

4. Kravspecifikation

4.1 Allmänt

4.1.1 Definitioner

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

Online - Bokning via av resebyrån tillhandahålllet självbokningssystem.

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

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

Ombokning - Ombokning av befintlig bokning.

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

Kreditering - Hel eller delvis återbetalning av tidigare betald resa.

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

4.1.2 Omfattning

Ramavtalet avser resebyråtjänster såsom resebyråservice för tjänsteresor i Sverige och utomlands och ska omfatta följande:

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

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

Självbokningssystem lämpligt för Avropsberättigade.

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

Använda de Avropsberättigades eventuella egna avtal.

Leverera färdhandlingar.

Hantera elektroniska följesedlar och betalningsrutiner.

Informera om relevanta resenyheter.

Stöd inom området Travel Management och/eller resesamordning.

4.1.3 Styrande dokument

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

4.1.4 Anbudsgivarens arvode

Anbudsgivaren ska ta ut arvode enligt nedan:

Transaktion - vid personlig service (offline)

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

Tåg - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

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

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

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

Anslutningstransport - Ett arvode per biljettnummer.

Buss - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

Ombokning - Ett arvode per ombokning av befintlig bokning per resenär där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad.

Omskrivning - Ett arvode per utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.

Kreditering - Ett arvode per kreditering.

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

Gruppresa - Ett arvode per resenär.

Transaktion - vid onlinebokning

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

Tåg - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

Hotell/logi - Ett arvode per bokning per rum.

Hyrbil - Ett arvode per bokning per bil.

Anslutningstransport - Ett arvode per biljettnummer.

4.2 Information/kommunikation

4.2.1 Spårningssystem

Leverantören ska tillhandahålla Avropsberättigad ett spårningssystem för att kunna lokalisera resenärer i realtid som befinner sig på resande fot.

4.2.2 Öppettider personlig service och online support

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

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

4.2.3 24-timmars service

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

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

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

4.2.4 Reseinformation

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

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

4.2.5 Pass och visum

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

4.2.6 Applikation till smartphone

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

4.2.7 Uppföljningsmöten

Anbudsgivaren ska initiera minst ett uppföljningsmöte per år med Avropsberättigad.

4.3 Resebyråns bemanning

4.3.1 Resekonsulters kompetens och erfarenhet

Anbudsgivaren ska tillhandahålla resekonsulter för utförande av resebyråservice för Avropsberättigade.

Antalet konsulter ska vara anpassat efter de Avropsberättigades behov, storlek och volymer för att säkerställa att god service och kompetensnivå uppnås.

De resekonsulterna ska ha följande grundkompetens:

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

4.3.2 Resekonsultens uppdrag

Resekonsulten ska:

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

4.3.3 Kundansvarig kontaktperson

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

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

Kundansvarig kontaktperson ska:

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

4.4 Service

4.4.1 Service Level Agreement

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

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

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

4.4.2 Stöd inom Travel Management och/eller resesamordning

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

4.5 Bokning

4.5.1 Stödsystem/bokningssystem

Anbudsgivaren ska ha tillgång till:

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

Anbudsgivaren ska ange vilket/vilka system som används:

Anbudsgivaren ska här ange vilket/vilka systemstöd som används:

Amadeus för flyg, hotell, hyrbil, marktransporter

Linkon för tåg

Antares avseende mid/backoffice

Bowebb (internt processtöd som stödjer, kvalitetssäkrar och effektiviserar leverans till kund)

4.5.2 Myndighetsprofil

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

4.5.3 Resenärprofil

Anbudsgivaren ska:

- Ha systemstöd för att hålla och lagra information om Avropsberättigades resenärer.
- Ha rutiner för att hantera och lagra dessa personuppgifter enligt PUL.
- Ha ett systemstöd som kan synkronisera resenärprofilerna mellan stödsystem för personlig service och av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem.
- Kunna ta emot en fil med personuppgifter vid implementeringen.
- Ge Avropsberättigads resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärprofiler via ett webgränssnitt.
- Kunna uppdatera resenärprofiler.
- Vid Kontrakts slut bistå med överföring av resenärprofildata till ny leverantör.
- Vid Kontrakts slut makulera resenärprofildata i de till anbudsgivaren knutna stödsystemen.

4.5.4 Bokningsbekräftelse

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

4.5.5 Självbokningssystem

Anbudsgivaren ska tillhandahålla ett webbaserat självbokningssystem där varje resenär/resebeställare har ett unikt login. Huvudsyftet med systemet är att förenkla och effektivisera bokning av enkla A till B och/eller tur och retur resor samt ofta förekommande resor som exempelvis kan bestå av resa, hotell/logi, anslutningstransport och hyrbil. De statliga ramavtalen för resor och hotell/logi ska finnas tillgängliga i systemet. Avropsberättigades eventuella egna avtal inom samma område ska också kunna läggas in. Självbokningssystemet ska:

- Fungera i alla idag vanligt förekommande browsrar.
 - Inte kräva någon lokal installation hos Avropsberättigad.
 - Erbjuder spårbarhet av alla transaktioner.
 - Vara tillgängligt 24 timmar om dygnet.
 - Ha bokningsfunktion för såväl enskild resenär som för resebeställare.
 - Tillåta att upp till 9 (nio) resenärer bokas samtidigt med enskild debitering per resenär.
 - Ha funktion för att boka resenär utan registrerad resenärprofil (gästbokning).
- Anbudsgivaren ska tillhandahålla support för systemet helgfri vardag kl 8.00-17.00.

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

Bokning ska kunna ske via telefon och e-post.

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

4.5.7 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.

4.5.8 Leverans av följesedel

Följesedlar ska skickas elektroniskt till Avropsberättigad.

4.5.9 Bokning av miljövänliga alternativ

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

4.5.10 Outnyttjade e-biljetter och återbetalningar

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

4.6 Fakturering

4.6.1 Resekonto

Betalning ska ske via resekonto.

Anbudsgivaren ska acceptera betalkort och/eller resekonto som betalningsmedel för bokade

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

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

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

4.6.2 Elektroniska betalningsrutiner mot resekonto/elektroniska vouchers

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

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda detta för:

- Hotellbokningar
- Hyrbilsbokningar
- Flygbuss och Arlanda Express
- Taxi

4.6.3 Debetföljesedel vid kreditering

Anbudsgivaren ska kunna redovisa debetföljesedel till kortleverantören vid en kreditering.

4.7 Implementering av Kontrakt

4.7.1 Implementering

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

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

4.8 Pris

4.8.1 Pris vid förnyad konkurrensutsättning

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

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