammarkollegiets webbplats.

6.11.2 Information om Ramavtalet



Information om Ramavtalet ska ske i samråd med Kammarkollegiet. Material som avser Ramavtalet och som distribueras till Avropsberättigad ska om Kammarkollegiet så begär godkännas av Kammarkollegiet i förväg.

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

Ramavtalsleverantören, samt av denne anlitad Underleverantör, ska aldrig hänvisa till Kammarkollegiet i reklam eller marknadsföring utan Kammarkollegiets skriftliga godkännande i förväg.

Kammarkollegiets logotyp och Statens inköpscentrals sigill får endast användas i enlighet med instruktioner från Kammarkollegiet respektive Statens inköpscentral.

6.11.2.1 Vite vid avtalsbrott



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt detta avsnitt Information om Ramavtalet, har Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 SEK om Ramavtalsleverantören inte rättar bristen inom fem (5) arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 SEK för varje kalendervecka som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre (3) kalenderveckor, eller vid upprepad försummelse att fullgöra åtaganden

enligt detta avsnitt Information om Ramavtalet, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 kalenderdagar från fakturadatum.

6.12 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 Kammarkollegiet i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess.

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

Kammarkollegiet kommer att ta hänsyn till sådan begäran vid eventuell begäran från tredje part till Kammarkollegiet 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 (2009:400), och att Kammarkollegiet 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.

6.13 Åberopade företag



6.13.1 Tillägg, byte eller borttagande av Åberopade företag



Tillägg, byte eller borttagande av Åberopade företag kan endast ske efter skriftligt godkännande av Kammarkollegiet.

Ansökan om att lägga till, byta ut eller ta bort Åberopat företag ska skriftligen tillställas Kammarkollegiet i god tid före det planerade datumet för ändringen.

Till ansökan om att lägga till eller byta ut ett Åberopat företag ska bifogas giltigt skriftligt åtagande från Åberopat företag att Ramavtalsleverantören kommer att förfoga över de nödvändiga resurserna. Av ansökan ska framgå vilka resurser det Åberopade företaget tillställer Ramavtalsleverantören samt för vilka krav resurserna åberopas.

6.13.2 Kontroll av Åberopade företag



Ramavtalsleverantören ska vid varje tillfälle upprätthålla en aktuell förteckning över vilka Åberopade företag som anlitas samt på vilket sätt Åberopade företag bidrar till Ramavtalets fullgörande. Ramavtalsleverantören ska på Kammarkollegiets begäran bistå med förteckningen samt om nödvändigt på annat sätt styrka att Åberopade företag uppfyller de krav och villkor som anges i Ramavtalet.

6.13.3 Påföljder vid avtalsbrott



Om Åberopat företag på ett väsentligt sätt bryter mot de krav och villkor som anges i Ramavtalet eller inte medverkar till sådan uppföljning som anges i avsnitt Uppföljning, har Kammarkollegiet, utöver vad som framgår av avsnitt Avtalsbrott och påföljder, rätt att med omedelbar verkan besluta att Åberopat företag inte längre får anlitas för fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt.

6.14 Underleverantörer



6.14.1 Ramavtalsleverantörens ansvar för Underleverantör



Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör såsom för egen del.

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

6.14.2 Underleverantörens åtaganden



Ramavtalsleverantören ska ha ett skriftligt åtagande från Underleverantören som:

- visar på att denne inte omfattas av uteslutningsgrund,
- visar på att denne, i relevanta delar och vid Kontraktets fullgörande, efterlever Ramavtalsleverantörens ledningssystem avseende kvalitet,
- visar på att denne, i relevanta delar och vid Kontraktets fullgörande, efterlever Ramavtalets och Kontraktets krav på informationssäkerhet, och
- visar på att denne, i relevanta delar och vid Kontraktets fullgörande, efterlever Ramavtalets villkor.

6.14.3 Kontroll av Underleverantörer



Ramavtalsleverantören ska vid varje tillfälle upprätthålla en aktuell förteckning över vilka Underleverantörer som anlitas i Kontrakt samt på vilket sätt Underleverantören bidrar till Kontraktets fullgörande. Ramavtalsleverantören ska på Kammarkollegiets begäran bistå med förteckningen samt om nödvändigt på annat sätt styrka att Underleverantören uppfyller de krav och villkor som anges i Ramavtalet.

6.14.4 Påföljder vid avtalsbrott



Om Underleverantör på ett väsentligt sätt bryter mot de krav och villkor som anges i Ramavtalet har Kammarkollegiet, utöver vad som framgår av avsnitt Avtalsbrott och påföljder, rätt att med omedelbar verkan besluta att Underleverantör inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

6.15 Försäljningsredovisning och administrationsavgift



6.15.1 Redovisning av försäljning

Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet 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 och andra skatter. Redovisningen ska avse de Tjänster som omfattas av ramavtalet såsom arvoden, implementeringskostnader samt övriga tjänster som avropats från Kravkatalogen.

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

6.15.2 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)

6.15.3 Administrationsavgift

Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet erlägga en administrationsavgift om 0,7 procent av alla fakturerade tjänster som tex arvoden, implementationskostnader och konsultkostnader (ej kostnad för resor och boenden) exklusive mervärdesskatt och andra skatter under det att Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Avgiftens storlek kan förändras, men kommer inte att överstiga 1,0 procent. Avgiften fastställs av Kammarkollegiet för 1 år i taget / 2 kvartal i taget. Förändring meddelas Ramavtalsleverantören senast 90 kalenderdagar innan ny administrationsavgift börjar gälla.

6.15.4 Fakturering av administrationsavgift

Efter mottagen redovisning fakturerar Kammarkollegiet administrationsavgiften inklusive mervärdesskatt och andra skatter. Fakturan ska betalas inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

Vid försenad betalning av administrationsavgiften skickas en påminnelse varvid Kammarkollegiet också debiterar dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) från och med första förseningsdagen fram till dess betalning inkommit till Kammarkollegiet. För Ramavtalsleverantör som trots påminnelse har obetald faktura 50 kalenderdagar efter förfallodatum skickas kravet till inkasso.

6.15.5 Vite vid avtalsbrott

Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt detta avsnitt

Försäljningsredovisning och administrationsavgift, har Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 SEK för varje utebliven redovisning av försäljning. Vitet utgår om Ramavtalsleverantören inte redovisar försäljningen, alternativt inte åtgärdar bristen inom tio (10) arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 SEK för varje kalendermånad som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre (3) kalendermånader, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla redovisning av försäljning, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 kalenderdagar från fakturadatum.

6.16 Redovisning av statistik

6.16.1 Statistik

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla statistik avseende användandet av Ramavtalet.

Statistiken ska redovisas 1 gång per år.

Statistiken ska innehålla följande:

- Totalt antal avropssvar.
- Totalt antal avropssvar där anbud inte lämnats, skäl ska redovisas.
- Totalt antal implementering av självbokningssystem.
- Totalt antal konferensbokningar.
- Totalt antal bokningar per myndighet som genomförts i självbokningssystem (online) inrikes och utrikes såsom:
 - Flyg
 - Tåg
 - Hyrbil
 - Buss
 - Anslutningstransport
 - Hotell/logi
- Totalt antal bokningar per myndighet som genomförts via personlig service (offline) inrikes och utrikes såsom:
 - Flyg
 - Tåg
 - Hyrbil
 - Buss
 - Anslutningstransport
 - Hotell/logi

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

På begäran från Kammarkollegiet ska Ramavtalsleverantören, till självkostnadspris, även tillhandahålla ytterligare statistik avseende Ramavtalet.

6.16.2 Vite vid avtalsbrott



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt detta avsnitt Redovisning av statistik, har Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 SEK för varje utebliven redovisning av statistik. Vitet utgår om Ramavtalsleverantören inte redovisar statistik, alternativt inte åtgärdar bristen inom tio (10) arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 SEK för varje kalendervecka som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre (3) kalenderveckor, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla statistik, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 kalenderdagar från fakturadatum.

6.17 Uppföljning av NKI (Nöjd Kund Index)



Kammarkollegiet kommer att följa upp den NKI undersökning som Ramavtalsleverantören ska genomföra minst en gång per år under ramavtalsperioden.

6.17.1 Åtgärdsplan



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

6.18 Uppföljning



6.18.1 Uppföljningsrätt



Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören inte omfattas av uteslutningsgrunder, uppfyller kvalificeringskraven i upphandlingen, samt fullföljer sina åtaganden i enlighet med Ramavtalet.

Rätt till uppföljning föreligger under hela Ramavtalets löptid samt så länge Kontrakt är i kraft.

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

6.18.2 Kostnader för uppföljning



Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader under förutsättning att uppföljningen inte visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott. I det fallet Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, står Ramavtalsleverantören för Kammarkollegiets kostnader för uppföljningen om en extern kontrollorganisation anlitas för

genomförandet.

6.18.3 Tillhandahållande av dokument

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Åberopade företag och Underleverantörer, all dokumentation och annan information som Kammarkollegiet skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med lag eller börsregler som är tillämpliga för Ramavtalsleverantören eller nämnda leverantörer.

6.18.4 Vite vid avtalsbrott

Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt detta avsnitt Uppföljning, har Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 SEK om Ramavtalsleverantören inte tillhandahåller dokument inom fem (5) arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 SEK för varje kalendervecka som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre (3) kalenderveckor, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla dokument, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 kalenderdagar från fakturadatum.

6.19 Avtalsbrott och påföljder

6.19.1 Avtalsbrott och rättelse

Avtalsbrott föreligger om Part brister i att uppfylla de krav, tilldelningskriterier och villkor som följer av Ramavtalet.

I den mån inte annat särskilt anges, ska Part inom skälig tid lämna meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. I den mån inte annat särskilt anges, ska vid avtalsbrott avtalsbrytande Part skyndsamt, dock senast 30 kalenderdagar efter anmodan, rätta bristen.

Rättas inte bristen inom denna tid, eller den tid som särskilt anges, utgör bristen ett väsentligt avtalsbrott, som berättigar den icke-avtalsbrytande parten till de påföljder, vilka framgår av detta avsnitt Avtalsbrott och påföljder.

I den mån inte annat särskilt anges ska vid tillämpningen av Ramavtalet väsentligt avtalsbrott av Ramavtalsleverantören även anses innefatta:

- a. om Ramavtalsleverantör, eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, vid minst tre (3) tillfällen under en period av 12 månader brister i åtagande enligt Ramavtalet, oaktat om bristen åtgärdats eller inte eller om varje enskilt avtalsbrott är väsentligt, eller
- b. om Ramavtalsleverantören eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, vid upprepade tillfällen och på ett systematiskt sätt brutit mot Kontrakt tecknade genom Ramavtalet, eller
- c. om Ramavtalsleverantören systematiskt avböjer Avrop.

6.19.2 Vite vid Ramavtalsleverantörens väsentliga avtalsbrott

I den mån inte annat särskilt anges, utgår vite enligt nedan om Ramavtalsleverantören, eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, begår ett väsentligt avtalsbrott.

Vite utgår med 0,25 % av Ramavtalsleverantörens omsättning på Ramavtalet de fyra (4) senaste kvartalen för varje påbörjad sjudagarsperiod som det väsentliga avtalsbrottet kvarstår. Om fyra (4) kvartal inte förlöpt ska beräkningen baseras på en beräknad omsättning för fyra (4) kvartal baserat på de kvartal som har förflutit sedan Ramavtalet började löpa.

Oavsett beräkningssätt ska dock vite aldrig utgå med mindre än 20 000 SEK och ska maximalt utgå med 200 000 SEK för varje väsentligt avtalsbrott.

6.19.3 Kammarkollegiets uppsägningsrätt

Kammarkollegiet har rätt att med omedelbar verkan, och utan något ansvar att utge ersättning, säga upp hela eller delar av Ramavtalet, om Ramavtalsleverantören begått ett väsentligt avtalsbrott eller maximalt vite uppnåtts.

Vidare föreligger sådan uppsägningsrätt om:

1. Ramavtalsleverantören eller en företrädare för denne, enligt lagakraftvunnen dom, är dömd för brott enligt 13 kap. 1 § LOU, eller
2. det framkommer att någon omständighet enligt 13 kap. 2 § LOU föreligger 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. Ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU, eller
5. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen enligt 17 kap. 17 § 3 p. LOU.

Kammarkollegiet avgör till vilken tidpunkt Ramavtalet sägs upp.

6.19.4 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt

Ramavtalsleverantören har rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet om Kammarkollegiet begår ett väsentligt avtalsbrott. Väsentligt avtalsbrott av Kammarkollegiet ska anses innefatta att Kammarkollegiet vid upprepade tillfällen i icke oväsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepade tillfällen avses att Kammarkollegiet vid fler än tre tillfällen under en period av 12 månader i icke oväsentlig utsträckning brustit i sina åtaganden enligt Ramavtalet.

6.19.5 Skadeståndsansvar

Såvida inte annat uttryckligen anges i Huvuddokumentet, har Part rätt till skadestånd till följd av avtalsbrott utöver andra påföljder som framgår av Huvuddokumentet för visst avtalsbrott. Påföljden ska avräknas från detta skadestånd. Parts skadeståndsansvar är begränsad till ersättning för direkt skada, och omfattar således inte av utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada.

Ramavtalsleverantörens totala skadeståndsansvar är vid var tid begränsat till ett maximalt belopp uppgående till Ramavtalsleverantörens totala försäljning genom Ramavtalet sedan dess ingående enligt kapitel Försäljningsredovisning och administrationsavgift. Vid erläggande av skadestånd ska eventuellt erlagt vite dras av från skadeståndet.

Ansvarsbegränsningarna ska inte gälla i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, eller vid Ramavtalsleverantörens ansvar för brott mot sekretesskyldighet enligt avsnitt Sekretess.

6.19.6 Force majeure



Om Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet av omständighet utanför Kammarkollegiets eller Ramavtalsleverantörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Ramavtalets tecknande och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören i något led förhindras fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet på grund av omständigheter som här angetts (s.k. force majeure), ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för fullgörandet av Kammarkollegiets eller Ramavtalsleverantörens skyldigheter enligt Ramavtalet samt från vite och andra påföljder så länge hindret föreligger.

För att Part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund ska Part omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, skriftligen underrätta motparten om detta. Befrielsegrund gäller under så lång tid som är skäligt med hänsyn till hindrets konsekvenser för Parts möjligheter att prestera enligt Ramavtalet. Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har dock motparten, utan ersättningskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Ramavtalet.

6.19.7 Ramavtalets upphörande



Vid Ramavtalets upphörande, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål tillhandahålla redovisning och statistik enligt avsnitt Försäljningsredovisning och administrationsavgift och avsnitt Redovisning av statistik, samt andra uppgifter som Kammarkollegiet 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 avsnitt Redovisning av statistik samt erlagga full administrationsavgift.

Ramavtalets upphörande påverkar inte villkor i Ramavtalet som till sin natur ska ha fortsatt giltighet för Kontrakt som fortfarande löper.

6.19.8 Kontrakts giltighet



Ramavtalets upphörande till följd av omständigheter som framgår av avsnitt Ramavtalets förtida upphörande eller avsnitt Avtalsbrott och påföljder, 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 Ramavtalet.

Vidare gäller att Kontrakt inte kan tilldelas efter det att Ramavtalet har upphört att gälla. Detta hindrar dock inte att tillhandahållande av Tjänst kan ske vid en senare tidpunkt.

6.20 Ändringar och tillägg



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

6.21 Överlåtelse av Ramavtalet

6.21.1 Kammarkollegiets rätt till överlåtelse

Kammarkollegiet har rätt att överlåta Ramavtalet och samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet, till ny organisation eller organisationsform för det fall Kammarkollegiet byter till sådan ny organisation eller organisationsform.

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

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

6.21.2 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse

Vid byte av leverantör i enlighet med 17 kap 13 § LOU, ska Ramavtalsleverantören inhämta ett skriftligt godkännande från Kammarkollegiet innan bytet sker. Med byte av leverantör avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

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

Ramavtalsleverantörens ansökan om ändringar enligt ovan ska ställas till Kammarkollegiet i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörens ansökan om ändring kan Kammarkollegiet komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Kammarkollegiet har aldrig skyldighet att godkänna en ändring.

6.22 Tvistelösning och tillämplig lag

6.22.1 Tvistelösning

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

6.22.2 Tillämplig lag

Rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.

6.23 Meddelanden

Meddelande från Part rörande Ramavtalet ska tillhandahållas den andre Partens kontaktperson

skriftligen.

6.24 Elektronisk signatur



Ramavtalet har signerats av Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören genom elektronisk signatur.

7. Allmänna Villkor

7.1 Inledning

7.1.1 Allmänt

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet avseende Upphandling Resebyråttjänster med diarienummer 23.3-07347-2019.

7.1.2 Tillämplighet

Dessa Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har ingått Kontrakt efter Avrop. Dessa Allmänna villkor utgör bilaga till Kontraktet och är tillämpliga för varje Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet oberoende av om detta anges i Avropsförfrågan eller inte.

7.2 Definitioner

7.2.1 Begrepp med förklaringar

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

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses detta dokument som innehåller villkor för fullgörande av Kontraktet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Anslutningstransport	De kommunikationsmedel som kan bokas via Resebyråns ordinarie bokningssystem.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag 8.00 - 17.00 i Sverige.
Arvode	Arvode avser den avgift som debiteras per transaktion.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses sådan organisation som har ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Avrop	Med Avrop avses anskaffning av Tjänster som Avropsberättigad gör genom tilldelning av Kontrakt under 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. Med Avropssvar avses även svar till Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
Fel	Med Fel avses Tjänstens eller Resultatets avvikelse från kraven i Kontraktet och Ramavtalet, inklusive men inte begränsat till de krav som anges i avsnitt; Ramavtalsleverantörens ansvar för Tjänsten och Resultatet, och/eller Ramavtalsleverantörens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt Kontraktet och Ramavtalet.
Försening	Med Försening avses att Tjänsten inte utförs inom avtalade tidsramar, såsom avtalad startdag eller avtalad slutdag för Tjänsten, eller utförande av Tjänsten vid regelbundet angivna tidpunkter, eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en Tjänst av samma art och omfattning.
Gruppresa	Bokning av resa som företas samtidigt av en grupp Resenärer med samma transportmedel.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal rörande anskaffning av Tjänster under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstiden eventuella i Kontraktet angivna förlängningsoptioner.
Kreditering	Hel eller delvis återbetalning av tidigare betald resa.
Offline	Bokning per telefon eller e-post hos Resebyrån.
Ombokning	Ombokning av befintlig bokning.
Omskrivning	Utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.
Online	Bokning via av Resebyrån tillhandahållet självbokningssystem.
Part	Med Part avses i Kontraktet Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör, vilka sinsemellan har ett avtalsförhållande genom att ha ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Ramavtal	Med Ramavtal avses de dokument inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt Ramavtalets handlingar, i Ramavtalets Huvuddokument.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling tecknat Ramavtal med Kammarkollegiet.

Resebyrå	Med Resebyrå avses den Ramavtalsleverantör som den Avropsberättigade tecknat kontrakt med.
Resenär	Den person som företar tjänsteresa.
Resultat	Med Resultat avses, beroende på Tjänstens karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda Resultat av Tjänsten, i form av dokumentation eller annat fysiskt eller digitalt material, såsom manualer och rapporter.
Skadeståndsgrundande belopp	Med Skadeståndsgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av Ramavtalsleverantörens respektive Avropsberättigads maximala skadeståndsansvar enligt avsnitt; Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar.
Skriftligen	Med skriftligen avses även meddelande i elektronisk form.
Tjänst	Med Tjänst avses de tjänster som omfattas av det upphandlade Ramavtalet.
Underleverantör	<p>Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt, exempelvis 24-timmarsservice och Visumhantering.</p> <p>Med Underleverantörer avses inte systemleverantörer som exempelvis GDS.</p>
Voucher	En värdehandling för förbetalda beställningar.

7.3 Samverkan

Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantören i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna utföra Tjänsten enligt Kontraktet, lämna nödvändiga instruktioner samt informera Ramavtalsleverantören om sådana omständigheter som påverkar tillhandahållandet av Tjänsten.

7.3.1 Samråd och uppföljning

Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad ska, utan kostnad för Avropsberättigad, träffas för samråd och uppföljning av Kontraktet minst en gång per år om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören påkallar det.

7.3.2 God avtalsrelation

Ramavtalsleverantören ska verka för att en god avtalsrelation upprätthålls genom att hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov samt kontinuerligt informera Avropsberättigad om händelser som påverkar eller kan komma att påverka fullgörandet av Kontraktet.

7.3.3 Intressekonflikt m.m.



Ramavtalsleverantören ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för utförande av Tjänsten. Ramavtalsleverantören garanterar att denne under Kontraktstiden inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigads verksamhet. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Tjänsten kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Kontraktet agera på ett ansvarsfullt sätt för att tillvarata Avropsberättigads intressen och vid händelse som riskerar orsaka Avropsberättigad skada, vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

7.4 Kontraktshandlingar



7.4.1 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning



Kontraktet består av nedan listade handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller uppgifter som strider mot varandra ska handlingarna gälla i nedan angivna ordning om inte omständigheterna föranleder annat.

1. (SUA)
2. Skriftliga ändringar och kompletteringar till Kontraktet med bilagor
3. Kontraktet med bilagor
4. Skriftliga ändringar och kompletteringar till Avropsförfrågan med bilagor
5. Avropsförfrågan med bilagor
6. Tillåtna kompletteringar av Avropssvar med bilagor
7. Avropssvar med bilagor

Ramavtalsleverantörens egna standardvillkor eller liknande samt förbehåll accepteras inte som avtalsinnehåll.

7.4.2 Tolkningsmetod



Vid tolkning av Kontraktets innehåll, ska oklarheter i första hand tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU.

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

7.5 Kontaktpersoner för Kontraktet



Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson.

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

efter överenskommelse med Avropsberättigad.

Kundansvarig kontaktperson ska vara väl insatt i de statliga ramavtalen för resor och hotell/logi.

Kundansvarig kontaktperson ska:

- Ansvara för implementering av ramavtalets och kontraktets alla delar
- Följa upp och analysera efterfrågad statistik
- Informera om relevanta resenyheter
- Kalla till, delta i och dokumentera uppföljningsmöten.

Kontaktpersonerna har, om inte annat skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson, behörighet att för respektive Parts vägnar och med för denne bindande verkan företräda respektive Part i frågor avseende Kontraktet.

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

Kommunikation mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören ska, om inte annat överenskommes, ske på svenska språket.

7.6 Ramavtalsleverantörens ansvar för Tjänsten och Resultatet



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Tjänsten och Resultatet:

- a) uppfyller i Kontraktet och Ramavtalet ställda krav och, vad avser Tjänsten, att den utförs inom överenskomna tidsramar, på överenskommen plats, enligt överenskommet leveranssätt och i enlighet med Avropsberättigads skäliga instruktioner;
- b) är lämpliga för de ändamål för vilka Tjänster och Resultat av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de särskilda ändamål som Avropsberättigad angivit i Kontraktet;
- c) tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja och med för Tjänsten allmänt beprövade och lämpliga metoder samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen;
- d) fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar och regler; och
- e) motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Tjänstens art och med hänsyn till den information om Tjänsten och dess beskaffenhet eller ändamålsenlighet som Ramavtalsleverantören, eller någon som agerat för dennes räkning eller med dennes vetskap, lämnat i samband med ingående av Ramavtalet eller Kontraktet.

Ramavtalsleverantör ska ha en kvalitetssäkrad och väl dokumenterad rutin för Ramavtalsadministration, som garanterar samtliga åtaganden enligt Ramavtalet. Med kvalitetssäkrad rutin menas någon form av kundstöd, Customer relationship management (CRM). Kundstöd ska omfatta styrning, organisering och administration av kunder och kundrelationer. Kontaktpersoner mot Avropsberättigad ska behärska svenska i tal och skrift, vilket innebär att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera inom detta ramavtalsområde.

7.7 Försäkring

Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring för sin verksamhet och de Tjänster som erbjuds med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Tjänstens art, Kontraktets omfattning och Ramavtalsleverantörens åtaganden.

Giltiga försäkringar ska finnas vid Kontraktets ikraftträdande och gälla under hela tiden Kontraktet är i kraft.

På begäran av Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören uppvisa bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

7.8 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal

Ramavtalsleverantören ansvarar för att personal som utför Tjänsten innehar erforderlig kompetens, inklusive formell kompetens, och erfarenhet samt uppfyller de standarder och regleringar som är styrande för branschen och vilka förutsätts för att kunna tillhandahålla Tjänsten.

Avropsberättigad ska, om det är av betydelse för Tjänstens utförande, ha rätt att påverka vilken personal som utför Tjänsten. Ramavtalsleverantören ska snarast, på Avropsberättigads skäligen begäran, byta ut personal som brister i kompetens eller annan likvärdig brist eller som Avropsberättigad skäligen anser har samarbetssvårigheter, utan kostnad för Avropsberättigad vad gäller bl.a. utbildning och introduktion. Ramavtalsleverantören ska dock ha rätt att ta upp diskussion med Avropsberättigad för det fall Ramavtalsleverantören anser att Avropsberättigad felaktigt utnyttjar rätten att byta ut personal, i syfte att sådant felaktigt nyttjande upphör.

7.9 Reklam och marknadsföring

Ramavtalsleverantören har inte rätt att använda Avropsberättigads namn eller det faktum att Ramavtalsleverantören är leverantör till Avropsberättigad i reklamsammanhang eller i marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Avropsberättigad.

7.10 Sekretess

7.10.1 Tillämpliga författningar

Ramavtalsleverantören är införstådd med att Avropsberättigad i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga författningar om handlingars offentlighet och sekretess.

I det fall Avropsberättigad inte är skyldig att följa tillämpliga författningar om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad sekretess avseende Ramavtalsleverantörens konfidentiella information motsvarande vad som anges för Ramavtalsleverantörens åtagande i avsnitten Konfidentiell information, Tidsperiod för konfidentiell information samt Ramavtalsleverantörens ansvar för medarbetare.

7.10.2 Konfidentiell information

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantören erhållit från Avropsberättigad eller annars i samband med fullgörandet av Kontraktet. Med konfidentiell information avses information av

teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller som av Avropsberättigad särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) eller annan tillämplig lag. Konfidentiell information som erhållits från Avropsberättigad får endast användas av Ramavtalsleverantören i syfte att fullgöra Kontraktet.

7.10.3 Tidsperiod för konfidentiell information



Om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören inte avtalat om annat gäller sekretess för Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstiden samt under 5 år efter Kontraktets upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

7.10.4 Ramavtalsleverantörens ansvar för medarbetare



Ramavtalsleverantören ansvarar 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.

7.11 Underleverantör



7.11.1 Anlitande av Underleverantör



Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet. Underleverantören ska uppfylla motsvarande krav som uppställs i Kontraktet på Ramavtalsleverantören avseende de delar av tillhandahållandet av Tjänsten som Underleverantören ska utföra. Underleverantören ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtalet avseende Underleverantörer.

7.11.2 Ramavtalsleverantörens ansvar för Underleverantör



I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av åtagande under Kontraktet ansvarar Ramavtalsleverantören för Underleverantörens utförande såsom för eget arbete. Detta inkluderar för tydlighetens skull även att Ramavtalsleverantören ansvarar för att Underleverantörens medarbetare iakttar sekretess enligt avsnitt; Ramavtalsleverantörens ansvar för medarbetare, och att Underleverantörens medarbetare följer riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet enligt avsnitt; Informationssäkerhet.

7.11.3 Byte eller tillägg av Underleverantör



Ansökan om att byta eller lägga till Underleverantör ska ställas till Avropsberättigad i god tid före planerat bytes- eller tilläggsdatum. Eventuellt byte eller tillägg av Underleverantör under Kontraktstiden kan endast ske efter godkännande från Avropsberättigad. Ändringar och tillägg regleras enligt avsnitt; Ändring av Kontraktet.

7.12 Pris



7.12.1 Avtalade priser

Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter, och är angivna i svenska kronor om inte annat anges. Avtalade priser inkluderar samtliga kostnader för Tjänstens utförande.

7.12.2 Prisjustering

Priser är fasta under ett år från att Kontrakt har undertecknats. Därefter justeras priser en (1) gång per år i enlighet med Statistiska centralbyråns index AKI SNI 2007 N. Den månad det år som Kontrakt undertecknats ska utgöra basmånad.

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

Prisjustering påkallas av Ramavtalsleverantör och blir giltig efter skriftligt godkännande av Avropsberättigad.

Prisändring tillämpas tidigast vid påföljande kalendermånadsskifte. Nya priser ska gälla minst 12 månader i taget.

7.13 Betalnings- och faktureringsvillkor

Avropsberättigad ska erlagga betalning till Ramavtalsleverantören i enlighet med och under de förutsättningar som framgår nedan.

7.13.1 Fakturering

Ramavtalsleverantören har rätt att månadsvis i efterskott, om inte annat anges i Kontraktet, fakturera för tillhandahållande av Tjänst. För fakturering av Tjänst i form av ett enskilt tidsbegränsat eller på annat sätt särskilt avgränsat uppdrag sker dock fakturering efter avslutat uppdrag, om inte annat anges i Kontraktet.

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

7.13.2 Faktureringsberättigad

All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantören samt via den Avropsberättigades resekonto. Fakturan ska sändas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Avropsberättigad har rätt att erhålla samlingsfakturer vid överenskommelse.

7.13.3 Fakturans innehåll

En faktura ska som minst innehålla följande uppgifter:

- Fakturadatum och fakturanummer
- Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress

- Avropsberättigads referens
- Ramavtalsleverantörens momsregistreringsnummer
- Specifikation över utförda Tjänster gällande art och omfattning.
- Pris i SEK exklusive mervärdesskatt.

7.13.4 Fakturaavgift eller motsvarande

Faktureringsavgift eller motsvarande avgift accepteras inte. Felaktiga fakturor eller fakturor som inte är specificerade har Avropsberättigad rätt att returnera för rättelse av Ramavtalsleverantören.

7.13.5 Betalningserläggande

Betalning inklusive mervärdesskatt ska erläggas mot specificerad och godkänd faktura senast 30 dagar efter fakturadatum.

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig enligt fakturan, har Avropsberättigad rätt att innehålla det omstridda beloppet. Avropsberättigad har vidare rätt att innehålla betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende prisavdrag, vite, skadestånd eller annan ersättning från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

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

7.13.6 Dröjsmålsränta

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

7.13.7 Ramavtalsleverantörens ansvar trots betalning

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel eller annat kontraktsbrott.

7.14 E-handel

7.14.1 Generellt

Statliga myndigheter ska, enligt Regeringens förordning om myndigheternas elektroniska informationsutbyte (2003:770), kunna hantera sina beställningar av Varor och Tjänster elektroniskt från år 2014. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har i uppdrag att ta fram föreskrifter om standarder och andra krav. För mer information se DIGG. Enligt DIGG:s förslag ska elektroniska meddelanden, t.ex. elektroniska beställningar och elektroniska fakturor, följa rekommendation från SFTI (Single Face To Industry). SFTI omfattar specifikationer för elektroniska meddelanden och affärsprocesser med olika grad av integration mellan Parterna. För mer information se SFTI.

Leverantörer ska enligt lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling

fakturera elektroniskt. Lagen gäller för fakturor som utfärdas till följd av upphandlingar som påbörjats 1 april 2019 eller senare.

Ramavtalsleverantören står själv för de eventuella kostnader som det innebär att sätta upp och använda de standarder som refereras till i upphandlingsdokumentationen.

7.14.2 Krav på elektronisk kommunikation



Ramavtalsleverantören ska senast vid Ramavtals ikraftträdande kunna kommunicera elektroniskt med Avropsberättigade enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se SFTI.

- Via PEPPOL-nätverket
- Via registrering i av Avropsberättigad anvisad leverantörportal

7.14.3 Krav på elektronisk faktura



Ramavtalsleverantören ska senast vid Ramavtalets ikraftträdande kunna sända elektronisk faktura enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

- PEPPOL BIS Billing
- Via av Avropsberättigad anvisad leverantörportal. (med leverantörportal menas en webbaserad portal som är ansluten till Avropsberättigads e-handelssystem och till vilken leverantörer kan logga in för att sända fakturor.)

7.15 Säkerhet



7.15.1 Informationssäkerhet



Ramavtalsleverantören ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som Avropsberättigad föreskriver samt tillse att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Kontraktet iakttar dessa föreskrifter.

7.15.2 Säkerhetsskyddsavtal



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

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning i det fall Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att gällande säkerhetsskyddsavtal saknas. Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan säkerhetsskyddsavtalet och Kontraktet i övrigt ska säkerhetsskyddsavtalet gälla framför Kontraktet och dess bilagor. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning, etc.

7.16 Behandling av personuppgifter



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

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

7.17 Uppföljning

7.17.1 Kontroll att Ramavtalsleverantören följer uppställda krav

Avropsberättigad har rätt att genomföra uppföljning i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantören följer de krav som framgår av Kontraktet. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av tecknat säkerhetsskyddsavtal. Vid uppföljning ska Avropsberättigad ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två veckor före uppföljningens genomförande.

7.17.2 Kostnader för uppföljning

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören svarar för sina egna kostnader vid uppföljning. Ramavtalsleverantörens skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till maximalt en (1) sådan uppföljning per kontraktsår.

7.18 Ansvar för Försening

7.18.1 Befarad Försening

Om Ramavtalsleverantören befarar att Försening föreligger ska Ramavtalsleverantören skriftligen informera Avropsberättigad om detta. Ramavtalsleverantören ska ange orsaken till Förseningen samt såvitt möjligt ange den nya tidpunkten då utförandet av Tjänsten beräknas kunna ske.

7.18.2 Vite vid Försening

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

Om Ramavtalsleverantören är försenad med en Tjänst ska leverantören betala vite till den Avropsberättigade. Vite utgår med 1000 SEK per arbetsdag som förseningen varar.

Anspråk på vite ska framställas skriftligen till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader efter att Avropsberättigad fått kännedom om Förseningen. Anspråk på vite är förfallet om det inte framställs skriftligen i rätt tid.

7.18.3 Försening som beror på Avropsberättigad

Ramavtalsleverantören ska inte ansvara för Försening i den utsträckning Förseningen beror på förhållande som Ramavtalsleverantören kan visa att Avropsberättigad ska anses svara för. Ramavtalsleverantören har i sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäligen, styrkta och direkta merkostnader. Om Avropsberättigad finner sannolikt eller befarar att Försening kommer att inträffa, ska Avropsberättigad, utan fördröjning, skriftligen underrätta Ramavtalsleverantören detta.

7.18.4 Vite vid avsteg från SLA (Service Level Agreement)

Om inte annat avtalats i kontrakt och Ramavtalsleverantören inte uppfyller krav på tillgänglighet och svarstider enligt SLA och inte, efter påpekande från den Avropsberättigade omgående åtgärdat bristen har den Avropsberättigade rätt till vite.

Om avsteg från SLA identifierats i uppföljningsrapport har Avropsberättigad rätt att begära vite per rapporttillfälle enligt nedan.

Område	Vite
Telefon	1000 SEK
e-post	1000 SEK
Självbokningssystem	1000 SEK
Kreditering	1000 SEK
Reklamationer	1000 SEK

Vite kan utgå för respektive område där avvikelse sker.

7.19 Ansvar för Fel

7.19.1 Reklamation

Om Avropsberättigad vill göra gällande ett Fel ska reklamation göras skriftligen till Ramavtalsleverantören inom skälig tid, dock senast inom tre (3) månader, från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts.

7.19.2 Felavhjälpande

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

7.19.3 Prisavdrag vid Fel

Avropsberättigad har rätt att kräva prisavdrag i de fall avhjälpande eller omleverans inte är möjlig och förutsättningarna för uppsägning av Kontraktet saknas. Prisavdraget ska utgöra en skälig ersättning för förlorad eller minskad nytta av Tjänsten.

I det fall Ramavtalsleverantören avhjälp Felet och därmed fullgjort sin prestation enligt Kontraktet men fullgörelsen inte skett inom skälig tid, har Avropsberättigad inte rätt till prisavdrag. Avropsberättigad har istället rätt till vite på grund av Försening enligt avsnitt; Vite vid Försening.

7.19.4 Granskning och godkännande av förslag



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

7.19.5 Fel som anses bero på Avropsberättigad



Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Fel i det fall Ramavtalsleverantören kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ska anses svara för.

7.20 Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar



7.20.1 Ansvar för skada



Såvida inte annat uttryckligen anges i Allmänna villkor, har Part rätt till ersättning för skada till följd av avtalsbrott eller vårdslöshet, utöver andra påföljder som framgår av dessa Allmänna villkor för visst avtalsbrott. Påföljden ska avräknas från detta skadestånd

7.20.2 Ansvarsbegränsning



Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Därutöver, om inte annat är angivet i Kontraktet, är Parts totala skadeståndsansvar under hela Kontraktstiden per kontraktsår begränsat till det Skadeståndsgrundande beloppet.

Det skadeståndsgrundande beloppet utgörs av det högre av

a) 25 % av medelvärdet per kontraktsår (faktisk eller uppskattad) under hela Kontraktstiden, av det vid Kontraktets tecknande beräknade totala värdet av Kontraktet, och

b) 10 prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

7.21 När ansvarsbegränsningen inte gäller



De angivna ansvarsbegränsningarna gäller inte för Ramavtalsleverantörens ersättningskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter, brott mot tecknat säkerhetsskyddsavtal, brott mot sekretesskyldigheten enligt avsnitt Sekretess, brott mot villkor för behandling av personuppgifter, person- eller sakskada eller för skada som vållats uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

7.22 Befrielsegrund



7.22.1 Force majeure



Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet på grund av krig, naturkatastrof, strejk, lockout, blockad eller annan liknande omständighet utanför Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Kontraktets tecknande och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit (s.k. force majeure), eller av att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören i något led förhindras fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet på grund av omständigheter som här angetts, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för fullgörandet av Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantörens skyldigheter enligt Kontraktet samt från vite och andra påföljder så länge hindret föreligger.

Den som påkallar befrielsegrund har bevisbördan för att force majeure föreligger. För att Part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund ska Part omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, skriftligen underrätta motparten om detta. Befrielsegrund gäller under så lång tid som är skäligt med hänsyn till hindrets konsekvenser för Parts möjligheter att prestera enligt Kontraktet. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har dock motparten, utan ersättningskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Kontraktet.

7.23 Förtida upphörande av Kontrakt och avbeställning av Tjänst

7.23.1 Rätt att säga upp Kontraktet

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

- a) för icke-felande part, om den andra parten väsentligt bryter sina åtaganden enligt detta Kontrakt och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse.
- b) om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören vid upprepade tillfällen i icke oväsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte samt oaktat om vite eller prisavdrag utgått. Med upprepade tillfällen avses att felande Part vid fler än tre (3) tillfällen under en period av 12 månader i icke oväsentlig utsträckning brustit i sina åtaganden enligt Kontraktet;
- c) för Avropsberättigad, om Ramavtalsleverantören eller företrädare för Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 13 kap. 1-3 §§ LOU;
- d) för Avropsberättigad, om det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med det Avrop som har föregått tilldelningen av Kontraktet, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör;
- e) för Avropsberättigad, om Kammarkollegiet har rätt att säga upp Ramavtalet till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet, eller att Ramavtalsleverantören inte längre uppfyller krav enligt Ramavtalet, och dessa uppgifter eller krav har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtalet eller Kontraktet; eller
- f) Ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU, eller
- g) Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen enligt 17 kap. 17 § 3 p. LOU.

7.23.2 Formkrav vid uppsägning

Uppsägning av Kontraktet ska ske skriftligen och uppsägningen ska träda i kraft omedelbart. Om Avropsberättigad har rätt att säga upp Kontraktet, får Avropsberättigad bestämma vid vilken tidpunkt Kontraktet ska upphöra. Tidpunkten ska vara skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig med att överföra Tjänst till Avropsberättigad eller annan Ramavtalsleverantör. Avropsberättigads uppsägning av Kontraktet i förtid får, enligt Avropsberättigads val, avse hela eller del av Kontraktet.

7.24 Ändring av Kontraktet

7.24.1 Skriftlig överenskommelse

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

7.24.2 Rätt till ersättning för merarbete

Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med Avropsberättigads ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av Avropsberättigad.

7.24.3 Förändring av lag under Kontraktstiden

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

7.24.4 Förändring av pris

Såvida inte annat framgår av Kontraktet, ska förändring av pris till följd av begärd ändring enligt avsnitt; Skriftlig överenskommelse, eller vid Ramavtalsleverantörens rätt till ändrat pris enligt bestämmelse i Kontraktet, vara proportionell mot ändrad kostnad för Ramavtalsleverantören.

7.25 Överlåtelse av Kontraktet

7.25.1 Avropsberättigads rätt till överlåtelse

Avropsberättigad får överlåta Kontraktet 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 detta avsnitt ska framföras i god tid. Medgivande, där så krävs, ska inte oskäligen förvägras.

7.25.2 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse



Vid byte av leverantör i enlighet med 17 kap 13 § LOU, ska Ramavtalsleverantören inhämta ett skriftligt godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte av leverantör avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Såvida inte annat framgår av Kontraktet, har Ramavtalsleverantören inte heller rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, pantsätta rättigheter (inklusive fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person.

Ramavtalsleverantörens ansökan om ändringar enligt ovan ska ställas till Avropsberättigad i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörens ansökan om ändring kan Avropsberättigad komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Avropsberättigad har aldrig skyldighet att godkänna en ändring.

7.26 Tvistelösning, tillämplig lag



7.26.1 Tvister



Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontraktet samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol på den ort där Avropsberättigad har sitt säte.

7.26.2 Tillämplig lag



Rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.

8. Avropsrutin

8.1 Inledning

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

8.2 Avropsrutin

8.2.1 Avropsförfrågan

Den avropsberättigade ska upprätta en avropsförfrågan för att bjuda in samtliga ramavtalsleverantörer att lämna avropssvar i enlighet med vad den avropsberättigade anger i avropsförfrågan. I avropsförfrågan ska avropsberättigad referera till de villkor och krav som angivits i ramavtalet och upphandlingsdokumentet.

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

8.2.2 Kravkatalog

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

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

8.2.3 Skälig tidsfrist

I avropsförfrågan ska den avropsberättigade ange en skälig tidsfrist som är tillräcklig för att lämna avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till 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.

8.2.4 Avropssvar

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

8.2.5 Tilldelning av kontrakt

Kontrakt tilldelas den ramavtalsleverantör som lämnat det för den avropsberättigade ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

Den avropsberättigade ska snarast möjligt skriftligen meddela de ramavtalsleverantörer som deltagit i den förnyade konkurrensutsättningen beslut om tilldelning av kontraktet och redovisa skälen för beslutet.

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

8.3 Skriftligt kontrakt



Ett skriftligt kontrakt ska alltid upprättas efter avrop med förnyad konkurrensställning. Kontrakt upprättas mellan den avropsberättigade och tilldelad ramavtalsleverantör avseende de tjänster som ska tillhandahållas.

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

9. Kravkatalog

9.1 Kravkatalog

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

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

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

9.2 Exempel

9.2.1 Information/kommunikation

9.2.1.1 Spårningssystem

Krav kan exempelvis ställas på att:

- Ramavtalsleverantören ska lämna ut information om exempelvis var resenär befinner sig/resplan på begäran från den avropsberättigade inom (X) timmar vid det fall den avropsberättigade inte har egen tillgång till systemet.
- Den avropsberättigade ska kunna se resenärens hela aktuella bokning (inte enbart var resenären befinner sig).
- Den avropsberättigade ska kunna se vilka resenärer som är bokade att resa till en viss destination så att de kan förhindras att resa vid t ex incidenter på destinationsorten, s.k "pre-trip reporting".
- Minst X antal personer från den avropsberättigade ska kunna vara inne i verktyget samtidigt.
- Tjänsten ska vara tillgängligt för den avropsberättigade 24 tim/dygn årets alla dagar.
- Spårningssystemet ska vara kopplad till den app som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla.

9.2.1.2 Reseportal

Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska kunna erbjuda en reseportal från vilken inloggning till självbokningssystem, reseinformation från ramavtalsleverantören, den avropsberättigades egna styrdokument och egen reserelaterad information, statistik och rapporter från ramavtalsleverantören samt externa länkar till väder, flygplatsinformation och information om

kommunala kommunikationsmedel finns tillgängligt.

9.2.1.3 Singel-sign-on



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

9.2.1.4 24-timmars service



Krav kan exempelvis ställas på att:

- 24-timmarsservice ska kunna nås via samma telefonnummer som används vid ordinarie kontakt med ramavtalsleverantören.
- Ramavtalsleverantören ska ha en telefonsvarare som anger att en omkoppling sker till 24-timmarsservice som även informerar om att ett arvode tas ut vid kontakt med 24-timmarsservicen.

9.2.1.5 Visum



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

9.2.1.6 Vaccinationer



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

9.2.1.7 Specifikt telefonnummer



Krav kan exempelvis ställas på att ramavtalsleverantören ska upprätta ett specifikt telefonnummer för den avropsberättigade.

9.2.1.8 App



Krav kan exempelvis ställas på att resenären via app ska ha tillgång till sina biljetter och hela sin aktuella resebokning samt även tidigare och kommande resebokningar.

9.2.2 Kompetens



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

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

9.2.3 Säkerhet



9.2.3.1 Säkerhetsskyddsavtal



Krav kan exempelvis ställas på säkerhetsskyddsavtal nivå 2 eller 3.

9.2.3.2 Säkerhet i appar

Krav kan exempelvis ställas på att inloggning i app ska ske med två-faktor autentisering och att förbindelse mellan applikationen mellan app och tjänsten ska vara krypterad med TLS 1.3 eller senare version. Krav kan också ställas på att app inte får använda sig av kamera, mikrofon och GPS.

9.2.4 Statistik och uppföljning

9.2.4.1 Statistik

Krav kan exempelvis ställas på att:

- Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla ett webbaserat verktyg, Qlickview-baserad frågedatabas eller likvärdigt. Informationen ska uppdateras med korrekta siffror kontinuerligt, med högst X veckors fördröjning.
- Ramavtalsleverantören ska även kunna ta fram särskild miljöstatistik enligt överenskommelser med den avropsberättigade.

9.2.4.2 Uppföljningsmöten

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

9.2.5 Service

9.2.5.1 SLA (Service Level Agreement)

Andra krav på SLA kan ställas. Det kan exempelvis vara krav på kortare svarstider.

9.2.5.2 Tredjepartssystem

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

9.2.5.3 HR feed

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

9.2.5.4 Konsulttjänster

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

9.2.5.5 Bokning av miljövänliga alternativ

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

9.2.5.6 Travel Management och/eller resesamordning



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

9.2.5.7 Bokning av konferenser



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

I första hand ska de statliga ramavtalen eller den avropsberättigades egna avtal för konferenstjänster användas.

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

9.2.5.8 Klimatkompensation



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

9.2.5.9 Utrikes moms



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

9.2.5.10 Bokning utanför ordinarie GDS



Krav kan exempelvis ställas på att bokning via NDC ska vara möjligt.

9.2.6 Bokning



9.2.6.1 Självbokningssystem (online)



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

9.2.6.2 App



Krav kan exempelvis ställas på att resenären via app ska kunna boka resor och boende.

9.2.6.3 Leverans av färdhandlingar

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

9.2.6.4 Följesedel

Krav kan exempelvis ställas på att samtlig information för en och samma resa ska finnas på en följesedel. Krav kan även ställas på vilken information som ska finnas med på följesedeln eller att följesedel ska kunna hämtas via en följesedelsportal.

9.2.7 e-handel

Krav kan exempelvis ställas på ordererkännande.

9.2.8 Pris

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

- Löpande räkning på fasta arvodeskostnader, d.v.s. arvodeskostnaden debiteras löpande i varje bokning.
- Fast pris för hela eller delar av tjänsten.
- Fast pris för implementering, ifall avropsberättigad vill särskilja denna kostnad och inte ta med detta i arvodeskostnaderna.
- Engångslicensavgift på självbokningssystem, statistikverktyg mm.
- Periodisk avgift (abonnemangsavgift) för bokningar online/offline utifrån uppskattad volym med eventuell slutavräkning utifrån verkligt utfall.
- Timpris på konferenstjänster som omfattas av ramavtalet samt gruppresor av mer omfattande och komplex karaktär.
- Offertpris på konferenstjänster som omfattas av ramavtalet samt gruppresor av mer omfattande och komplex karaktär.
- Timpris på konsulttjänster.

Priserna ovan är endast exempel och kan kombineras.

9.2.9 Viten

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