



Statens inköpscentral
Enheten för ramavtalsförvaltning

Frågor & Svar Reseinfodagen 2025

Detta dokument besvarar inkomna frågor under Reseinfodagen 2025. Frågorna är indelade per ramavtalsområde och är inhämtade både från publiken på plats och från webbsändningen.

Ramavtalsansvariga

Fredrik Ljungqvist
Sandra Lukins
Linda Sörqvist



Resebyråttjänster

Fråga: Vad är skälig tid för resebyrå att inkomma med ett avropssvar?

Svar: I genomsnitt önskar resebyråerna mellan 5-6 veckor på sig att skapa väl underbyggt avropssvar. Resebyråerna meddelar att en enkel förfrågan är den där myndigheten använder Kammarkollegiets avropsblankett. Mer arbetskrävande är de som inkommer via upphandlingsverktyg i kombination med ytterligare krav.

Fråga: Hur kan resebyrå hjälpa myndigheten med statistik som ska skickas till Naturvårdsverket?

Svar: Resebyrå ska kunna redovisa utsläpp av koldioxid (CO₂) från myndighetens tjänsteresor enligt gällande format för myndigheters årliga redovisning till Naturvårdsverkets rapporteringssystem för miljöledning i staten. För mer detaljerad information, se upphandlingsdokumentet, 5.9.3 Miljöredovisning.

Fråga: Hur långt avropsavtal kan vi teckna med en resebyrå, är det ok att teckna för en period längre än 4 år?

Svar: Ett avropat kontrakt får som regel inte vara längre än fyra år, även om det kan fortsätta att gälla efter att ramavtalet löpt ut. Varje ny upphandling medför förbättringar med anpassade krav efter myndigheternas behov och leverantörernas möjlighet till leverans.

Fråga: Med tanke på säkerhet och att personuppgifter har läckt ut nyligen på tex. Miljödata. Kommer Kammarkollegiet att öka kraven på resebyråer och hanteringen av personuppgifter?

Svar: I pågående ramavtal av Resebyråttjänster är det kravställt att resebyrå ska ha rutiner för att hantera och lagra personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförfattningar. Resebyråerna ska vidta de nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas. Resebyråerna ska på begäran av Avropsberättigad ingå de avtal som krävs för att uppfylla 23.3- 9790-2023 dataskyddsregleringen.

Tågresor

Fråga: Efter anmälan om ny resebyrå till Kammarkollegiet, behöver man även anmäla ny resebyrå för ramavtalet för tågresor?

Svar: För att få tillgång till ramavtal och rabatter så behöver ni anmäla er myndighet, via länk på avropa.se, så att tågbolagen bland annat kan koppla ert kundnummer till aktuell resebyrå.

Hotelltjänster

Fråga: Vid incheckning på hotell: hur kan gästen neka att visa ID? (Kommentar från deltagare): *Hotell har rätt att kräva leg vid incheckning. Även om det inte är specificerat i själva ramavtalet.*

Svar: Enligt ramavtal har hotellet inte rätt att kräva att ni visar ID vid incheck. Pga. de kommentarer som inkommit och att hotellet efterfrågar detta i högre grad än förut så kommer Statens inköpscentral utreda frågan och återkomma med vägledning under ordinarie 'Frågor & Svar' på avropa.se under 'Hotelltjänster'.

Fråga: Hur görs rangordningen av hotellet i en zon?

Svar: Rangordningen baseras på utvärderingen i upphandlingen. Hotellet utvärderades på Pris 50%, Miljö 20 %, Tillgänglighet 15 %, Utökad kapacitet 15 %.

Fråga: Hotellkedjor, har de krav att de ska ladda priser med kod? Ska man kunna boka på hotellets hemsida?

Svar: Nej, det finns inget krav enligt ramavtal att skapa och ladda kod för bokning via hemsida. Om ramavtalsleverantör väljer att skapa kod åt enskild myndighet så finns det inga hinder för det, så länge pris och villkor enligt ramavtal laddas.

Fråga: Vid onlinebokning så ser man inte rangordningen. Det är tufft att ställa krav på resenären att först kolla Avropa för rangordning.

Svar: Tyvärr kan Amadeus inte rangordna hotellet i våra geografiska områden. Ni kan kräva att resebyrån markerar upphandlade hotell och skapa prioritetsordning efter era behov men avropa.se behövs som komplement för att kontrollera rangordningen.

Fråga: Tas hotell som inte har ramavtal längre bort från online märkta som ramavtalsleverantör?

Svar: Om ett hotell inte längre är ramavtalshotell ska leverantören ta bort laddningen på SWG i Amadeus. Om ni märker att utgångna ramavtal fortfarande ligger laddade på ramavtal vänligen kontakta ramavtalsansvarig för åtgärd.

Fråga: Inkluderades hotell utrikes i pågående upphandling?

Svar: Nej, i pågående upphandling ingår inrikes hotell.

Fråga: Som resebokare märker jag ofta att avtalspriser för hotellrum brukar vara högre än resebyråns pris för samma rum. Det kan handla om en skillnad på ungefär 400kr. Min fråga är hur det kommer sig att avtalspriset är högre?

Svar: Vi har fasta avtalspriser. Enligt undersökning i senaste förstudien så är våra priser mycket förmånliga. Avtalspriserna garanterar låga priser även i högsäsong. Med ramavtal medföljer även goda villkor, obligatoriska krav på rum och anläggning, uppföljning och statistik med mera. Med det sagt så kan publika priser vissa gånger vara lägre än avtalspris.

Fordonsförhyrning

Fråga: Kan man endast avropa fordon i Sverige?

Svar: Ja ramavtalet omfattar endast förhyrningar inom Sverige.

Fråga: Kommer man kunna hyra en icke-miljöbil efter årsskiftet när kraven skärps?

Svar: Ja, ramavtalet omfattar både fordon som lever upp till miljökraven i förordning 2020:486 och fordon som kan avropas efter avsteg från förordningen. Viktigt att tänka på är att avsteg från förordningen ska anmälas till Transportstyrelsen.

Fråga: Finns fordonen tillgängliga till avtalade priser via resebyråerna?

Svar: Ja, respektive resebyrå ska ladda in avtalspriser i sitt bokningssystem.



Fråga: Vi upplever att det är svårt att få miljöbilar från vissa leverantörer och på vissa orter.

Svar: Om den billigaste leverantören inte kan erbjuda ett miljöfordon så ska ni gå vidare med avropet till den näst billigaste leverantören o.s.v. Om ni upplever att leverantören systematiskt avböjer avropen så är det viktigt att dokumentera noggrant och ta en dialog med leverantören om det. I dessa fall är det bra om ni även kopplar in ramavtalsansvarig.

Fråga: Regeringens krav på att statliga myndigheter endast ska boka miljö/elbilar i kort eller långtidsförhyrning efter årsskiftet gör att vårt informationsbehov från hyrbilsföretagen ökar. Det kan se olika ut med vagnparken i olika städer och många olika bilmodeller. Skulle man inte kunna göra gemensam sak med biluthyrningsföretagen om att de informerar om acrissskoder, räckvidd, laddtid mm när vi tex bokar genom resebyrå?

Svar: I nuvarande ramavtal finns ingen sådan kravställning. Tar med det som en synpunkt till framtida förstudie/upphandling.

Flygresor

Fråga: Varför är det en asterisk efter miljöparametern i den särskilda fördelningsnyckeln?

Svar: Om myndigheten önskar samt om förutsättningar finns i resebokningssystemet, ska resenären kunna använda miljö som en parameter i samband med Avrop, exempelvis genom att sortera på CO2-utsläpp.

Fråga: Hur behandlar flygbolagen personuppgifter, med tanke på flygbolagens eventuella kopplingar till statsmakter med "särintressen"?

Svar: Om flygbolagets tjänster innefattar behandling av personuppgifter ska behandlingen följa Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförfattningar (dataskyddsregleringen). Ramavtalsleverantören ska vidta erforderliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas vid utförande av tjänsten.

Fråga: Gäller priserna bara när jag reser ut från Sverige? Varför kan vi inte få upphandlade priser med resor som utgår från utlandet?

Svar: Upphandlade priser gäller enbart från Sverige. Priser erbjuds inte för resor från utlandet till Sverige.

Fråga: Gällande "ovanligt" resmål. Hur gör man om man ska åka till ett resmål där annat, ej upphandlat, flygbolag uppfyller mina krav och behov bättre?

Svar: Resebyrån föreslår lämpligt flygbolag som passar resenärens behov och önskemål.

Fråga: Hur ansluter vi till ramavtalet flyg?

Svar: Myndigheten ska anmäla sin resebyrå till Kammarkollegiet som meddelar alla leverantörer inom Resor & boende att ladda sina avtalspriser på resebyrån. En särskild anmälan till flygbolagen för att få tillgång till avtalspriser behöver inte ske.

Taxi

Fråga: Är ramavtalet uppdelat, finns det flera delområden? Point to point / Flygtaxi? Vad ingår?

Svar: Ramavtalet Taxitjänster omfattar taxitjänster inom hela Sverige samt gränsöverskridande inom Norden och består av följande fyra tjänster: Taxi till och från flygplats/tågstation, Taxi från A till B, Delad Taxi samt Stor Taxi.

Fråga: Kan taxifakturor samlas på mitt Resekonto?

Svar: Ja, meddela er resebyrå och/eller Taxileverantören för önskemål om fakturering.

Fråga: Vad gör vi med ev. reklamationer?

Svar: Vid ett reklimationsärende skickas uppgifter om bokningen, bokningsnummer, till följande adress: reklamation@flygtaxi.se.

Fråga: Vad gäller med VIP-service, kommer det komma med i nästa ramavtal?

Svar: under förstudien framkom få önskemål om VIP-service varför frågan inte behandlades under upphandlingen.

Fråga: Måste även en statlig myndighet anmäla sig till ramavtalsleverantör för taxi för att få avtalade priser om vi bokar via resebyråleverantör?

Svar: Myndigheten måste anmäla sig till taxileverantören för att få ett kundnummer, bokningskanaler och etablera faktureringsprocedur.



Taxibokning via resebyrån sker endast i samband med vidare transport med tåg eller flyg.

För anmäla till Flygtaxi: <https://www.flygtaxi.se/kammarkollegiet/>

Fråga: Betyder Flygtaxivärden att det inte kommer stå någon i ankomsthallen med skylt? Det måste ju resenären veta.

Svar: Sveriges flygplatser har olika regelverk för tillstånd att möta ankommande resenärer med skylt i ankomsthallen. Information om hur resenären möter sin chaufför på respektive knutpunkt, se nedan länk för vald flygplats:
<https://www.flygtaxi.se/resan/>

(Det inkom ett par frågor till gällande Taxi där Statens inköpscentral behöver utreda innan vi kan ge svar – vi återkommer inom kort med uppdaterade svar i detta dokument)

Konferens och möten

Fråga: Om vi är 160 anställda och ska avropa men vi blir eventuellt färre vid konferensstart. Utgår från att man är 160 personer?

Svar: Ja, utgå från ursprungsbehovet.

Fråga: Vad ställer vi för krav i ramavtalet gällande specialkost.

Svar: Anläggningen ska kunna servera specialkost om vi anmäler detta senast fem (arbets) dagar före konferensen startar.

Fråga: Vad händer om man har tagit in en offert från en konferensanläggning och har påbörjat en gedigen planering, men har inte hunnit signera avtalet och så får man information om att de precis har åkt ur ramavtalet?

Svar: Avropet och konferensen kan genomföras, enligt ramavtalsvillkor, om det har påbörjats före ramavtalet är utgången. Om ramavtalet sägs upp i förväg så har ni även rätt att säga upp redan signerat kontrakt.

Fråga: När man letar anläggning så utgår jag alltid att alla deltagare ska ha samma paket. Därför bokar jag via rangordning. Efter bokningen är gjord och tiden går så ändrar sig några deltagare. De kan inte få barnvakt mm. och kan då endast delta på konferens och middag. Har jag gjort fel då, när alla inte längre har samma paket?

Svar: Nej, ni kan alltid avropa via rangordning (upp tom. 150 pers.) oavsett behov. Använd möjlighet till avbokning när deltagare avanmäler övernattning t ex.

Fråga: När jag använder fördelningsnyckeln blir det inte enligt rangordning, hur gör jag då?

Svar: Uträkningsmallen räknar ut vilken anläggning som har lägst pris – den anläggningen ska få avropet. Ordinarie rangordning påverkar inte.

Fråga: Vi behöver runda bord och det kan inte alla ordna.

Svar: Ni har rätt att välja mellan de möbleringar som finns angivna i 'Prislista tilläggstjänster' och i uträkningsmallen. Om en anläggning inte kan hantera runda bord t ex, så är de inte aktuella för den konferensen.

Fråga: Vad är anledningen till att konferenspaketet inte omfattar lunch till lunch? Nu gäller i stället frukost till frukost. Jag tror flertalet som åker på planeringskonferens gör det lunch till lunch. Nu stökar det till det och fördelningsnyckel ska användas i dessa fall, annars riskerar vi betala för mycket.

Svar: Vid lunch-lunch konferens rekommenderas att avropa genom särskild fördelningsnyckel för bästa pris. Ni betalar då för två halvdagen istället för ett paket dag 1 + övriga tjänster dag 2. I förstudien drog vi slutsatsen att om lunch-lunch ska ingå i helpensionspaket så kommer vi ha betydligt högre avtalspriser för paketet.