



# Vägledning för avrop från Resebyråttjänster

2.0



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

1 Om vägledningen .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
2 Ramavtalsområde.....	5
2.1 Allmän information .....	5
2.2 Ramavtalsområdets omfattning.....	6
2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	7
2.4 Avropsordning.....	7
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	7
2.6 Priser .....	8
2.7 Stöddokument för avrop .....	8
3 Om avropet.....	8
3.1 Definiera behov .....	8
3.2 Tilldelningsgrund .....	11
3.3 Utskick av avropsförfrågan .....	11
3.4 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	12
4 Praktiska råd .....	13



Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2020-05-01	
2.0	2021-03-09	2.2.1. 2.2.1 Tjänsteområden om konferens. 3.1 3.1 Definiera behov, information om appar.

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande Resebyråttjänster. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## 1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [www.avropa.se](http://www.avropa.se)) eller till [ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se).



## 2 Ramavtalsområde

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Resebyråttjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Resebyråttjänster framgår av [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.3 Underleverantörer

En underleverantör är ett företag som bistår ramavtalsleverantören med tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde.

#### **Definitioner**

**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.

**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.

**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.



## 2.2 Ramavtalsområdets omfattning

Detta ramavtal omfattar resebyråtjänster för tjänsteresor i Sverige och utomlands. Ramavtalet omfattar både personlig service (offline) och självbokningssystem (online), som tillhandahålls av leverantörerna.

### 2.2.1 Tjänsteområden

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

I resebyråtjänsten 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.

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.

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

Vid avropstillfället är det i de flesta fall inte möjligt för myndigheten att långsiktigt kunna specificera antal grupp- och konferensbokningar och de speciella villkoren för dessa. Avropsmallen rubricerar inte specificering av grupp- och konferens. Om en myndighet vill specificera eller utvärdera konferenskrav så kan dessa läggas till på tjänst nr 32, "Tillägg 10".

Skulle myndigheten under avtalsperioden behöva sin resebyrås hjälp med grupp eller konferensbokningar så ställs förfrågan med konkreta bokningsförutsättningar vid varje enskilt tillfälle. Vid konferensbokning rekommenderas offert från avropad resebyrå.

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

### 2.2.2 Övrigt

Bokning av reserelaterade ärenden ska kunna ske via telefon, e-post och självbokningssystem. Resebyrån ska tillhandahålla den avropsberättigade en egen e-postadress för bokningar.



## 2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalet är giltigt från och med 2020-05-01 till och med 2022-04-30 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2024-04-30.

## 2.4 Avropsordning

### 2.4.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer.

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.

Tanken med detta förfarande är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att kontrakt tecknas med den leverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.

#### Två avropsmallar finns framtagna till hjälp för avropsberättigade.

En enkel avropsmall för avrop som endast åberopar tjänster som kravställts i upphandlingen enligt Kravspecifikationen (se Kravspecifikation på [Avropa.se](http://Avropa.se)), inga ytterligare krav ställs. Avropsberättigad uppger myndighetens resevolymer och skickar avropsmallen till samtliga ramavtalsleverantörer.

Den andra avropsmallen används vid behov av specificering av ytterligare krav, dessa krav ställs utifrån Kravkatalogen (se Kravkatalog på [Avropa.se](http://Avropa.se)). Avropsberättigad uppger myndighetens resevolymer och skickar avropsmallen till samtliga ramavtalsleverantörer.

## 2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

### 2.5.1 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.



## 2.6 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.

### **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, fastighetsservice, 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.

## 2.7 Stöddokument för avrop

Statens inköpscentral avser att under ramavtalsperioden tillhandahålla avropsblanketter för att underlätta avrop för myndigheter och leverantörer. Avropsblanketterna och tillhörande instruktioner publiceras på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). Två avropsblanketter kommer att finnas tillgängliga; en för enkla avrop (utan tillval från Kravkatalogen) och en för avrop med krav från Kravkatalogen. Om en myndighet väljer att göra sin avropsförfrågan med hjälp av en sådan blankett, måste myndigheten specifikt ange att leverantören ska lämna avropssvar i avropsblanketten om detta ska vara bindande för leverantören.

# 3 Om avropet

## 3.1 Definiera behov

Inför ett avrop från ramavtalet bör en behovsanalys göras för att fastställa vilka tjänster inom ramavtalsområdet som myndigheten har behov av. Behovsanalysen används som underlag i avropsförfrågan. Ju tydligare behovet är definierat och kravbilden preciserad, desto lättare blir det för leverantörerna att lämna ett optimalt svar på myndighetens





avropsförfrågan. Myndigheten bör även meddela eventuellt kända kommande förändringar som påverkar leveransen av avropade tjänster.

**Statistik** För att förtydliga avropande myndighets resmönster och framtida behov bör statistik från föregående helår bifogas avropet. Detta kommer att underlätta resebyråernas möjlighet att utforma ett anpassat avropssvar. Nedan poster bör ingå i statistikrapporten:

- Antal flygbokningar och flygvolum i SEK uppdelat mellan inrikes/Norden/Europa och Interkontinentalt.
- Mest bokade flygbolag
- Hotellvolym i SEK fördelat på hotellbokningar inom Sverige och hotellbokningar utomlands
- Mest bokade hotell
- Toppdestinationer (topp 10)
- Antal tågbokningar och tågvolum i SEK
- Antal hyrbilsbokningar och volym i SEK
- Antal marktransportbokningar och volym i SEK

Uppge hur stor andel resor som bokats genom självbokningssystem (så kallad "online adoption") och hur mycket som bokats via personlig service (offline). Meddela även om ni har en målsättning avseende andelen självbokningar i framtiden.

### **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. Ange krav och önskemål på avropade tjänster på ett så tydligt och detaljerat sätt att de uppfyller myndighetens behov. Nya tillkommande krav får inte tillföras utöver dem som framgår under rubriken "Kravkatalog" nedan.

Alla krav som ställs i avropsförfrågan ska ha direkt koppling till det aktuella resebyråavropet. Det är upp till myndigheten att vid varje avropstillfälle avgöra vilka de krav är som ska ge ett mervärde i avropet. Alla krav ska vara relevanta, proportionerliga och specifika.

### **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 resebyråtjänster är omhändertagna i de krav som ställts i **Kravspecifikationen** (och Allmänna Villkor) kan den avropsberättigade använda sig av enbart pris som tilldelningskriterium.

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

För mer information och exempel på krav, se separat dokument "Kravkatalog".



### **1. Information/kommunikation**

- Spårningssystem
- Reseportalen
- Singel-sign-on
- 24-tim service
- Visum
- Vaccination
- Specifikt telefonnummer
- App

### **2. Kompetens**

- Reseutbildning

### **3. Säkerhet**

- Säkerhetskyddsavtal
- Säkerhet i appar\*

### **4. Statistik och uppföljning**

- Resestatistik och miljöstatistik
- Uppföljningsmöte

### **5. Service**

- SLA (Service Level Agreement)
- Tredjepartsystem
- HR-feed
- Konsulttjänster
- Bokning av miljövänliga alternativ
- Travel Management och/eller resesamordning
- Bokning av konferens
- Klimatkompensation
- Utrikes moms
- Bokning utanför ordinarie GDS

### **6. Bokning**

- Självbokningssystem (online)
- App
- Leverans av färdhandlingar
- Följesedel

### **7. e-handel**

- Ordererkännande

### **8. Pris**

- Krav på olika debiteringar/debiteringsformer

### **9. Viten**

- Krav på andra nivåer och ytterligare viten.



\*Gällande område 3, "Säkerhet i appar": resebyråer med bokningssystem via Amadeus har tillgång till app-version TLS 1.2. Version TLS 1.3 är fortfarande under utveckling. Skillnaderna mellan de två versionerna är få och säkerheten är densamma.

### **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.

## **3.2 Tilldelningsgrund**

De kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av Kontraktet ska anges i Avropsförfrågan. Avropande myndighet avgör vad som är väsentligt i det specifika Avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Dessa tilldelningskriterier får inte gå utöver de krav som har angivits i Ramavtalet och förfrågningsunderlaget. Avropsberättigad ska vid Avrop anta det Avropssvar som är det ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

### **Kontraktsvillkor**

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. Se även Allmänna villkor, paragraf 7.4.1 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning.

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.

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

## **3.3 Utskick av avropsförfrågan**

Den avropsberättigade ska upprätta en avropsförfrågan och bjuda in samtliga ramavtalsleverantörer att lämna avropssvar.

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.

Resebyråerna har en fast e-postadress till en funktionsbrevlåda till vilken avropande myndighet ska skicka Avropsförfrågan. Se [Avropa.se](http://Avropa.se) för sammanställning av alla e-postadresser.

Statens inköpscentral tillhandahåller avropsblanketter som är publicerade på [Avropa.se](http://Avropa.se). Om en myndighet väljer att göra sin avropsförfrågan med hjälp av en sådan blankett, måste myndigheten specifikt ange att leverantören ska lämna avropsvar i avropsblanketten om detta ska vara bindande för leverantören.

### 3.4 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

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

Ett avropssvar som kommer in för sent får inte tas upp till prövning.

Underleverantör kan inte besvara avropsförfrågan eller teckna kontrakt med avropsberättigad.

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.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken resebyrå som blev tilldelad kontrakt och en kort motivering till skälen för beslutet. Det är lämpligt att vid större avrop bifoga en utvärderingsrapport där det kortfattat beskrivs hur utvärderingen gått till.

Vid avrop från ramavtal börjar ingen automatisk avtalsspärr att löpa men den avropsberättigade kan frivilligt iakttä 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.

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

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



# 4 Praktiska råd

## Förberedande arbete, behovsanalys

Det kan vara lämpligt att diskutera följande frågor innan avrop:

- Vad har myndigheten för behov av resebyråttjänster?
- Vilka krav ställs på resebyråttjänster inom myndigheten?
- Vad vill vi uppnå med avropet?
- Hur ser nuvarande Avtal om Resebyråttjänster ut (om sådant finns)?

## Kravställning

Var tydlig med vilka leveranser eller vilket resultat ni förväntar er och beskriv utförligt hur leveranskontroll och godkännande ska gå till. Tydliggör ansvarsfördelningen mellan parterna – vad ni som beställare ska bistå med och vad som är ert ansvar, samt vad som är resebyråns åtagande och ansvar. Beskriv också hur förändringar ska hanteras och prissättas.

## Budgettak

Tänk på att det kan vara lite riskabelt att ange budgettak om man inte har en bra prisuppfattning. Har man överskattat kostnaden kanske man inte får den priskonkurrens som man skulle ha fått om man inte hade angett något budgettak.

## Tilldelningskriterier

Myndigheten ska vara tydlig i avropsförfrågan avseende hur utvärdering, viktning och poängsättning av avropssvar kommer att ske. Ange vad som krävs för en viss poäng eller bedömning. Undvik skalor med motivering som ”fem poäng ges om vi bedömer ert svar vara mycket bra”. Fundera istället och beskriv vad som är mycket bra för er.

## Skälig tidsfrist

I avropsförfrågan ska framgå när avropssvar senast ska ha inkommit. Tiden för att lämna avropssvar ska vara skälig och ska fastställas med hänsyn till kontraktsföremålets komplexitet och art samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. Vid stora komplexa avrop som kan vara tidskrävande att besvara kan en längre tidsperiod krävas jämfört med avrop av standardiserade, enklare uppdrag.

Tänk på att ge extra tid i samband med semestertider och långhelger.

Se till att giltighetstiden är tillräcklig för er utvärdering av avropssvaren så att ni inte hamnar i tidsnöd. Se gärna till att även ha en buffert för eventuell överprövning av tilldelningsbeslutet.

Efter tilldelning av kontrakt bör tiden för implementering hos resebyrån vara anpassad efter myndighetens resevolym. Branschpraxis för implementering av nya kunder hos resebyrån är 3 månader.

## Sekretess vid avrop

Avropssvaren får inte öppnas förrän tidsfristen för inlämnande av avropssvar löpt ut. Efter



att öppnande skett omfattas avropssvaren av absolut sekretess vilket innebär att innehållet i dem ska vara hemligt till dess att beslut fattats om tilldelning av kontrakt.

En resebyrå kan begära att delar i avropssvaret även efter tilldelningsbeslut ska omfattas av kommersiell sekretess. En sådan begäran ska bifogas avropssvaret och vara väl motiverad. Det är myndigheten som bedömer om sekretessbegäran ska godtas, helt eller delvis, när en eventuell begäran om utlämnande av avropssvar inkommer.

#### **Kommunikation med leverantör under svarstiden**

En resebyrå som upplever att det finns otydligheter i avropsförfrågan rekommenderas att ställa en skriftlig fråga till myndigheten. Myndighetens svar på dessa frågor, om de betraktas som väsentliga för resebyråerna, ska sammanställas och skickas ut samtidigt till samtliga resebyråer.

Svar på frågor ska tillhandahållas inom skälig tid och senast så lång tid innan sista dag för avropssvar att resebyråerna har rimlig tid att beakta de nya uppgifterna. Detsamma gäller eventuella rättelser i avropsförfrågan. Datum för när frågor senast får inkomma och när de senast kommer att besvaras bör anges.

#### **Förtydliganden av avropssvar**

Vid oklarheter i resebyråernas avropssvar skickas en skriftlig begäran om förtydligande ut. Resebyråernas förtydliganden ska vara skriftliga. Observera att resebyråerna inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.

#### **Eventuellt avbrytande av avrop**

En avropande myndighet har möjlighet att avbryta en avropsförfrågan förutsatt att det föreligger sakliga skäl och att dessa är förenliga med LOU, till exempel om det har tillkommit omständigheter som inte var kända vid tidpunkten för avropet eller om förutsättningarna för avropet på annat sätt väsentligen har förändrats tex om myndigheten på grund av oförutsedda händelser, exempelvis begränsningar i budget, inte kan genomföra avropet.

Skälen till ett beslut om avbrytande måste anges och kunna motiveras då beslutet kan bli föremål för en prövning i domstol. Samtliga tillfrågade resebyråer ska meddelas att avropet avbrutits.

#### **Avropssvar saknas**

Om inget avropssvar uppfyller myndighetens krav ska samtliga tillfrågade resebyråer meddelas per e-post om att myndigheten inte har för avsikt att teckna kontrakt med någon av resebyråerna.

Om det vid svarstidens slut endast har inkommit ett avropssvar, kan myndigheten välja att anta avropssvaret eller avbryta avropsprocessen. Glöm inte att efter det att tilldelningsbeslut kommunicerats fråga de resebyråer som inte svarat om orsaken till varför, om de inte redan meddelat detta. Det kan visa sig att kraven varit för högt ställda eller på annat sätt gjort avropet ointressant för resebyråerna.

#### **Former av kontrakt**

Ett skriftligt Kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensutsättning.

#### **Kontraktets giltighetstid**

Ett kontrakt måste avropas och tecknas inom ramavtalets giltighetstid. Kontraktet ska ha



tecknats inom ramavtalets giltighetstid men fullgörandet kan ske även efter att ramavtalet har upphört. Rekommendationen är att kontraktens längd inte överstiger löptiden för ramavtal, dvs. fyra år.

### **Kontraktsuppföljning**

När ni tecknar ett kontrakt med en resebyrå, tänk på att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som ni kommit överens om och som framgår av kontraktet.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att bokföra alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för leverantören vid ett tvisteförfarande.

Om avvikelsen är vitesgrundande bör vite krävas ut med en faktura. Prisavdrag eller liknande uppgörelse synliggör inte problemet för leverantörens ledning.

### **Hantering av personuppgifter**

Resebyrån ska ha rutiner för att hantera och lagra personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen (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.

Resebyrån är i majoriteten av situationer att betrakta som personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas inom ramen för parternas avtalsrelation då resebyrån bl.a. i sitt bokningssystem hanterar resenärernas uppgifter, och även förmedlar resenärsuppgifter till de olika leverantörerna av tjänster (flygbolag, tåg, hotell etc.).

### **Sekretess**

Om Myndighet och leverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Myndighetens konfidentiella information under Kontraktstid samt under fem år efter Kontrakts upphörande.

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