



Inköpscentral

Ett företag inom SKR

Krav på resebyråttjänster

Resebyråttjänster 2022
10556

Krav på resebyråttjänster

Innehåll

4. Krav på resebyråttjänster	4
4.1 Definitioner	4
4.2 Resor och logi	4
4.2.1 Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor	4
4.2.2 Anslutningstransport	5
4.2.3 Hyra av fordon	5
4.2.4 Hotell och logi	5
4.2.4.1 Bokning med rabattkod	5
4.2.4.2 Hållbarhet vid val av hotell/logi	6
4.3 Konferensarrangemang och gruppresor	6
4.3.1 Konferensarrangemang	6
4.3.2 Gruppresor	7
4.3.3 Personlig service	7
4.4 Service och tillgänglighet	7
4.4.1 Tillgänglighet - Kontorstid	7
4.4.1.1 Svarstid e-post	7
4.4.1.2 Svarstid telefon	8
4.4.2 Tillgänglighet - Jourservice	8
4.4.3 Tillgänglighet - Självbokningssystem	9
4.5 Självbokningssystemet	9
4.5.1 Självbokningssystemet - Demoversion/testmiljö	10
4.5.2 Support självbokningssystem	10
4.5.3 Applikation till smartphone	10
4.5.4 Avisering vid större incidenter/händelser	10
4.5.5 Säker inloggning	11
4.5.6 Behörighet	11
4.5.7 Utbildning	12
4.6 IT-säkerhetskrav	12
4.6.1 Säkerhetskrav för molntjänst	12
4.6.2 Information i systemet	12
4.6.3 Säkerhet och angrepp	13
4.6.4 Lagringsmiljö	13
4.7 Leveranser	13
4.7.1 Implementering	13
4.7.2 Kontaktperson	14
4.7.3 Språk	14
4.7.4 Bokningssystem	14
4.7.5 Kundprofil	14
4.7.6 Resenärprofil	15

4.7.7 Pass och visum	15
4.7.8 Bokningsbekräftelse	15
4.7.9 Biljett	15
4.7.10 Voucherservice	16
4.7.11 Betalkort	16
4.7.12 Resekonto	16
4.7.13 Fakturering	16
4.7.14 Kvalitetsuppföljning	16
4.7.15 Ärendehantering och spårbarhet	17
4.7.16 Reklamation och avvikelse	17
4.8 Hållbarhet	18
4.8.1 Klimatkompensation	18
4.8.2 Möten för att styra mot mer hållbara resor	18
4.9 Pris	18
4.10 Uppfyllelse av samtliga krav på Resebyråttjänster	18

4. Krav på resebyråttjänster

4.1 Definitioner

- **Personlig Service (offline)** – Bokning per telefon och/eller e-post av beställare hos leverantör.
- **Självbokningssystem (online)** - Bokning i leverantörens självbokningssystem.
- **Bokningsarvode** – Transaktionsarvode avser den avgift som debiteras per transaktion. Med arvode avses den avgift som debiteras enligt definitionerna i bilaga 03 - Priser.
- **Anslutningstransport** – De kommunikationsmedel som kan bokas via leverantörens ordinarie bokningssystem. Transport som bokas i samband med en flyg-/tågresa eller fjärrbussresa i Sverige eller utomlands t.ex. flygbuss, flygtaxi, taxi eller flygtåg (Arlanda Express). Kollektivtrafik med tåg, tunnelbana och lokalbuss kan även omfattas.
- **Bokning** – Nybokning, ombokning, avbokning, bekräftelse och omskrivning.
- **Ombokning** – Ombokning av befintlig bokning inklusive kreditering.
- **Omskrivning** – Utfärdande av nytt resedokument där kvarvarande värde av tidigare utställt resedokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.
- **Kreditering** – Hel eller delvis återbetalning av tidigare betald resa.
- **Gruppres** – Bokning av resa/logi som företas samtidigt av en grupp av resenärer på minst tio (10) personer med samma färdmedel, samma sträckor och eventuell logi - vid samma tidpunkt.
- **Voucher** – En värdehandling för förbetalda beställningar.
- **Resenär** – Samtliga medarbetare, konsulter eller andra personer som reser efter den upphandlande myndighetens bokning.
- **Servicefönster** - en specificerad tid för att utföra underhållsarbete på servrar, nätverk och vanliga datorer. Det kan t ex vara att installera de senaste uppdateringarna.
- **Resekonto** – fakturalösning som samlar alla reserelaterade kostnader på en faktura.
- **SLA** - Service Level Agreement.

4.2 Resor och logi

Heltäckande resebyråservice för tjänsteresor inom Sverige och utomlands som 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 och hotellrum/logi.

Resor för en till nio (1-9) resenär/-er. Bokningar ska kunna göras för vuxna och barn.

Observera att samtliga tjänster ska kunna bokas för både inrikes och utrikes och ska tillhandahållas inom Sverige och utomlands.

Leverantören ska genomföra bokningar i enlighet med den upphandlande myndighetens önskemål d.v.s. om den upphandlande myndigheten har specifika önskemål gällande bokningen utifrån den upphandlande myndighets behov ska leverantören boka i enlighet med sådana önskemål.

Leverantören ska genomföra bokningar på eventuella avtal som den upphandlande myndighet kan använda sig utav.

4.2.1 Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor

Leverantören ska boka flygresor, tågresor, bussresor och båtresor. Samtliga resor ska kunna bokas via ordinarie elektroniska bokningssystem eller på annat vis vid behov. Leverantören har bara rätt att ta ut avgifter i enlighet med bilaga 03 - Priser.

Med båtresor avses transportresor i syfte att resenären ska förflytta sig mellan två platser.

Leverantören 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.

Det är vanligt förekommande att den upphandlande myndigheten har egna upphandlade avtal avseende leverantörer av flyg-, tåg-, buss- och båtresor samt hotell/logi. I förekommande fall ska bokning genom den upphandlande myndighetens avtal kunna erbjudas. Detta under förutsättning att den upphandlande myndigheten har informerat om dess gällande avtal.

Adda Inköpscentral AB planerar upphandla ramavtal gällande tågresor och hotell/logi. Leverantören ska kunna erbjuda bokning via dessa ramavtal.

4.2.2 Anslutningstransport

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

Det är vanligt förekommande att den upphandlande myndigheten har egna upphandlade avtal avseende leverantör av taxiresor. Dessa inkluderar ofta ett specifikt betalningssätt för taxiresorna såsom särskild fakturering, kontobetaling, företagskort eller taxicheckar. I förekommande fall ska bokning genom den upphandlande myndighetens avtal kunna erbjudas och faktureringen för taxiresan ske enligt den upphandlande myndighetens avtal. Detta under förutsättning att den upphandlande myndigheten har informerat om dess gällande avtal.

4.2.3 Hyra av fordon

Leverantören ska boka hyra av fordon, såsom bil och buss. Leverantören 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.

4.2.4 Hotell och logi

Leverantören ska boka hotellrum/logi både inrikes och utrikes. Med logi avses andra boendeformer än hotell, t.ex. vandrarhem, hostel eller liknande.

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.

I de fall den upphandlande myndigheten har egna upphandlade avtal ska bokning kunna ske genom den upphandlande myndighetens avtal. Detta under förutsättning att den upphandlande myndigheten har informerat om dessa gällande avtal.

4.2.4.1 Bokning med rabattkod

De upphandlande myndigheternas medarbetare tillhandahåller ibland rabattkod till specifika boenden vid bokning av konferenser. Leverantören ska åt resebeställaren kunna boka dessa specifika logialternativ och erhålla den rabatt som tillhandahålls av konferensarrangören.

Leverantören ska, om det krävs, för att kunna boka det specifika boendet, genomföra bokningen på alternativa sätt (exempelvis via konferensarrangörens hemsida). Vid bokning av hotell/logi utanför leverantörens ordinarie bokningssystem utgår ersättning enligt bilaga 03 - Priser för "bokningsarvode per bokning per rum utanför resebyråns ordinarie bokningssystem". I samband med denna typ av bokning ska resebeställaren och leverantören upprätta gemensamma rutiner för hur betalning/fakturering av tjänsten ska ske.

4.2.4.2 Hållbarhet vid val av hotell/logi

Leverantören ska om det är möjligt tillgodose den upphandlande myndighetens önskemål om hotell/logi som exempelvis är miljöcertifierad, erbjuder ekologisk och rättvisemärkt mat, har kollektivavtalsliknande villkor, arbetar aktivt mot människohandel och är fri från tv-kanaler med pornografi.

Leverantören ska i den mån det går märka ut mer hållbara hotell i bokningssystemet.

Leverantören ska tillgodose den upphandlande myndighetens önskemål om att hotellrum/annan logi med enkelhet kan nås genom kollektivtrafik.

4.3 Konferensarrangemang och gruppresor

Konferensarrangemang och gruppresor avser heltäckande bokningstjänster för tjänsteresor inom Sverige och utomlands och ska omfatta bland annat bokningar, bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av:

- 1) Konferensarrangemang
- 2) Gruppresor (flyg, tåg, buss, båt) där speciella gruppfordelar kan uppnås (gruppfördelarna skulle kunna avseende exempelvis fördelaktigare priser för den upphandlande myndigheten, inget krav på att uppge alla namn vid bokningen m.m.)

Gruppresor avser resor för tio (10) resenärer eller fler.

Observera att samtliga tjänster ska kunna bokas för både inrikes och utrikes.

Det är vanligt förekommande att den upphandlande myndigheten har egna upphandlade avtal avseende leverantörer som tillhandahåller konferensarrangemang och konferensanläggningar och gruppresor. I förekommande fall ska bokning genom den upphandlande myndighetens avtal kunna erbjudas. Detta under förutsättning att den upphandlande myndigheten har informerat om dess gällande avtal.

4.3.1 Konferensarrangemang

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 och kontakt mellan den upphandlande myndigheten och leverantörens personal.

Leverantören ska även kunna bistå vid såväl små som stora möten med allt från delar av ett uppdrag, t.ex. rådgivning, tillhandhållande av webbaserad registreringssida eller bistå med stöd vid genomförande av mötet där ramarna redan är satta, till ett möte där leverantören har ett större ansvar. Överenskommelse kring leverantörens roll görs från gång till gång då behov av stöd och mötenas storlek skiljer sig.

Med möten menas exempelvis konferenser, seminarier, workshops, arbetsmöten och utbildning. Leverantören ska ta ett helhetsansvar för samtliga beställningar och bokningar.

Flertalet upphandlande myndighet har eller kommer att upphandla konferensservice genom egna upphandlingar eller genom annan samordnad upphandling. Dessa upphandlande myndighet är undantagna från skyldigheten att boka tjänsten genom nu aktuellt avtal och kan därmed komma att ha parallellt avtal med annan leverantör avseende denna tjänst.

4.3.2 Gruppresor

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

Gruppresor kan till exempel vara skolresor där majoriteten av deltagarna utgörs av skolelever. Vid bokning av gruppresor ska leverantören kunna boka alla typer av färd sätt och logi enligt punkt 4.2 Resor och logi.

4.3.3 Personlig service

Den upphandlande myndigheten ska få personlig service för en sammanhållen grupp- och/eller konferensbokning. Den personliga servicen ska hjälpa till med planeringen, ge förslag på anläggningar i förhållande till den upphandlande myndighetens ställda krav, samt sköta den kompletta bokningen. Om den upphandlande myndigheten så önskar, ska leverantören sköta all dialog med vald anläggning.

4.4 Service och tillgänglighet

4.4.1 Tillgänglighet - Kontorstid

Leverantören ska vara tillgänglig för resebeställaren via e-post och telefon under helgfria vardagar måndag - fredag, kontorstid kl. 08:00-17:00 svensk tid.

I de fall kontakt tagits mellan 08.00-17.00 men resenären/resebeställaren får svar från leverantören utanför detta tidsfönster ska leverantören ändå genomföra bokningen med samma debitering som gäller mellan 08.00-17.00. Leverantören ska ej hänvisa till att det är utanför kontorstid.

4.4.1.1 Svarstid e-post

Kravet gäller helgfria vardagar måndag - fredag, kontorstid kl. 08:00-17:00 svensk tid.

Vid kontakt via e-post ska leverantören besvara 90% av inkomna ärenden under ett halvår inom åtta (8) arbetstimmar efter mottagen förfrågan. Autosvar gäller inte som ett svar via e-post.

Exempeltider vid bokningsförfrågan:

Bokningsförfrågan inkommer kl. 18:30 dag 1

Bekräftelse på mottagen förfrågan ska skickas senast kl. 09:00 dag 2

Bokningsförslag ska skickas senast kl. 16:00 dag 2

Leverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende tillgängligheten enligt ovan. Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning) och skickas till kontaktperson på den upphandlande myndigheten i excelformat eller annat överenskommet lämplig filformat.

Denna redovisning utgör underlag för uppföljning av servicenivåer angivna i bilaga 04 - Servicenivåer för resebyråttjänster (SLA).

4.4.1.2 Svarstid telefon

Kravet gäller helgfria vardagar måndag - fredag, kontorstid kl. 08:00 - 17:00 svensk tid.

Leverantören ska ha hög tillgänglighet för personlig service så att väntetider minimeras.

För 80 % av telefonsamtalen under ett halvår ska väntetiden i telefonkö, inkl. telefonsvar, inte vara mer än fem (5) minuter för att komma fram till en resekonsult.

Vid bokningsförfrågan via telefon ska leverantörens resekonsulter lämna bokningsförslag i telefonsamtalet. Vid mer komplicerade bokningsförfrågningar, som vid bokningar av utrikesresor som innefattar fler personer eller har fler produkter inblandade eller till vissa avlägsna och ovanliga resmål, ska bokningsförslag tillhandahållas inom åtta (8) arbetstimmar.

Leverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende tillgängligheten enligt ovan. Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning) och skickas till kontaktperson på den upphandlande myndigheten i excelformat eller annat överenskommet lämplig filformat.

Denna redovisning utgör underlag för uppföljning av servicenivåer angivna i bilaga 04 - Servicenivåer för resebyråttjänster (SLA).

4.4.2 Tillgänglighet - Jourservice

Jourservice gäller helgfria vardagar måndag - fredag kl. 17:00-08.00 svensk tid, samt dygnet runt för helgdagar.

Resenären/resebeställaren ska kunna kontakta leverantören via telefon för att genomföra exempelvis bokningar, ändringar eller avbokningar även utanför kontorstid så kallad jourservice. Leverantörens jourservice ska ha tillgång till den upphandlande myndighetens kundprofil, individuella resenärsp profiler, och kunna genomföra bokningar, av-/ombokningar av samtliga tjänster som ingår i avtalet.

Kontakt med jourservice ska ske med samma telefonnummer som för ordinarie service. I samband med omkoppling ska det informeras om att omdirigering sker och att arvode för jourservice kommer att debitera.

För 90% av telefonsamtalen under en månad ska väntetiden inte vara mer än fem (5) minuter för att komma fram till en resekonsult.

Jourservice ska ha svensk- och/eller engelsktalande personal med samma kompetensnivå som den ordinarie personliga servicen.

Leverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende tillgängligheten enligt ovan. Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning) och skickas till kontaktperson på den upphandlande myndigheten i excelformat eller annat överenskommet lämplig filformat.

Denna redovisning utgör underlag för uppföljning av servicenivåer angivna i bilaga 04 - Servicenivåer för resebyråttjänster (SLA).

4.4.3 Tillgänglighet - Självbokningssystem

Självbokningssystemet och applikation till smartphone ska vara byggda för att fungera 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år.

Självbokningssystemet och applikationen ska vara tillgängliga minst 99,5% av tiden, mätt över 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år.

Arvode utgår enligt självbokningssystem i de fall självbokningssystemet inte är tillgänglig utanför kontorstid och bokning via joursevice sker.

På förhand avtal planerade servicefönster ingår inte i beräkningen av tillgänglighet. Leverantören ska informera upphandlande myndighet planerade servicefönster minst två veckor i förväg. Servicefönster ska normalt läggas kl. 17:00-07:00 arbetsdagar, eller på helger.

Leverantören ska på förfrågan inkomma med beskrivning gällande rutiner och servicefönster.

Leverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende tillgängligheten enligt ovan. Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning) och skickas till kontaktperson på den upphandlande myndigheten i excelformat eller annat överenskommet lämplig filformat.

Denna redovisning utgör underlag för uppföljning av servicenivåer angivna i bilaga 04 - Servicenivåer för resebyråttjänster (SLA).

4.5 Självbokningssystemet

Leverantören ska tillhandahålla en digital plattform med ett självbokningssystem där varje resenär/resebeställare har unika inloggningsuppgifter. Självbokningssystemet ska möjliggöra att resenären/resebeställaren kan boka resan själv. Huvudsyftet med den självbokningssystemet är att förenkla och effektivisera bokning av enkla A till B och tur- och returesor samt ofta förekommande resor som exempelvis kan bestå av resa, hotell/logi, anslutningstransport och hyrbil. Självbokningstjänsten ska vara densamma eller synkroniserat med det bokningssystem som resesäljarna använder. Samma information ska gå att hitta/hämta från självbokningssystemet oberoende av hur resan har bokats från början. Användargränssnittet i tjänsten ska vara webbaserat och fungera utan s.k. plug-in i senaste och näst senaste gällande versionerna av Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome och Safari.

Den upphandlande myndighetens medarbetare ska kunna logga in via lösenord och medarbetarnas konton får inte inaktiveras efter en viss tid utan att leverantören först kontaktar den upphandlande myndigheten för godkännande. Leverantören ska ombesörja lösenordshantering.

En resenär ska i den digitala plattformen kunna boka upp till minst sex (6) platser samtidigt (exempelvis sex platser som är tillsammans på en tågresa).

Självbokningssystemet ska minst:

- 1) innebära bokningsmöjligheter av flygresor, tågresor (inrikes), anslutningstransport, hyra av fordon och hotellrum/logi
- 2) presentera en stor mängd bokningsalternativ för resenären med möjlighet för resenären att söka utifrån olika parametrar såsom geografiskt avstånd och pris
- 3) ha en funktion för att söka hotell/logi via karta
- 4) innefatta den upphandlande myndighetens resepolicy, miljöpolicy
- 5) ha den upphandlande myndighetens eventuella egna avtal för resor och logi tillgängliga och märkta i självbokningssystemet

- 6) möjliggöra för av den upphandlande myndigheten utsedda personer, resebeställare, att boka resor åt andra
- 7) möjliggöra för av upphandlande myndigheten utsedda personer, resebeställare, att administrera och lägga upp nya resenärer
- 8) vara självinstruerande så att användarmanual inte krävs vid bokning av tjänsteresa
- 9) ha ett användargränssnitt på svenska och vara tillgängligt dygnet runt sju dagar i veckan året runt (med undantag för planerade servicefönster)
- 10) ha användarinstruktion

4.5.1 Självbokningssystemet - Demoversion/testmiljö

Inköpscentralen ska ha möjlighet att kontrollera att kraven på självbokningssystemet uppfylls genom att testa systemet i leverantörens demoversion/testmiljö.

För de funktioner som inte är möjligt att utföra i demoversion/testmiljö kan Inköpscentralen begära in en detaljerad beskrivning utifrån kravställning i upphandlingen.

a. Bifoga länk och inloggning i självbokningssystemets demoversion/test miljö.

b. Kortfattad beskriv de funktioner som inte är möjliga att utföra i demoversion/testmiljö utifrån kravställning:

4.5.2 Support självbokningssystem

Support för bokning på självbokningssystemet ska tillhandahållas under normal kontorstid, vilket innebär helgfria måndagar – fredagar klockan 08:00-17.00 svensk tid. Personalen i supportfunktionen ska ha kompetens för uppdraget och ska behärska svenska i tal och skrift. Support ska kunna ges i form av personlig service via chatt, e-post och telefon.

4.5.3 Applikation till smartphone

Leverantören ska senast vid ramavtalets ikraftträdande tillhandahålla en applikation (app) till smartphone, där resenären/resebeställaren får tillgång till biljett och information om sina resor.

Appen ska finnas tillgänglig för IOS samt Android operativsystem.

Appen ska vara synkroniserad med självbokningssystemet och bokningssystemet som resesäljarna använder.

Appen ska vara användarvänlig och innefatta bokning av resor, visa resplaner och biljett samt vara uppdaterad avseende t.ex. förseningar och dylikt.

4.5.4 Avisering vid större incidenter/händelser

Vid kännedom om olycka, strejk, attentat eller annan allvarlig händelse eller signifikant förändring av situation i det område den upphandlande myndighetens medarbetare och resenärer befinner sig ska leverantören ha en rutin för att söka kontakt med vederbörande och informera övergripande om vad som inträffat och hur resan påverkas av det inträffade. Leverantören ska då också vara beredd att göra ombokningar i största möjliga mån för att lösa situationen för resenären.

Leverantören ska stödja resenären med information vid oförutsedd extraordinär händelse. Leverantören ska ha rutiner och metoder för en kvalitetssäker, säker och effektiv informationshantering mot berörda resenärer i händelse av större incidenter. T.ex. ska information nå ut till endast berörda resenärer på aktuella destinationer.

Leverantören ska vid varje tillfälle då någon av de ovanstående situationer inträffar också snabbt informera den upphandlande myndigheten med uppgift om vilka personer som befinner sig inom aktuellt område och kunna ge information om vilka resenärer som inom de närmaste tre (3) dagarna är bokade att resa till/vidare inom eller från aktuellt område/destination.

Informationen till den upphandlande myndigheten ska överföras enligt rutin överenskommen med den upphandlande myndigheten och innefatta nödvändig information minst avseende:

- vad som har inträffat
- var medarbetaren befinner sig
- kontaktuppgifter
- flygbolag och flightnummer
- destination
- logi (om möjligt)

Leverantören ska på anmodan från den upphandlande myndigheten även kunna lämna övrig nödvändig information om situationer förändras signifikant.

4.5.5 Säker inloggning

Leverantören ska tillse att resebeställaren är behörig, både avseende personlig service och avseende självboknings system/applikationen. Vid användning av självbokningssystem ska det finnas en stark auktorisering.

Vid avrop kan upphandlande myndighet precisera behovet av säker inloggning och identifiering enligt bilaga 05 - Kravkatalog.

4.5.6 Behörighet

Leverantören ska erbjuda minst följande behörighetsnivåer i självbokningssystemen:

A. Administratörsbehörighet: Vem/vilka som ska ha administratörsbehörighet och på vilken nivå utses av den upphandlande myndigheten och kommuniceras skriftligen till leverantören. Endast den upphandlande myndighetens avsedda kontaktperson/personer ska kunna utfärda och ändra administratörsbehörighet. Det ska erbjudas minst två administratörsbehörigheter:

- **Nivå 1:** Har åtkomst till alla bokningar i systemet för den upphandlande myndighetens alla enheter och avdelningar.
- **Nivå 2:** Har åtkomst till alla bokningar för den egna avdelningen/enheten.

B. Standard-användare (resebeställare/resenärer): Enskilda resenärer ska endast ha åtkomst till sin egen profil och hantera sina egna bokningar. Resebeställare för en gruppresa ska endast ha åtkomst till information och hantering av den utförda gruppbokningen.

För att säkerställa upphandlande myndighets behov av dataskydd och IT-skärhet kan behörighetsnivåer vid avrop preciseras närmare enligt bilaga 05 - Kravkatalog.

4.5.7 Utbildning

Leverantören ska tillhandahålla utbildning avseende självbokningssystemet vid två tillfällen per år om den upphandlande myndigheten så begär.

Leverantören ska tillhandahålla en digital manual/guide avseende självbokningssystemet till den upphandlande myndigheten.

Leverantören ska även tillhandahålla utbildning eller digital manual/guide om appen. Utbildningarna ska ske digitalt.

4.6 IT-säkerhetskrav

4.6.1 Säkerhetskrav för molntjänst

Leverantören ska säkerställa att den molntjänst som offereras uppfyller nedanstående säkerhetskrav.

Autentisering

Molntjänst som offereras av leverantören ska skyddas mot obehörig åtkomst genom autentisering och auktorisering.

Krypterad datorkommunikation

Den avropsberättigades information som inom ramen för molntjänst överförs via datorkommunikation ska skyddas med kryptering. Kravet gäller både mellan olika datacenter och mellan datacenter och kund.

Krypterad lagringsmedia

Fasta och löstagbara lagringsmedia som lagrar den avropsberättigades information i privat molntjänst ska kunna vara krypterade.

Loggning

Förändringar utförda av administratör av molntjänst som erbjuds av leverantören ska loggas.

Skydd mot skadlig kod

Molntjänst som erbjuds av leverantören ska tillhandahålla skydd mot skadlig kod.

Säkerhetskopiering

Molntjänst som lagrar kunds information och som erbjuds av leverantören ska ha funktioner för att regelbundet överföra kunds information till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att kunds information kan återskapas efter ett fel. Det ska finnas en rutin för test av återläsning.

Leverantören ansvarar för att utföra kontroll av kravuppfyllnad avseende säkerhet och tillgängligheten enligt ovan.

Vid begäran ska leverantören kunna redovisa rutiner inom två (2) arbetsdagar som visar på kravuppfyllnad.

Vi avvikelser ska leverantören omgående informera kontaktperson på den upphandlande myndigheten.

4.6.2 Information i systemet

I det fall leverantören avser hantera den upphandlande myndighetens information i system där andra kunders information hanteras ska kontroller finnas för att säkerställa separation av information på så sätt att den upphandlande myndighetens information inte är tillgänglig för andra kunder.

Leverantören ska redovisa om så är fallet och redovisningen ska visa på att leverantören kan säkerställa en fullgod separation av den upphandlande myndighetens information.

Redovisningen ska ske till berörd upphandlande myndighet i förekommande fall.

4.6.3 Säkerhet och angrepp

Det ska finnas funktioner för upptäckt av och skydd mot överbelastningsattacker, intrångsförsök och skadlig kod. Det ska finnas funktioner för övervakning och larm av driftsstörningar, onormal belastning och attacker. Övervaknings- och larminformation ska lagras och analyseras av leverantören.

Vid mycket brådskande ändringshantering (t.ex. intrångsförsök eller driftstopp) ska en särskild rättningsrutin finnas. Det ska finnas funktioner för och dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering som också omfattar återläggning och skydd för dataförlust eller datakorruption.

Leverantören ska testa funktioner och rutiner för säkerhetskopiering och återläggning regelbundet.

Anbudsgivaren ska i sin driftmiljö ha rutiner för hantering och rapportering av incidenter. Incidenter ska omedelbart rapporteras till de upphandlande myndigheterna och Inköpscentralen.

4.6.4 Lagringsmiljö

För det fall att servrar och databaser där den upphandlande myndighetens resenärers personuppgifter lagras är fysiskt placerade i länder utanför EU/EES ska leverantören tillhandahålla information till den upphandlande myndigheten om i vilka länder personuppgifter lagras och vilka skyddsmekanismer som finns för överföringen av personuppgifter till tredje land.

Informationen ska visa att leverantören vidtagit godkända skyddsmekanismer för att skydda den upphandlande myndighetens medarbetares personuppgifter.

Leverantören ska skydda information om den upphandlande myndigheten och upphandlande myndighetens resenärersprofiler för driftspersonal genom behörighetskontroller med spårbarhet ner på individnivå.

4.7 Leveranser

4.7.1 Implementering

Leverantören ska vara huvudansvarig för implementeringen av tjänsten. Implementeringen påbörjas kort efter kontraktstecknande, ske skyndsamt och ska avslutas senast tre månader efter implementeringens start. Med implementering avses alla aktiviteter som är relevanta att genomföra inför samarbetet mellan den upphandlande myndigheten och leverantören avseende tjänsten. Det omfattar bland annat skapandet av kundprofiler, resenärersprofiler, informationsträffar och självbokningsverktyg. I möjlig utsträckning ska den upphandlande myndigheten behålla befintliga resenärersprofiler.

Leverantören ska avsätta tid och resurser för implementering av en ny upphandlande myndighet. Implementering av en ny upphandlande myndighet får inte gå ut över befintliga upphandlande myndigheter.

4.7.2 Kontaktperson

Leverantören ska tillhandahålla en kontaktperson för den upphandlande myndigheten. Leverantörens kontaktperson ska besitta följande kompetens:

- minst tre års erfarenhet av kundansvar inom resebyråttjänster och/eller grupp- och konferensbokning
- erfarenhet av bokning av hållbara resor, inklusive val av färdstätt och hotell/logi
- erfarenhet av att följa upp, analysera och presentera efterfrågad rese-miljöstatistik
- behärska svenska skriftligen och muntligen
- vara serviceinriktad och lösningsorienterad
- vara behörig att företräda leverantören gentemot den upphandlande myndigheten

Utöver detta ska kontaktpersonen under avtalets löptid vara väl insatt i den upphandlande myndighetens resmönster, bland annat för att kunna hjälpa den upphandlande myndigheten att styra mot mer hållbara resor.

4.7.3 Språk

Leverantören ska vara tillgänglig för resenären/resebeställaren på svenska och engelska.

4.7.4 Bokningssystem

Leverantören ska ha tillgång till ett bokningssystem, Global Distribution System (GDS). Anbudsgivaren ska också ha tillgång till systemstöd för bokning av tåg och effektiva systemstöd som stödjer, kvalitetssäkrar och effektiviserar leverans till den upphandlande myndigheten.

Bokningar ska göras från reseoperatörer som finns på marknaden, d.v.s. förutom leverantörens standard boknings- och debiteringsvägar via GDS ska det finnas möjlighet att boka resor från lågkostnadsbolag (LCC-flygbolag), New Distribution Capability (NDC). Detta innebär t.ex. att leverantören ska nyttja andra typer av tillgängliga bokningskanaler som krävs, ta kontakt direkt med rese-/logioperatörer (via exempelvis e-post/telefon), boka via internet etc. för att täcka resebeställarens/resenärens behov och fullfölja uppdraget.

Arvode för bokning utanför leverantörens bokningssystem debiteras enligt bilaga 03 - Priser.

4.7.5 Kundprofil

Det är vanligt förekommande att den upphandlande myndigheten har egna resepolicyer med olika riktlinjer för hur resande och boende i tjänsten ska ske. Det kan till exempel vara att färdstätt ska anpassas med hänsyn till ekonomiska skäl eller miljöskäl.

Leverantören ska upprätta kundprofiler för varje upphandlande myndighet där information om den upphandlande myndighetens resepolicy, faktureringsrutiner, kontrakt, kontaktpersoner med mera registreras. Leverantören ska upprätta kundprofilen i samband med att leverantören åtar sig en upphandlande myndighet. De upphandlande myndigheten ska medverka till att en kundprofil skapas genom att tillhandahålla nödvändig information. Leverantören ska vid bokningar ha tillgång till respektive kundpolicy. Kundprofilerna ska förvaras på ett tryggt och säkert sätt. Det gäller såväl information som lagras fysiskt som elektroniskt. Kundprofilerna ska finnas tillgängliga vid alla bokningar oavsett tid på dygnet.

Leverantören ansvarar för att kundprofilerna ständigt hålls uppdaterade under förutsättning att den upphandlande myndigheten informerat om förändringar. Den upphandlande myndigheten ska få sin kundprofil skickad elektroniskt vid förfrågan inom fem (5) arbetsdagar. Kundprofilerna är de upphandlande myndighets egendom utan förbehåll och får inte utnyttjas i andra sammanhang utan de upphandlande myndigheten skriftliga medgivande.

Inköpscentralen äger alltid rätt till information om vilka som är avropande upphandlande myndigheter samt dess kontaktuppgifter.

4.7.6 Resenärsprofil

Leverantören ska upprätta resenärsprofiler för varje resenär där nödvändig information om resenären och dennes resor återfinns. Resenärsprofilen ska kopplas ihop med kundprofilen på så sätt att information om den upphandlande myndighetens resepolicy, faktureringsrutiner med mera framkommer i samband med bokning av resa till den enskilde resenären. Leverantören ska vid bokningar ha tillgång till respektive resenärsprofil samt resepolicy.

Leverantören kan upprätta resenärsprofiler i samband med implementering av en ny upphandlande myndighet eller i samband med att ny resenär hos upphandlande myndighet ska göra en bokning.

Oavsett hur ofta en resenär reser ska varje resenärsprofil finnas kvar så länge det finns ett gällande kontrakt mellan den upphandlande myndigheten och leverantören.

Leverantören ska ha ett systemstöd som kan synkronisera resenärsprofilerna mellan stödsystem för personlig service och av leverantören tillhandahållen digital plattform.

Leverantören ska ha ett systemstöd för att hålla och lagra information om avropsberättigades resenärer samt ha rutiner för att hantera och lagra dessa uppgifter i enlighet med GDPR.

Leverantören ska kunna ta emot en fil med personuppgifter vid implementeringen. Leverantören ska ge avropsberättigades resenärer möjlighet att själva uppdatera sina resenärsprofiler via ett webbgränssnitt. Leverantören ska uppdatera resenärsprofilerna vid behov. Leverantören ska vid avropsavtalets slut bistå med överföring av resenärsprofildata till ny leverantör. Detta kräver dock att leverantören får ett skriftligt godkännande av resenären innan överföringen påbörjades.

Leverantören ska vid avropsavtalets slut makulera resenärsprofildata i de till leverantören knutna stödsystemen.

4.7.7 Pass och visum

Leverantören ska, utan anmodan, vid bokningsförfrågan eller bokning informera om valt resmåls relevanta pass- och visumbestämmelser samt eventuella reserekommendationer utfärdade av utrikesdepartementet.

4.7.8 Bokningsbekräftelse

Leverantören ska erbjuda beställaren en bokningsbekräftelse vid en bokning. Bokningsbekräftelsen ska minst innehålla resenärsnamn, en detaljerad resplan, prisuppgifter och annan nödvändig information för resebeställaren. Vid bokning av grupp- och konferens ska även information som lokaler, sittning, teknikpaket, mat/fika etc.

Bokningsbekräftelsen ska där det är möjligt även innehålla miljöinformation om miljökompensaton eller utsläpp. Bokningsbekräftelsen ska kunna distribueras via app eller e-post beroende av vad resenären/beställaren önskar. Leverantören har inte rätt att ta ut någon extra avgift för utfärdande eller distribution av bokningsbekräftelse.

4.7.9 Biljett

Leverantören ska distribuera biljett via e-post eller sms. Biljetten ska innehålla resenärsnamn, en detaljerad resplan och annan nödvändig information. Det är leverantören som är ansvarig för att biljetten kommer resenären tillhanda i samband med att resan bokas.

Leverantören har inte rätt att ta ut någon extra avgift för utställande eller distribution av biljett, redovisning av detaljerad resplan och annan nödvändig information kopplad till resan och bokningen.

4.7.10 Voucherservice

Leverantören ska tillhandahålla/hantera voucher-service för bl.a. hotell/logi, hyrbil, taxi, flygbuss och Arlanda Express för bokningar via personlig service och via självbokningssystemet.

Leverantören ska ombesörja förbetalning av samtliga rum/boenden, om inget annat uppges vid bokning. Om behov av voucher/e-voucher/betalningsbekräftelse finns ska leverantören kunna utfärda detta för hotellvistelse/övernattning både i Sverige och utomlands för vardera av rummen vid behov eller förfrågan. Pris för voucher/e-voucher debiteras enligt bilaga 03 - Priser.

4.7.11 Betalkort

Vid bokning av tjänster får inte den upphandlande myndighetens alternativt personliga betalkort krävas. Leverantören ska erbjuda virtuella betalkort eller liknande i de fall betalkort måste användas för bokning av tjänster inom avtalet.

4.7.12 Resekonto

Leverantören ska fakturera den upphandlande myndigheten genom den resekontoleverantör som den upphandlande myndigheten har avtal med. Alla delar av bokningen ska faktureras genom resekontoleverantören, om upphandlande myndighet har en sådan. Leverantören och resekontoleverantören ska samverka och i möjligaste utsträckning lösa eventuella problem utan den upphandlande myndighetens inblandning.

4.7.13 Fakturering

I det fall den upphandlande myndigheten efterfrågar direktfakturering kan de specificera detta i sin förnyade konkurrensutsättning enligt bilaga 05 – Kravkatalog, punkt 5. Faktura.

4.7.14 Kvalitetsuppföljning

Leverantören ska löpande under avtalstiden mäta NKI (Nöjd Kund Index) genom kontinuerliga kundundersökningar via exempelvis formulär eller e-post. Leverantören ska tillsammans med den upphandlande myndigheten under implementeringen bestämma vilken gräns som ska utgöra godkänd nivå och arbeta aktivt för att undvika NKI-värden under denna gräns.

Leverantören administrerar, genomför och sammanställer kundundersökningen i ett överskådligt och presentabelt format samt rapporterar NKI vid uppföljningsmöten med den upphandlande myndigheten. Resultatet av kundundersökningen blir en viktig grund för dialog kring utveckling av tjänsten och ett arbete mot ständiga förbättringar. Kundundersökningen ska som minst beröra följande delar:

- Personlig service
- Jourservice
- Självbokningssystem
- Fakturering
- Reklamationer/avvikelser

Kundundersökningen ska presentera mått såväl på enskilda delar som totalt för den upphandlande myndigheten. Om NKI undersökningen inte uppnår godkänd nivå ska leverantören omgående ta fram och kommunicera en åtgärdsplan på hur kvalitetsbrister ska åtgärdas. Kvalitetsbrister ska prioriteras och åtgärdas senast inom en (1) månad.

Undersökningar ska ske årligen. Vid indikationer om exempelvis bristande kvalitet i form av sjunkande positiva resultat ska antalet undersökningar kunna ske halvårsvis eller efter överenskommelse.

4.7.15 Ärendehantering och spårbarhet

Leverantören ska arbeta med ett ärendehanteringssystem som möjliggör spårbarhet.

Tjänsterna ska utföras på så sätt att resebeställaren kan hämta upp informationen om den upphandlande myndighetens tidigare kontakt i ärendet.

Resebeställaren ska vid en första kontakt med leverantören få ett ärendenummer kopplat till sin beställning och sitt ärende.

4.7.16 Reklamation och avvikelse

Leverantören ska, för samtliga tjänster, erbjuda den upphandlande myndigheten en enhetlig, effektiv och enkel rutin för att anmäla reklamationer/avvikelser. Den upphandlande myndigheten ska kunna anmäla reklamationer/avvikelser på ett standardiserat och enhetligt sätt oavsett karaktär på reklamationen/avvikelsen, exempelvis ska fakturareklamationer anmälas på samma sätt som reklamationer gällande resebokningar. Exakt rutin för reklamationer fastställs i samråd mellan den upphandlande myndigheten och leverantören under implementeringen.

Leverantören ska för varje reklamation dokumentera minst följande:

- reklamationens/avvikelsens ärendenummer
- resenärsreferens/bokningsnummer
- bakomliggande orsaker till reklamationen
- beskrivning av avhjälpande mot kund
- åtgärder/rutinändringar som vidtagits för att förhindra framtida liknande händelser.

Leverantören ska bekräfta mottagande av reklamation/avvikelse inom åtta (8) timmar, med uppgift om ärendenummer. Reklamationsärenden ska hanteras skyndsamt och ska vara åtgärdade senast inom tio (10) arbetsdagar efter mottagandet.

Leverantörens ansvar gäller för fel eller brist som den upphandlande myndigheten anmäler inom en (1) månad efter det att den upphandlande myndigheten har upptäckt felet eller bristen.

Fel och brister ska hanteras skyndsamt och vara åtgärdade inom tio (10) arbetsdagar. Om återkoppling ej skett inom föreskriven tid eller om felet ej kan rättas i tid har den upphandlande myndigheten rätt till vite enligt avsnitt 6.6.2 Avhjälpande och vite vid fel. Om den upphandlande myndigheten meddelar avvikelsen senare än vad som anges ovan ska leverantören återkoppla till berörd resebeställare/kontaktperson hos den upphandlande myndigheten, men kravet om återkoppling inom 10 arbetsdagar, enligt ovan gäller inte. Dock ska återkoppling ske inom skälig tid.

Om sammanställningen av reklamationer/avvikelse visar på negativa trender ska leverantören omgående ta fram och kommunicera en åtgärdsplan på hur kvalitetsbrister ska åtgärdas. Kvalitetsbrister ska prioriteras och åtgärdas senast inom en (1) månad.

Denna redovisning utgör underlag för uppföljning av servicenivåer angivna i bilaga 04 - Servicenivåer för resebyråttjänster (SLA).

4.8 Hållbarhet

4.8.1 Klimatkompensation

Leverantören ska tillhandahålla klimatkompensation om den upphandlande myndigheten så önskar.

Klimatkompensation innebär att den upphandlande myndigheten betalar för att den mängd utsläpp som deras resor genererar minskar någon annanstans. Det kan t.ex. ske genom att den upphandlande myndigheten köper utsläppsätter, eller genom att den upphandlande myndigheten ger pengar till trädplantering, utbyggnad av förnybar energi som ersätter fossil energi eller till kolbindning för att minska atmosfärens koldioxidhalt.

Leverantören och den upphandlande myndigheten ska gemensamt komma överens om rutinerna och kostnaden för klimatkompensation. Leverantören ska till den upphandlande myndigheten tillhandahålla ett bevis som motsvarar de minskade utsläppen.

Leverantören ska säkerställa att de projekt som stöds genom klimatkompensationen är lokalt förankrade, transparenta och kontrollerade av en oberoende part. Vid begäran från inköpscentralen eller den upphandlande myndigheten ska leverantören kunna redogöra för vilken metod för klimatkompensation som använts och att denna är verifierad och certifierad av en oberoende tredje part.

4.8.2 Möten för att styra mot mer hållbara resor

Den upphandlande myndigheten ska ha möjlighet att påkalla möten med leverantören för att gemensamt styra mot mer hållbara resor anpassat efter specifika bokningsmönster hos den upphandlande myndigheten. Dessa möten ska vara kostnadsfria och kan ske årligen.

4.9 Pris

Priser som offereras i den förnyade konkurrensutsättningen regleras enligt avsnitt 5.8 i ramavtalet.

Avseende timpriset har leverantören endast rätt att fakturera nerlagd tid per påbörjad kvart. På den upphandlande myndighetens begäran ska leverantören redovisa nerlagd tid.