

## Förstudie

# Hotelltjänster

## Bakgrund

Det nuvarande ramavtalet för Hotelltjänster löper ut den 30 juni 2026. Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har därför genomfört en förstudie för att utreda om en ny upphandling ska genomföras.

Kund- och marknadsundersökning har genomförts i form av enkäter och dialogmöten. Tillämpliga aspekter gällande hållbarhet, tillgänglighet, informationssäkerhet, försörjningstrygghet och e-handel har utretts. Av förstudien framgår att det finns ett tydligt intresse och behov av ett ramavtal för Hotelltjänster bland de avropsberättigade myndigheterna. Det nuvarande ramavtalet tillgodoser till stor del myndigheternas behov och leverantörerna är i huvudsak nöjda med hur det nuvarande ramavtalet fungerar.

Beslut att genomföra en ny upphandling fattades i december 2024.

## Omsättning på nuvarande avtal

Tabell 1. Omsättning och antal nätter kvartal 3 och 4, 2022

Kvalitetskategori	Antal nätter	Omsättning (SEK)
Kvalitetskategori 5	34 979	41 544 058 SEK
Kvalitetskategori 4	156 583	176 017 133 SEK
Kvalitetskategori 3	33 327	33 535 309 SEK
Kvalitetskategori 2	1 972	2 300 111 SEK
<b>Totalt</b>	<b>226 861</b>	<b>253 396 611 SEK</b>

Tabell 2. Omsättning och antal nätter, 2023

Kvalitetskategori	Antal nätter	Omsättning (SEK)
Kvalitetskategori 5	73 415	91 860 014
Kvalitetskategori 4	348 726	410 172 895
Kvalitetskategori 3	76 347	80 304 351
Kvalitetskategori 2	4 855	5 907 729
<b>Totalt</b>	<b>503 343</b>	<b>588 244 989</b>



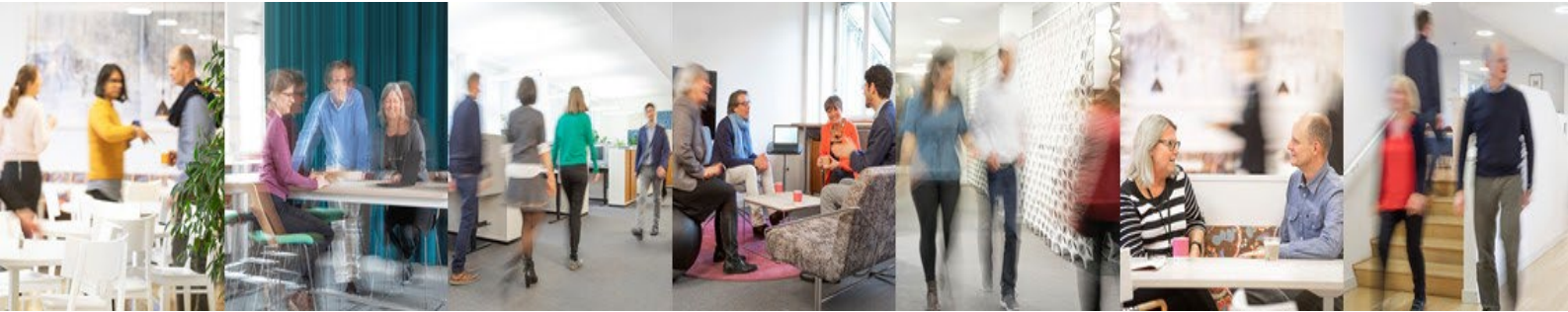
## Omsättning på nuvarande avtal (forts.)

Tabell 3. Omsättning och antal nätter kvartal 1 och 2, 2024

Kvalitetskategori	Antal nätter	Omsättning (SEK)
Kvalitetskategori 5	37 662	49 314 504
Kvalitetskategori 4	179 108	214 278 736
Kvalitetskategori 3	35 458	37 837 250
Kvalitetskategori 2	2 663	3 134 199
<b>Totalt</b>	<b>254 891</b>	<b>304 564 689</b>

## Sammanfattning av myndighetsenkät

- En stor andel av myndigheterna har använt det nuvarande ramavtalet och drygt 90 procent anger att de planerar att avropa från ramavtalet i framtiden.
- Myndigheterna är generellt nöjda med ramavtalet och som positiva aspekter anges bland annat att det är enkelt att avropa från ramavtalet och att informationen på Avropa och i vägledningen är tydlig.
- 70 procent anser att det befintliga avropsförfarandet, rangordning, fungerar bra.
- Kvalitetskategori 4 är den kategori som myndigheter avser boka i första hand, därefter kvalitetskategori 3 följt av kvalitetskategori 5.
- Då inte alltid resebyråerna samt självbokningssystem kan visa hotellen i rangordning inom respektive geografiskt anbudsområde/zon behöver myndigheterna vid bokning även verifiera rangordningen mot Avropa.
- Det finns önskemål om en tydligare sammanställning på Avropa av kvalitetskategoriernas innehåll och omfattning samt förbättrade kartfunktioner där det framgår vilka hotell som är rangordnade som nummer ett inom ett visst geografiskt anbudsområde/zon.
- De viktigaste kraven på hotell/rum att inkludera i ett kommande ramavtal är frukost, bemannad reception 24 timmar per dygn, trådlös (wifi) datakommunikation med internetförbindelse (bredband), rum med fönster ovanför marknivå samt att hotellrum ska ha rumsbelysning, bord, läslampa samt ledigt eluttag vid säng.



## Sammanfattning av leverantörsenkät

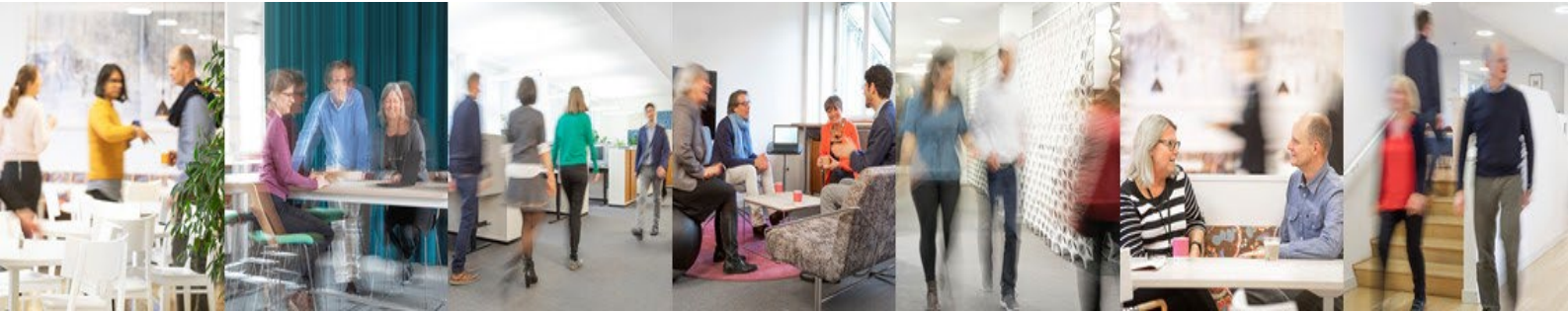
---

- Leverantörerna är generellt nöjda med ramavtalet och 75 procent eller fler svarar att avtalet fungerar mycket bra eller bra inom de områden som enkätfrågorna avser.
- Samtliga leverantörer som idag har ramavtal har för avsikt att lämna anbud i en kommande upphandling.
- 65 procent anser att avropsordningen (rangordning) fungerar bra eller mycket bra men det framkommer också synpunkter på att rangordningen inte följs.
- Några leverantörer önskar en mer regelbunden uppföljning av att krav och kriterier ställda i ramavtalet är uppfyllda under hela ramavtalsperioden.
- 70 procent anser att det var lätt att lämna anbud i förra upphandlingen men förenklingar vad gäller språk och ökad tydlighet gällande vilka uppgifter/bilagor som ska lämnas med anbudet efterfrågas.
- 73 procent anger att de kan erbjuda mer än 40 procent av sina hotellrum i ett kommande ramavtal.
- Många av leverantörerna är miljöcertifierade och anser att detta ska premieras i upphandlingen.
- Drygt 91 procent av leverantörerna är anslutna till kollektivavtal.

## Sammanfattning av leverantörsmöten

---

- Ramavtalet för Hotelltjänster är ett stort och viktigt ramavtal för branschen.
- Språket i upphandlingsdokumentet bör vara enkelt och en tydligare beskrivning av när bilagor respektive kompletterande dokument ska skickas in efterfrågas.
- Den geografiska indelningen är bra men några anser att antalet kvalitetskategorier bör kunna minska.
- Rangordning är ett enkelt och välfungerande avropsförfarande för ramavtalsområdet, givet att rangordningen följs.
- Förslag att gruppbokningar avropas genom förnyad konkurrensutsättning samt att priserna för större bokningar får lämnas separat.
- Miljökriterierna är viktiga och kan med fördel viktas något högre än 20 procent i utvärderingen.
- Tillgänglighetskriterierna är också viktiga men en viktning på 15 procent anses vara en rimlig nivå.
- Krav eller kriterier (certifiering eller eget arbete) gällande säkerhet bör ställas/utvärderas.
- Dynamisk prissättning kan ge myndigheterna lägre priser främst vid incheckning på andra dagar än tisdag och onsdag.



## Sammanfattning av referensgruppsmöten

---

- Myndigheterna är i stort nöjda med ramavtalet.
- Merparten av myndigheterna anser att avropsförfarandet, kategoriindelningen och den fasta prissättningen fungerar väl.
- Merparten av myndigheterna anser att de krav som ställts på tjänsten och hotellrummet tillgodoser behovet.
- Förbättrat bokningssystem för att bland annat säkerställa att rangordningen följs efterfrågas.
- Kartfunktionerna på Avropa, förslagsvis en interaktiv karta med möjlighet att zooma in och se rangordningen, bör utvecklas.
- Informationen på Avropa gällande kvalitetskategoriernas innehåll och omfattning bör förtydligas.
- Begreppet kvalitetskategori kan med fördel ändras till behovskategori då det är kundens behov som ska styra valet av kategori.
- Krav på policy för att motverka trafficking och människohandel bör ställas på leverantörerna.
- Svarstiderna vid avrop, förslagsvis en (1) arbetsdag, bör regleras i ramavtalet.

## Utvecklingsområden

---

### **Krav och kriterier Hållbarhet/Miljö**

Projektet överväger att dels omvandla de miljökriterier som merparten av leverantörerna uppfyller till krav, dels inkludera social hållbarhet. Kriteriet Miljö ändras till Hållbarhet.

### **Krav och kriterier Tillgänglighet**

Projektet ser över kriterierna för tillgänglighet och överväger att omvandla de tillgänglighetskriterier som merparten av leverantörerna uppfyller till krav.

### **Krav och kriterier Sociala krav**

Projektet utreder möjligheten att ställa krav på policy eller motsvarande för att motverka trafficking och människohandel samt att även hänvisa till kollektivavtal för de branscher som gäller för eventuella underleverantörer.

### **Krav och kriterier Säkerhet**

Projektet ser över möjligheten att, utöver informationssäkerhet, kunna inkludera andra säkerhetsaspekter såsom krav på att inneha hjärtstartare och HLR-utbildad personal.

### **Krav och kriterier Kapacitet**

Projektet ser över möjligheten att höja kravet på kapacitet (antal rum) från nuvarande 40 procent.



## Utvecklingsområden (forts.)

---

### **Försörjningstrygghet**

Projektet överväger att ställa krav på leverantörerna att de under ramavtalsperioden systematiskt ska arbeta med kontinuitetshantering.

### **Kvalitetskategorier**

För att tydliggöra att kategorierna speglar den servicenivå som hotellen kan erbjuda och att avrop ska styras av myndigheternas behov föreslår projektet ändring av namnet till behovskategorier.

### **Sammanlagd omsättning (Takvolym)**

Då priset för hotelltjänster varierar mellan de olika kvalitetskategorierna föreslår projektet att ange takvolym i kvantitet (antal nätter) stället för i värde.

### **Svarstid**

Förslag att reglera svarstiderna vid avrop till exempelvis en (1) arbetsdag.

### **Information på Avropa**

Förbättrad information på Avropa som tydligt visar innehåll och omfattning av respektive kvalitetskategori.

### **Nya orter**

En översyn över vilka orter som ska omfattas kommer genomföras. Orter som kan tillkomma i ramavtalet är bland annat Eksjö, Landskrona, Lysekil, Simrishamn och Västervik.

### **Statistik**

Projektet utreder möjlighet för större myndigheter att använda separata laddningskoder (vid bokning via resebyrå) för att kunna få ut tydligare statistik.

