

Resebyråttjänster 2022

Avropsstöd



Innehåll

1. Inledning.....	3
1.1 Avropsberättigad?	3
1.2 Avropsanmälan.....	3
2. Leverantörer som är anslutna till ramavtalet.....	4
3. Vad kan ni avropa från ramavtalet?	5
3.1 Ingår inte i ramavtalet.....	5
4. Några krav på resebyråtjänsten som vi vill lyfta fram.....	6
4.1 Service och tillgänglighet	6
4.2 Implementering.....	6
4.4 Resekonto samt Fakturering.....	6
4.5 Reklamation och avvikelse	6
5. Avrop från ramavtalet - Förnyad konkurrensutsättning (FKU).....	7
6. FKU checklista.....	7
7. Det finns två mallar framtagna för avrop, skillnaden mellan dessa är:.....	9
7.1 Så här kan ni avgöra vilken mall som passar bäst för ert avrop	10
8. Tänk på att	11
9. Har du frågor?	11

1. Inledning

Avropsformen på ramavtalet är förnyad konkurrensutsättning, där den tilldelade leverantören kommer att leverera resebyråtjänster under hela den period ni avtalar i ett kontrakt/avropsavtal. Det blir alltså inte en förnyad konkurrensutsättning för varje tillfälle nya bokningar (t ex resor eller hotell) skall ske, utan där vänder ni er till den leverantör ni då har ett avtal med.

Detta avropsstöd är framtaget för avropsberättigade kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Resebyråtjänster 2022. Ni är fria att utforma era avrop hur ni vill, så länge de inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

1.1 Avropsberättigad?

Vilka som är avropsberättigade från ramavtalet framgår av ramavtalsbilaga Bilaga 01 Avropsberättigade parter.

1.2 Avropsanmälan

Vi ber er att göra en avropsanmälan innan ni använder ramavtalet för första gången. Avropsanmälan är viktig och underlättar bland annat uppföljning, både för er och för Adda Inköpscentral. Avropsanmälan gör du inloggad på Mina sidor som du hittar på <http://www.adda.se>. Det är upphandlingschef eller annan av denne utsedd person som har möjlighet att logga in.

2. Leverantörer som är anslutna till ramavtalet

- DIB Services AB
- Flight Centre Travel Group (Europe) AB
- Sydresor Aktiebolag
- Travel Team Sweden AB

För information om vilka e-postadresser avropet ska skickas till vänligen se under fliken

leverantörer på ramavtalets webbsida under kolumn "Löpande beställningar".

Här finns kontaktuppgifter till leverantörerna och genväg till Tendsign.

DIB Services AB

Avtal	Löpande beställningar	Avtalsansvarig
Visa ramavtal, prisbilaga samt upphandlingsdokument	DIB Services AB Skicka e-post	Tarja Widell +46 (0)73 955 02 21 Skicka e-post

Flight Centre Travel Group (Europe) AB

Avtal	Löpande beställningar	Avtalsansvarig
Visa ramavtal, prisbilaga samt upphandlingsdokument	Anders Bergvik Skicka e-post	Anders Bergvik +46 (0)70 480 86 10 Skicka e-post

Sydresor Aktiebolag

Avtal	Löpande beställningar	Avtalsansvarig
Visa ramavtal, prisbilaga samt upphandlingsdokument	Sydresor AB Skicka e-post	Henrik Mathisen +4647671415 Skicka e-post

Travel Team Sweden AB

Avtal	Löpande beställningar	Avtalsansvarig
Visa ramavtal, prisbilaga samt upphandlingsdokument	Travel Team Sweden AB Skicka e-post	Catherine Thorsell +46 (0)10 188 25 00 Skicka e-post

3. Vad kan ni avropa från ramavtalet?

Ramavtalet omfattar resebyråttjänster och ska tillgodose ert behov av en bokningstjänst för resor och logi samt bokningar av grupp- och konferensarrangemang.

En resenär kan boka resor med personlig service via telefon eller e-post till leverantören. En resenär kan också boka resor online via det av leverantören tillhandahållna självbokningsverktyget.

Resebyråttjänster omfattar bokning av:

- Flyg-, tåg-, buss- och båtresor
- Anslutningstransport till flygplats/tågstation/busstation/hamn
- Hyra av fordon
- Hotellrum/logi
- Gruppresor
 - Gruppresor avser resor för tio (10) resenärer eller fler.
 - Gruppen reser gemensamt med samma färdmedel (inklusive till sjöss), sträckor och gemensam logi vid samma tidpunkt.
 - Gruppresor kan till exempel vara skolresor där majoriteten av deltagarna utgörs av skolelever.
- Konferensanläggningar och lokaler
 - Bokning av konferensanläggning innefattar bland annat transporter, logi, måltider, lokaler och teknik.
 - Detta ska erbjudas som ett komplett paket när behovet finns.

Vi avrop kan ni välja vilka tjänster som ska ingå eftersom ni kan ha egna upphandlade avtal avseende leverantörer av flyg-, tåg-, buss- och båtresor samt hotell/logi. I dessa fall ska bokning genom ert avtal kunna erbjudas.

Ramavtalet omfattar även möjlighet för er att ställa kompletterande krav och specificera villkor utifrån ert behov. För mer information se bilaga "Kravkatalog".

3.1 Ingår inte i ramavtalet

Ramavtalet innebär att ramavtalsleverantören agerar mellanhand mellan avropande myndigheter och leverantörerna som tillhandahåller exempelvis resor (dvs. flygbolag, tågbolag, bussbolag etc.) och logi (dvs. hotell, vandrarhem etc.). Inköpscentralen har i dagsläget inga avtal med leverantörer som tillhandahåller exempelvis resor och logi. Ramavtalet Resebyråttjänster 2022 möjliggör endast en mellanhandstjänst och avser alltså enbart resebyråttjänsten, vilket innebär att ni själv måste konkurrensutsätta resorna och login etc. Har er organisation eller företaget du jobbar på till exempel ett upphandlat avtal med hotell eller annan logi, så är det redan konkurrensutsatt och då ska resebyrån informeras om att det är dessa hotell som ska bokas av resebyrån.

4. Några krav på resebyråtjänsten som vi vill lyfta fram

4.1 Service och tillgänglighet

Krav 4.4: Leverantören ska vara tillgänglig för resebeställaren via e-post och telefon under kontorstid, helgfria vardagar måndag - fredag, kontorstid kl. 08:00-17:00 svensk tid. Utöver denna tid är leverantören tillgänglig via joursevice, helgfria vardagar kl. 17:00-08:00, samt dygnet runt för helgdagar.

Svarstid e-post - kontorstid	90% av inkomna ärenden under ett halvår ska besvaras inom åtta (8) arbetstimmar.
Svarstid telefon - kontorstid	80% av telefonsamtal under ett halvår ska inte ha längre väntetid än 5 minuter
Svarstid Joursevice	90 % av telefonsamtal under ett halvår ska inte ha längre väntetid än 5 minuter
Självbokningssystem	Tillgängligt minst 99,5 % dygnet runt (förutom planerade servicefönster)

Dessa svarstider är kopplade till vite i Service Level Agreement, (SLA).

4.2 Implementering

Efter att kontrakt har tecknats behöver bland annat kundprofiler och resenärprofiler skapas, informationsträffar hållas och andra liknande moment, som är relevanta att genomföra inför samarbetet mellan er och leverantören avseende tjänsten, genomföras.

Det är leverantören som är huvudansvarig för allt detta, dvs. leverantören bär huvudansvaret för implementeringen av tjänsten. Leverantören skall avsätta tid och resurser för att skyndsamt implementera er som ny kund. Denna process får som längst ta tre (3) månader. (Krav 4.7.1).

4.3 Kontaktperson

Leverantören ska erbjuda er en kontaktperson med hög kompetens och erfarenhet av kundansvar. Kontaktpersonen kan ge er stöd i att följa upp, analysera och presentera efterfrågad rese- och miljöstatistik. Kontaktpersonen ska vara ett stöd i ert arbete för att styra mot mer hållbara resor. (Krav 4.7.2).

4.4 Resekonto samt Fakturering

Leverantören ska fakturera er via ert resekonto. I det fall ni efterfrågar direktfakturering så specificera detta i er förnyade konkurrensutsättning enligt Kravkatalog. Leverantören har i sådana fall rätt att offerera priser som överstigande takpriset i ramavtalsupphandlingen. (Krav 4.7.12 och 4.7.13).

Resekonto är en fakturalösning för inköp av resor. Med resekonto faktureras alla reserelaterade inköp på en faktura från en resekontoleverantör.

4.5 Reklamation och avvikelse

Leverantören ska erbjuda er en enhetlig, effektiv och enkel rutin för att anmäla reklamationer/avvikelse. Exakt rutin fastställs under implementeringen. (Krav 4.7.16).
Leverantören ska bekräfta mottagande av reklamationer/avvikelse inom åtta timmar och hantera ärendet skyndsamt. Reklamationsärenden ska vara åtgärdade senast inom tio dagar efter mottagandet.
För mer information se avsnitt 4.7.16 Reklamation och avvikelse i bilagan Krav på resebyråtjänster.

5. Avrop från ramavtalet - Förnyad konkurrensutsättning (FKU)

När ni genomför en förnyad konkurrensutsättning får ramavtalets leverantörer möjlighet att lämna nya avropssvar utifrån de krav ni har på resebyråtjänsten. Detta görs för att avgöra vilken leverantör som kan erbjuda det för er bästa avropssvaret utifrån de villkor och eventuella utvärderingskriterier som angetts i avropsförfrågan.

Fastställda villkor i ramavtalet kan inte omförhandlas i den förnyade konkurrensutsättningen och inte heller kan krav som ställts i ramavtalet ändras eller bytas ut. De krav och villkor som vi har angett i upphandlingsdokumentet får dock om ni anser nödvändigt preciseras och kompletteras i enlighet med bilaga Kravkatalog

Det är då fråga om att komplettera eller specificera villkoren i ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter för att kunna fullgöra ett enskilt kontrakt. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på era behov. Ni har möjlighet att i avropsförfrågan begära att uppfyllandet av utvärderingskriterierna bevisas genom exempelvis presentationer, referenstagning eller tester.

6. FKU checklista

1. Läs genom stöddokument och bilagor	<input type="checkbox"/> Krav på resebyråtjänster <input type="checkbox"/> Service Level Agreement <input type="checkbox"/> Kravkatalog <input type="checkbox"/> Instruktioner för Mall A och Mall B <input type="checkbox"/> Allmänna kontraktsvillkor
2. Genomför behovsanalys	<input type="checkbox"/> En analys av vilka behov som finns bör göras innan en avropsförfrågan skickas till ramavtalsleverantörerna. Syftet med behovsanalysen är att den avropande myndigheten ska få kännedom om sitt nuläge och önskat nyläge. Denna kunskap underlättar kravställningen i avropsförfrågan. Det är mycket viktigt att angivna volymer i avropsförfrågan är så korrekta som möjligt för att leverantörerna ska kunna lämna ett så fördelaktigt avropssvar som möjligt. <input type="checkbox"/> En förnyad konkurrensutsättning kan se olika ut, från att endast efterfråga pris till en mer komplex förfrågan. Kraven i den förnyade konkurrensutsättningen kan antingen vara obligatoriska eller utvärderingskriterier. Ett obligatoriskt krav är leverantören skyldig att uppfylla för att lämna anbud. Utvärderingskriterier är inte obligatoriska för leverantören att uppfylla, men ger ett mervärde i utvärderingen. Det är viktigt att ställda krav, både obligatoriska krav och krav som värderas, omfattas av angivna områden enligt bilaga kravkatalog. Det är inte möjligt att kravställa och utvärdera tjänster som inte omfattas av ramavtalet och kravkatalogen. <input type="checkbox"/> Det är viktigt att noga överväga valet av obligatoriska krav och utvärderingskriterier. Genomför gärna en marknadsundersökning innan avrop för att inte ställa onödiga konkurrensbegränsande obligatoriska krav. I syfte att bättre förstå marknaden och leverantörernas utbud kan exempelvis en s.k. RFI (Request For Information) genomföras. Efter en genomförd RFI finns ingen förpliktelse för den avropande myndigheten att gå vidare med ett avrop.

	<p>En RFI bör inte innehålla mer än:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kortfattad beskrivning av bakgrund • Ett begränsat antal specifika frågor • Ett sista svarsdatum <p>RFI skickas till alla leverantörer på ramavtalet. Information om kontaktuppgifter finns på ramavtalets webbsida.</p>
3. Välj den mall som passar er behov Mall A eller Mall B eller kanske skapa en egen avropsförfrågan	<p><input type="checkbox"/> Vi rekommenderar att du använder mallarna för förnyad konkurrensutsättning, beskriv gärna även din verksamhets förutsättningar. Det underlättar för ramavtalsleverantörerna att besvara din förfrågan samt ökar dessutom deras möjlighet att hitta en så bra lösning som möjligt.</p> <p><input type="checkbox"/> Frågå inte villkoren. Som beställare ansvarar du själv för att avrop sker inom ramen för villkoren i ramavtalet och i enlighet med LOU. Du får till exempel inte "rikta" ditt avrop mot en särskild ramavtalsleverantör. Alla ska konkurrera på lika villkor.</p>
4. Skicka avropsförfrågan till alla leverantörer	<p><input type="checkbox"/> Det kan vara en fördel att i avropsförfrågan beskriva hur tilldelning kommer att genomföras om flera anbud erhåller det högsta utvärderingsresultatet. Det kan exempelvis ske genom att vid lika utvärderingsresultat tilldela den leverantör som haft högst mervärde inom ett utpekat utvärderingskriterium. Lottning kan också förekomma.</p> <p><input type="checkbox"/> Glöm inte ange sista dag för frågor och svar</p> <p><input type="checkbox"/> Då frågor och förtydliganden kan behöva hanteras för att leverantörerna ska kunna lämna avropssvar måste den avropande myndigheten ange hur frågor ska hanteras i avropsförfrågan (t.ex. genom att ange en e-postadress för frågor eller via elektroniskt upphandlingsverktyg). Av likabehandlingsskäl ska svar på frågor som ställts till myndigheten skickas till alla ramavtalsleverantörer.</p> <p><input type="checkbox"/> Ange sista anbudsdatum för avropet.</p> <p><input type="checkbox"/> Uppge tydligt i vilket format du vill få in leverantörernas anbud.</p> <p><input type="checkbox"/> Anpassa svarstiden med hänsyn till avropsförfrågans komplexitet och den tid som behövs för att lämna anbud. Mer komplexa avropsförfrågningar kan kräva tre till fem veckor.</p>
5. Anbudsöppning och utvärdering	<p><input type="checkbox"/> Anbud ska vara skriftliga och innehållet i dem omfattas av absolut sekretess fram till det att beslut fattats om val av leverantör.</p> <p><input type="checkbox"/> När du fått in anbud säkerställa att du inte öppnar dem innan "sista dag för anbud" som ska framgå av er FKU.</p> <p><input type="checkbox"/> När anbud är öppnade kontrolleras först de obligatoriska kraven. De anbud som uppfyller de obligatoriska kraven går vidare till utvärdering. Om utvärderingsgrunden är pris är det endast priset som utvärderas, men om utvärderingsgrunden är bästa förhållande mellan pris och kvalitet utvärderas tilldelningskriterierna och viktning sker enligt den utvärderingsmodell som redovisats i FKU:n</p> <p><input type="checkbox"/> Anbud inkomna efter angiven tidsfrist förkastas</p>
6. Frivillig avtalsspärr	<p><input type="checkbox"/> Vi rekommenderar att du använder möjligheten till frivillig avtalsspärr. Du ska då vänta tills denna löpt ut innan du kan teckna kontrakt med vinnande leverantör.</p>

7. Tilldelning	<input type="checkbox"/> När utvärderingen är klar skickar du ett tilldelningsbeslut till alla ramavtalsleverantörer som lämnat anbud. <input type="checkbox"/> Ange avtalsspärr i tilldelningsbeslutet.
8. Underteckna kontrakt	<input type="checkbox"/> Då avtalsspärren löpt ut tecknar du kontrakt med vinnande leverantör <input type="checkbox"/> Det finns en kontraktsmall "Mall - Avropskontrakt - Resebyråttjänster 2022" som kan användas vid avropet.
9. Ej anbud svar	<input type="checkbox"/> De leverantörer som inte har lämnat anbud ska ange skäl till detta.

7. Det finns två mallar framtagna för avrop, skillnaden mellan dessa är:

Mall A	Mall B
<ul style="list-style-type: none"> • Krav på tjänsten och vitesnivå enligt Service Level Agreement (SLA) enligt ramavtalets omfattning 	<ul style="list-style-type: none"> • Krav på tjänsten och SLA kan enligt behov förtydligas inom nio identifierade områden, se bilaga Kravkatalog.
<ul style="list-style-type: none"> • Avropets utvärderingsgrund är lägsta pris 	<ul style="list-style-type: none"> • Avropets utvärderingsgrund kan vara <ul style="list-style-type: none"> • bästa förhållande mellan pris och kvalitet • pris
<ul style="list-style-type: none"> • Offererade takpriser gäller, leverantören får offereras lägre priser i den förnyade konkurrensutsättningen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Om krav har ställts (inom ramen för kravkatalogen) som är uppenbarligen kostnadsdrivande för leverantören får de offerera priser som överstiger takpriser

Avropande myndigheter och enheter är fria att utforma sina avrop hur de vill, så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

7.1 Så här kan ni avgöra vilken mall som passar bäst för ert avrop

Läs genom följande bilagorna till avropstödet:

- **Krav på resebyråttjänster**, för att veta vilka krav som är ställda i ramavtalet.
- **Kravkatalog**, för att veta inom vilka områden som komplettering/specifiering av kraven i ramavtalet är möjligt.
- **Service Level Agreement**, för att kunna avgöra om ni vill justera vitesnivåer.

Det är ni som kund som anger utifrån era behov, vilka krav som gäller vid avropet och vilka utvärderingskriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontrakt. Vid avrop med förnyad konkurrensutsättning kan följande utvärderingsgrunder användas:

- Bästa förhållandet mellan pris och kvalitet
- Pris

Genomför en behovs och marknadsanalys. Vad behöver ni framåt och hur har det sett ut historiskt?
Ta vara på statistik. Begär ut det från er nuvarande leverantör!

Behöver ni specificera krav enligt kravkatalogen?

Nej

Ja

Mall A

Om ni kommer fram till att de obligatoriska kraven som ställts på resebyråttjänsten tillgodoser ert behov och vill tilldela enligt lägst pris behöver ni endast fylla i uppskattat behov i avropsmall A och skicka ut er avropsförfrågan till ramavtalsleverantörerna. Utvärderingsgrund är:

Mall B

Ni ska använda mall B om ni behöver komplettera/specificera krav inom Kravkatalogens nio områden. En av dessa två utvärderingsgrunder kan användas:

- Bästa förhållandet mellan pris och kvalitet
- Pris

8. Tänk på att

- Ramavtalet löper i fyra år från och med 2023-04-03 till och med 2027-04-02. Avropskontrakt kan sträcka sig längre än ramavtalets sista datum förutsatt det har tilldelats innan ramavtalet har löpt ut.
- Om ni som kund har hävt ett kontrakt som grundar sig på ramavtalet har ni rätt att undanta den aktuella leverantören vid kommande förnyade konkurrensutsättningar från ramavtalet.

9. Har du frågor?

Du är alltid välkommen att kontakta oss på Adda om du har frågor om ramavtalet och hur avrop går till

Telefon: 08-525 029 96

E-post: inkopscentralen@adda.se