Vägledning för avrop från resebyråtjänster

1.5

KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1 Om vägledningen 4

1.1 Inledning 4

1.2 Avropsberättigade och ramavtalsleverantörer 4

1.3 Definitioner 5

1.4 Fortsatt arbete 5

2 Resebyråtjänster 6

2.1 Omfattning och avropsordning 6

2.2 Omfattning 6

2.3 Ramavtalets giltighetstid 7

2.4 Avropsordning 8

2.5 Hållbarhetskrav i upphandlingen av ramavtalet 8

2.6 Stöddokument för avrop 8

3 Avropet 10

3.1 Förberedande arbete, behovsanalys 10

3.2 Kravställning 10

3.3 Dokument 12

3.4 Utvärdering av avropssvar 13

3.5 Tilldelningsbeslut 13

4 Praktiska råd 16

4.1 Förberedande arbete, behovsanalys 16

4.2 Kravställning 16

4.3 Budgettak 16

4.4 Tilldelningskriterier 16

4.5 Skälig tidsfrist 16

4.6 Sekretess vid avrop 17

4.7 Kommunikation med leverantör under svarstiden 17

4.8 Förtydliganden av avropssvar 17

4.9 Eventuellt avbrytande av avrop 17

4.10 Avropssvar saknas 18

4.11 Former av kontrakt 18

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.1	2016-10-25	Klicka här för att ange avsnitt.
1.2	2017-08-08	Förtydligande 3.5.2
1.3	2017-12-11	Information om implementeringstid.
1.4	2019-06-14	Information om personuppgiftshantering, 2.2.2
1.5	2019-09-30	Resestatistik, 3.1 Avropet

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 mot ramavtal gällande Resebyråtjänster. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På 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

1.1.1 Innehåll och disposition

I vägledningens inledande del presenteras avropsberättigade, ramavtalsleverantörer, samt definitioner. I vägledningens avsnitt om ramavtalet får myndigheten information om själva ramavtalsområdet. Kapitlet om avropet redogör i sin tur för de olika stegen i avropsprocessen. Slutligen följer ett kapitel med praktiska råd kring avropet, samt eventuella bilagor.

1.2 Avropsberättigade och ramavtalsleverantörer

1.2.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Resebyråtjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat fullmakt. Avropsberättigade organisationer finns angivna på www.avropa.se.

1.2.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Resebyråtjänster framgår av www.avropa.se.

1.2.3 Underleverantörer

En Underleverantör är ett företag som bistår ramavtalsleverantören med varor eller tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde.

Ramavtalsleverantör har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet. Underleverantör ska uppfylla de krav som i Kontraktet har uppställts på

Ramavtalsleverantör avseende de delar av tillhandahållandet av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra. Underleverantör ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtalet avseende Underleverantör.

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

1.3 Definitioner

Med *Allmänna villkor* avses de villkor som reglerar alla Avrop som görs från Ramavtalet Resebyråtjänster och anger de villkor för Kontraktets fullgörande som gäller mellan Myndigheten och Resebyrån.

Nedan definieras vissa centrala begrepp inom ramavtalsområdet.

Med *myndighet* avses i denna vägledning avropsberättigade organisationer, det vill säga statliga myndigheter, vissa stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Begreppet *leverantör* syftar i denna vägledning på ramavtalsleverantörer inom det aktuella ramavtalsområdet resebyråtjänster.

Samtliga leveranser över ramavtalet avser tjänster som resebyrån tillhandahåller.

Avrop: Vid avrop avgörs vilken ramavtalsleverantör som får leverera efterfrågad tjänst. Hur detta går till framgår närmare av denna vägledning. Se även www.avropa.se.

De dokument som sänds till ramavtalsleverantörerna kallas *avropsförfrågan*. Ramavtalsleverantörernas svar kallas *avropssvar*.

Med *kontrakt* avses ett avtal med tjänsteleverantören med successiva leveranser över tid. Kontraktet inom Resebyråtjänster innehåller villkor för vad och hur leverans ska ske.

1.4 Fortsatt arbete

Vägledningen uppdateras i takt med utvecklingen av domstolspraxis och i takt med erhållen praktisk erfarenhet. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig ingela.mildton-patzelt@kammarkollegiet.se eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

2 Resebyråtjänster

2.1 Omfattning och avropsordning

Nedan följer en kort beskrivning av ramavtalsområdets, Resebyråtjänster, omfattning och den avropsordning som gäller vid avrop. För mer fördjupad information om ramavtalet hänvisas till www.avropa.se.

2.2 Omfattning

Resebyråtjänster omfattar ett heltäckande koncept av resebyrå- och reseadministrativa tjänster gällande statens tjänsteresor i Sverige och utomlands.

2.2.1 Tjänsteområde

Resebyrån ska göra bokningar, ombokningar, omskrivningar, faktureringar, krediteringar och skicka bekräftelser inom nedan områden:
- Flygresor
- Tågresor
- Bussresor
- Anslutningstransporter (taxi, hyrbilar)
- Hotell/logi

Resebyrån ska tillhandahålla självbokningssystem lämpligt för Avropsberättigade.
Resebyrån ska:
-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 som ingår i respektive delområde.

2.2.2 Hantering av personuppgifter

Resebyrån ska:
- Ha systemstöd för att hålla och lagra information om myndighetens resenärer.
- Ha rutiner för att hantera och lagra dessa personuppgifter enligt PUL.
- Ha ett systemstöd som kan synkronisera resenärsprofilerna mellan stödsystem för personlig service och av anbudsgivaren tillhandahållet självbokningssystem.

- Kunna ta emot en fil med personuppgifter vid implementeringen.
- Ge myndighetens resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärsprofiler via ett webgränssnitt.
- Kunna uppdatera resenärsprofiler.
- Vid Kontrakts slut bistå med överföring av resenärsprofildata till ny resebyrå.
- Vid Kontrakts slut makulera resenärsprofildata i de till anbudsgivaren knutna stödsystemen.

Information om personuppgiftshantering med anledning av förändrat synsätt på ansvars- och rollfördelning för ramavtalsleverantörer på ramavtal resebyråtjänster

Sedan dataskyddsförordningen trädde i kraft 26 maj 2018 har frågan om ansvars- och rollfördelning för leverantörer av resebyråtjänster varit omdiskuterat. Såväl leverantörer som bransch har varit osäkra på om de är ett personuppgiftsbiträde eller personuppgiftsansvarig. Majoriteten ramavtalsleverantörer på ramavtalet för resebyråtjänster har nu meddelat Statens inköpscentral att de anser sig själva vara personuppgiftsansvariga avseende flertalet av de personuppgiftsbehandlingar som sker inom ramen för leverans av resebyråtjänster. Ramavtalsleverantörerna gör den bedömningen eftersom resebyrån bl.a. i sitt bokningssystem hanterar resenärernas uppgifter, och även förmedlar resenärsuppgifter till de olika leverantörerna av tjänster (flygbolag, tåg, hotell etc.). Eftersom resebyrån själv bestämmer syftet och ändamålet med sin behandling är Resebyrån därmed personuppgiftsansvarig för den behandling som utförs avseende resenärernas personuppgifter.

Med anledning av att resebyrån själv är personuppgiftsansvarig och följaktligen inte, i egenskap av personuppgiftsbiträde, utför någon behandling av personuppgifter för avropsberättigads räkning, behöver inget personuppgiftsbiträdesavtal tecknas med avropsberättigad. Vardera part är istället personuppgiftsansvarig för den behandling vardera part företar.

2.2.3 Övrigt

Resebyrån ska tillhandahålla en fast e-postadress till en funktionsbrevlåda, inte personbunden e-postadress, till vilken avropande myndighet ska kunna skicka Avropsförfrågan. Resebyrån ansvarar för att angiven e-postadress är korrekt.

2.3 Ramavtalets giltighetstid

Ramavtalet är giltigt från och med 2016-08-01 till och med 2018-04-30 och kan förlängas på initiativ av Statens inköpscentral i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2020-04-30.

2.4 Avropsordning

2.4.1 Förnyad konkurrensutsättning

Avrop från Resebyråtjänster sker genom Förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer. 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 eller det lägsta priset. Avropande myndighet bör även ta för vana att begära en bekräftelse från leverantörerna att de mottagit avropsförfrågan.

2.5 Hållbarhetskrav i upphandlingen av ramavtalet

Statens inköpscentral har i upphandlingen av Resebyråtjänster ställt krav på miljö, energieffektivitet respektive sociala aspekter av tjänsten. För information om vilka miljökrav, energieffektivitetskrav och sociala krav som avropande myndighet kan ställa i avropet, se vidare kapitel 3 om avropet.

2.5.1 Kvalificeringskrav

Ställda kvalificeringskrav i upphandlingen framgår av ramavtalets kapitel 4 Kravspecifikation, se www.avropa.se, Gemensamma Dokument.

2.5.2 Miljökrav

Leverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Leverantören ska kunna ge resenären/resebeställaren ett miljövänligt alternativ vid förslag av resa. Exempelvis bör en flygresa kunna föreslås ersättas av en tågresa.

2.5.3 Sociala krav

Ställda sociala krav i upphandlingen framgår av ramavtalet kapitel 1 punkt 1.10.9 Antidiskriminering.

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

2.6 Stöddokument för avrop

Statens inköpscentral avser att under ramavtalsperioden tillhandahålla en avropsblankett för att underlätta avrop för myndigheter och leverantörer. Avropsblanketten och

tillhörande instruktion publiceras på www.avropa.se. 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 Avropet

3.1 Förberedande arbete, behovsanalys

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 flygvolm i SEK uppdelat mellan inrikes/Norden/Europa/Interkontinentalt
- Mest bokade flygbolag (topp 5)
- Hotellvolym i SEK fördelat på hotellbokningar inom Sverige och hotellbokningar utomlands
- Mest bokade hotellkedjor (topp 5)
- Toppdestinationer (topp 10)
- Antal tågbokningar och tågvolym 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. Meddela även om ni har en målsättning avseende andelen självbokningar i framtiden.

Avropsmallen, rad 63, ska fyllas i för upplysning om bifogad statistikrapport.

3.2 Kravställning

Ange krav och önskemål på avropade tjänster på ett så tydligt och detaljerat sätt att de uppfyller myndighetens behov. Nya tillkommande krav får heller 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.

3.2.1 Kravkatalog

Utöver de krav som tillämpats i ramavtalsupphandlingen (se www.avropa.se – Gemensamma dokument – Kravspecifikation), kan Kravkatalogen tillämpas vid avrop. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskrav (bör-krav), beroende på myndighetens behov. Ska-krav och/eller bör-krav kan ställas inom följande områden:
- Information/kommunikation
- Kompetens
- Statistik och uppföljning
- Service
- Bokning
- Pris

3.2.2 Möjlighet att ställa Hållbarhetskrav vid avrop

Utöver vad som anges i 2.5.2 kan t ex krav ställas på att leverantören ska/bör kunna erbjuda möjlighet för resenären/resebeställaren att klimatkompensera sina resor om det finns stöd för detta i avropande myndighets miljö- och resepolicy. Rutiner för klimatkompensation och kostnaden för detta sker i sådant fall i överenskommelse med myndigheten.

3.2.3 Elektroniska betalningsrutiner mot resekonto/elektroniska vouchers

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

Resebyrån ska kunna erbjuda detta för:
- Hotellbokningar
- Hyrbilsbokningar
- Flygbuss och Arlanda Express
- Taxi

3.2.4 Tilldelningskriterier

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 eller har det lägsta priset.

3.2.5 Kontrakt

Ett skriftligt Kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrenssättning. Kontrakt upprättas mellan avropande myndighet och tilldelad Resebyrå avseende de Tjänster som ska tillhandahållas.

Om mall för Kontrakt inte används kan minst följande delar preciseras i Kontraktet:
1. Ramavtalets benämning och avtalsnummer
2. Kontraktets parter
3. Kontaktpersoner
4. Priser/Avtalad ersättning
5. Förutsättningarna för tillhandahållande av de Tjänster som omfattas av Kontraktet
6. Vilken Tjänst som omfattas av Kontraktet som har Avropats och en beskrivning av Tjänsten.
7. Fakturering
8. Kontraktets giltighetstid

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

3.3 Dokument

Avropsförfrågan bör innehålla de uppgifter under rubriken ”Avropsförfrågans innehåll” som är relevanta för det aktuella avropet. Följande dokument bör skickas till resebyråerna:

- Kravspecifikation, uppdragsbeskrivning eller liknande.
- Behovs- eller nulägesanalys
- Kontraktsutkast

Avropsförfrågan ska vara skriftlig. SIC rekommenderar att myndigheten använder grupp e-post funktionen på www.avropa.se.

Vid kontraktsbrott eller annan hävningsgrund, som är så pass allvarlig att den har föranlett hävning av avropat kontrakt, har myndigheten rätt att utesluta den aktuella resebyrån vid det avrop som ersätter det hävda kontraktet. Vid nästa avrop ska dock den aktuella resebyrån återigen tillfrågas, under förutsättning att en eventuell hävningsgrund inte längre föreligger.

I de fall en viss resebyrå inte anser sig vara i stånd att genomföra kontraktet ska detta motiveras av leverantören. För att myndigheten vid förnyad konkurrensutsättning inte ska riskera att bryta mot 1 kap 9 § LOU rekommenderas att avropsförfrågan alltid *ska* ställas till samtliga leverantörer som har ramavtal inom det aktuella ramavtalsområdet.

3.3.1 Avropssvar

Resebyråerna har inte rätt att lämna mer än ett avropssvar på en avropsförfrågan såvida inte avropande myndighet särskilt har angett i avropsförfrågan att resebyråerna kan lämna in flera alternativa avropssvar.

Resebyråer som vid avropstillfället inte kan erbjuda efterfrågade tjänster ska skriftligen meddela myndigheten detta. Anledningen till att avropssvar inte lämnas ska framgå av beskedet.

Notera att resebyrån inte har rätt att delegera rätten att ta emot avrop eller teckna Kontrakt till Underleverantör.

Innehåller resebyråns avropssvar uppgifter som inte efterfrågats i avropsförfrågan, exempelvis hänvisning till resebyråns egna allmänna villkor eller motsvarande, ska dessa inte accepteras av den avropande myndigheten.

3.4 Utvärdering av avropssvar

När den angivna tidsfristen löpt ut ska inkomna avropssvar utvärderas på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan. Se punkt om tilldelningskriterier ovan.

Val av resebyrå ska ske utifrån utvärderingsresultatet. Vid avrop av Resebyråtjänster ska Kontrakt tilldelas den resebyrå som har lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga svaret eller lägsta pris på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.

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

3.5 Tilldelningsbeslut

Då utvärderingen resulterat i att en resebyrå tilldelats kontrakt ska tilldelningsbeslut fattas och skickas ut. Observera att tilldelningsbeslut måste skickas ut till samtliga resebyråer som lämnat anbud.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken resebyrå som blev tilldelad kontrakt, en kort motivering till skälen för beslutet samt eventuellt offererade priser från samtliga resebyråer. Det är lämpligt att vid större avrop bifoga en utvärderingsrapport där det kortfattat beskrivs hur utvärderingen gått till.

3.5.1 Frivillig avtalsspärr

Kontrakt kan tecknas direkt efter att tilldelningsbeslut meddelats men om myndigheten vill undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av kontraktet så kan myndigheten välja att tillämpa en så kallad frivillig avtalsspärr. Myndigheten måste då invänta de lagstadgade tio dagarna innan kontraktet kan undertecknas med vinnande resebyrå. Skickas inte meddelandet om tilldelningsbeslut elektroniskt ska avtalsspärren istället vara lagstadgade 15 dagar. En ansökan om överprövning av ett kontrakts giltighet ska ha inkommit till förvaltningsrätten inom den frivilliga avtalsspärren eller sex månader från det att kontraktet tecknades.

Tiden räknas från och med dagen efter det att meddelande om tilldelningsbeslut har skickats. Ange i meddelandet när myndigheten avser att teckna kontrakt. SIC vill uppmärksamma om tillämpningen av den så kallade söndagsregeln som innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.

Om myndigheten avser att använda en avtalsspärr måste detta alltid anges i underrättelsen om tilldelning.

3.5.2 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.

3.5.3 Kontraktsvillkor

Kontraktsvillkoren för Resebyråtjänster återfinns i ramavtalet på www.avropa.se. Ramavtalets huvudtext är gemensam för alla leverantörer.

Avropande myndighet avgör själv om handlingarnas inbördes ordning bör regleras i kontraktet. En sådan ordning skulle kunna utformas motsvarande huvuddokumentet, dvs att skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt gäller före Kontrakt med bilagor (inklusive Allmänna villkor) och därefter (eventuella kompletteringar till) Avropsförfrågan med bilagor och sist (eventuella kompletteringar till) Avropssvar med bilagor.

Ex.
a) Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt
b) Kontrakt med bilagor, inklusive Allmänna villkor
c) Eventuellt kompletterande Avropsförfrågan
d) Avropsförfrågan med bilagor
e) Eventuella tillåtna kompletteringar av Avropssvar
f) Avropssvar med bilagor

Om de handlingar som Kontrakt består av eller hänvisas till skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, i den ordningsföljd som framgår ovan.

3.5.4 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.

4 Praktiska råd

4.1 Förberedande arbete, behovsanalys

Det kan vara lämpligt att diskutera följande frågor innan avrop:

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

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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 varor eller 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 kan variera mellan 1-3 månader.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 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.

4.9 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.

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.

4.10 Avropssvar saknas

Om inget avropssvar motsvarar myndighetens krav ska samtliga tillfrågade resebyråer meddelas per e-post om att myndigheten inte har för avsikt att teckna kontrakt med någon av resebyråerna. Samma sak gäller om myndigheten på grund av oförutsedda händelser, exempelvis begränsningar i budget, inte kan genomföra avropet. Detta bör dock anges redan i avropsförfrågan, det vill säga att avropande myndighet kan komma att avbryta avropet om oförutsedda händelser inträffar.

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.

4.11 Former av kontrakt

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

4.11.1 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.

Avvikelser 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.