



Vägledning för avrop från Resebyråttjänster

1.



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.....	5
2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	7
2.4 Avropsordning.....	7
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	9
2.6 Priser	9
2.7 Stöddokument för avrop	9
3 Om avropet.....	10
3.1 Avropsform, Förnyad konkurrensutsättning	10
3.2 Tilldelningsgrund	12
3.1 Kontraktsvillkor.....	13
3.2 Utskick av avropsförfrågan	13

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1	2024-10-22	



2	Klicka här för att ange datum.	2.2 2.2 Ramavtalsområdets omfattning. Bokning av konferens
3	2024-11-18	Statistik, information om avropsmall
4	2025-01-09	Uppdatering av implementering hos resebyrå ”Tilldelning av kontrakt”, sid 11.
5	2025-01-16	Behandling av personuppgifter
6	2025-02-17	Förtydligande Bokning av konferens
7	2025-09-30	Skälig tidsfrist, sid 8
8	2025-10-15	2.2 Ramavtalsområdets omfattning: Bokning via avropad resebyrå, Sid 8



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 [ramavtalsområde]. 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

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på www.avropa.se.

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. 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 (se www.avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.



2 Ramavtalsområde

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

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

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Resebyråtjänster framgår av www.avropa.se.

2.2 Ramavtalsområdets omfattning

Detta ramavtal omfattar resebyråtjänster för **resor i Sverige och utomlands**. I tjänsten ingår exempelvis att hantera bokningar av och i förekommande fall sittplatsreservationer på resor med flyg, tåg, buss, anslutningstransporter (t.ex. taxi, buss och tåg), hyrbilar, hotell/logi, konferenstjänster samt gruppresor.

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

Resebyråservicen ska omfatta bland annat bokningar, bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av flyg-, tåg-, buss- och båtresor, anslutningstransport till flygplats/tågstation/busstation/hamn, hyra av fordon, hotell/logi och konferenser samt tillhörande kringtjänster, systemstöd och administration för full funktionalitet på ramavtalet.

Resebyrån ska genomföra bokningar i enlighet med Avropsberättigads önskemål d.v.s. om Avropsberättigad har specifika önskemål gällande bokningen utifrån Avropsberättigads behov ska Resebyrån boka i enlighet med sådana önskemål.

Resebyrån ska vid bokning föreslå fördelaktigare prisalternativ och alternativ med lägre miljöbelastning till resebeställaren när sådana finns, under förutsättning att det är en rimlig förskjutning av avgångs- och ankomsttider.

Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor

Resebyrån ska boka flygresor, tågresor, bussresor och båtresor. Med båtresor avses transportresor i syfte att resenären ska förflytta sig mellan två platser.



Samtliga resor ska kunna bokas via resebyråns ordinarie elektroniska bokningssystem eller på annat vis vid behov, exempelvis genom annat systemstöd eller telefon.

Anslutningstransport

Resebyrån ska boka anslutningstransport till bl.a. flygplats, tåg- och busstation samt hamn. Bokning av anslutningstransport kan t.ex. vara taxiresor, buss eller tåg. Färdsätt ska väljas av resebeställaren efter nödvändig information om bland annat priser och tidtabell för respektive färd sätt. Vid färdmedel för icke bokningsbara färd sätt (t.ex. vid tunnelbana, spårvagn, pendeltåg och länsbuss) ska anbudsgivaren ge nödvändig information om bland annat priser och tidtabell.

Hyra av fordon

Resebyrån ska boka hyra av fordon, såsom bil och buss. Anbudsgivaren ska så långt det är möjligt, med hänsyn till bland annat pris och tillgänglighet, säkerställa att resenären förses med fordon som drivs på förnybara drivmedel.

Hotell/logi

Resebyrån ska boka hotell/logi, både inrikes och utrikes.

Bokningarna avser både sådana hotell/logi som resebyrån kan boka via sitt ordinarie elektroniska bokningssystem samt sådana hotell/logi som innebär att bokningar måste ske utanför normal rutin, t.ex. via telefon.

Bokning av konferens

Resebyrån ska boka konferensanläggningar från de statliga ramavtal som avropas genom rangordning. Om konferensanläggningar från statliga ramavtal ska avropas enligt förnyad konkurrensutsättning ska Avropsberättigad hantera avropet. Om Avropsberättigad har egna avtal för konferenser ska resebyrån boka dessa under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Bokning av konferensarrangemang innehåller bokning av konferensanläggning och lokaler, logi och måltider, teknik, transporter etc. som ett komplett paket. Bokningen ska erbjudas med personlig service (offline) och kontakt mellan den Avropsberättigads och resebyrån.

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. Avropsblanketten rubricerar inte specificering av konferens. Skulle myndigheten under avtalsperioden behöva sin resebyrås hjälp med konferensbokningar så ställs förfrågan med konkreta bokningsförutsättningar vid varje enskilt tillfälle. Vid konferensbokning rekommenderas offert från avropad resebyrå.

Gruppresor

Resebyrån ska boka gruppresor både inrikes och utrikes. Gruppresor avser resor för tio (10) resenärer eller fler. Gruppen reser gemensamt med samma färdmedel, sträckor och gemensam logi vid samma tidpunkt.

Vid bokning av gruppresor ska resebyrån kunna boka alla typer av färd sätt och logi.



Resebyrån har angett ett timpris för bokning av gruppresor. För mer information om vad priset ska innehålla, se kapitel Allmänna villkor avsnitt Priser. Timpriset kommer att utgöra ett takpris per timme för bokning av gruppresor vid förnyad konkurrensutsättning. Resebyrån har möjlighet att offerera ett lägre timpris för tjänsten vid förnyad konkurrensutsättning.

I första hand ska de statliga ramavtalen för resor användas eller den Avropsberättigads egna avtal under förutsättning att Avropsberättigad har informerat om egna gällande avtal.

Huruvida resebokningar alltid ska ske via myndighetens avropade resebyråleverantör är inget som regleras i ramavtalet för resebyråtjänster utan beror på vad som avtalats mellan myndigheten och resebyråleverantören.

2.2.1 Övrigt

Bokningar ska kunna göras via personlig service (offline) med telefon och/eller e-post samt via av resebyrån tillhandahållet självbokningssystem (online).

Resepolicy - resebyrån ska följa de krav och råd som finns formulerade i den Avropsberättigades resepolicy och andra aktuella styrande dokument.

2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalet är giltigt från 2024-10-18 till 2028-10-17.

2.4 Avropsordning

Avrop från Ramavtalet sker genom en förnyad konkurrensutsättning.

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 inom Resebyråtjänster.

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.

Den Avropsberättigade ska upprätta en Avropsförfrågan för att bjuda in samtliga resebyråer 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.

I upphandlingen preciserades mervärden av nedan punkter.

Krav på Spårningssystem, Mobilapp och Avisering vid större händelser och incidenter kan skrivas till på tomma rader i avropsmallarna under rubriken Tilläggstjänster.

Mervärden kan även skrivas under rubrikerna i Kravkatalogen, se nedan.

- **Spårningssystem**

Kan kravställas under Kravkatalogens rubrik "Säkerhet".

- **Mobilapp**

Kan kravställas under Kravkatalogens rubrik "Information/Kommunikation".

- **Avisering vid större händelser och incidenter**

Kan kravställas under Kravkatalogens rubrik "Information/kommunikation".

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 och tilldelningskriterier.

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.

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 avropets komplexitet samt den tid som resebyråerna behöver för att lämna Avropssvar.

Skälig tidsfrist bör ta hänsyn till tillägg av ytterligare krav från Kravkatalogen, krav på redovisningar och semesterperioder.

Tid för avropssvar bör ligga på mellan 4-6 veckor.

Resebyrå som vid Avropet inte kan erbjuda efterfrågade tjänster är alltid skyldig att svara varför denne inte kan göra det

Avropssvar

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

Tilldelning av kontrakt

Kontrakt tilldelas den resebyrå som lämnat det för den Avropsberättigade ekonomiskt mest fördelaktiga Avropssvaret utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.



2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

Miljökrav

Miljöhänsyn

Resebyråleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt 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.

Det här kan underlätta avropande myndigheters rapportering till Naturvårdsverket inom Miljöledning i staten.

2.6 Priser

Priserna i Ramavtalet och i Kontrakt ska vara angivna i SEK exklusive mervärdesskatt och andra skatter som Avropsberättigad enligt lag ska betala för, om inte annat framgår av Ramavtalet. Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden så att Upphandlingsföremålet kan tas i bruk.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att debitera högre pris för tjänsten bokning av Gruppresor än vad som framgår av Ramavtalet.

Ramavtalsleverantörens priser efter förnyad konkurrensutsättning anges i respektive Kontrakt.

2.7 Stöddokument för avrop

En avropsmallblankett är framtagen för att underlätta avrop för myndigheter och leverantörer. Avropsblanketten och tillhörande instruktioner 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 Om avropet

Under denna punkt beskrivs det som är specifikt vid avrop inom detta ramavtalsområde.

3.1 Avropsform, Förnyad konkurrensutsättning

Avrop sker genom en förnyad konkurrensutsättning. Avropsberättigad avgör hur Avropsförfrågan utformas.

Vid avrop från ramavtalet Resebyråttjänster bör ni utgå från organisationens behov, fundera gärna över vilka interna riktlinjer ni behöver förhålla er till. Vid avrop bör ni noggrant läsa ramavtalet och ta del av Kravkatalogen för att identifiera krav och kriterier som kan ställas vid ett avrop.

Den Avropsberättigade upprättar 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.

En avropsblankett finns framtagna till hjälp för avropsberättigade. Avropsberättigad uppger myndighetens resevolym och vid behov specificerar ytterligare krav, dessa krav ställs utifrån Kravkatalogen (se Kravkatalog på [Avropa.se](https://avropa.se)). Avropsberättigad skickar avropsblanketten till samtliga ramavtalsleverantörer.

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 och tilldelningskriterier.

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.

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.
- Hotellvolum i SEK fördelat på hotellbokningar inom Sverige och hotellbokningar utomlands.
- Mest bokade hotell.
- 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 (online) och hur mycket som bokats via personlig service (offline). Meddela även om ni har en målsättning avseende andelen självbokningar i framtiden.

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 Upphandlingsföremålets 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.

Avropssvar

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

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.

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.

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.

3.2 Tilldelningsgrund

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.

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.

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.).

3.1 Kontraktsvillkor

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

3.2 Utskick av avropsförfrågan

Vid utskick av avropsförfrågan till samtliga leverantörer kan adressfunktionen på Avropa användas.