

Stöd för Mall A och Mall B

Resebyråttjänster 2022

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Flik "Grundinfo"	3
3. Flik "Förutsättning och behov"	4
4. Max vite flikar	5
5. Flik "Anbudspriser"	6
6. Utvärdering – Utvärderingsgrund pris för Mall A.....	10
7. Mall B - Flik Kravkatalog.....	11
7.1 Exempel på hur krav kan utformas enligt Kravkatalog i två bilder	12
8. Mall B – Utvärderingsmodell "mervärdesmodellen"	14
8.1 Exempel på uppställning vid anbudsutvärdering med mervärdesavdrag	15

1. Inledning

Det finns två mallar framtagna till stöd vid avrop för Resebyråttjänster 2022, Mall A och Mall B. Vi hoppas på att instruktioner och rubriker i dessa två mallar ska vara så pass tydliga att det framgår vad som ska anges och av vem. Men där det behövs ytterligare förklaring har detta stöd tagits fram för att underlätta användandet av dem.

2. Flik "Grundinfo"

Avropet omfattar även nedanstående avropande myndigheter eller bolag	
Namn	
OrgNr	

Om det är flera avropande myndigheter som ska göra ett gemensamt avrop går det bra att ange dessa på flik 2.

Kontraktstid	
Kontraktets löptid	
Möjlighet förlängning (option)	

- 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.

Tips:

- Kontraktets löptid, ange från- och tilldatum
- Möjlig förlängning till, ange slutdatum om option/optioner nyttjas

Exempel på kontraktlängd kan vara 2 år med möjlighet till förlängning 1+1 år.

Ni ska svara på frågan: Hur har vi det just nu?
Svar: Så här har vi det just nu...

Ni ska svara på frågan: vad behöver vi?
Svar: Det här behöver vi...

Version daterad: 2023-07-04
Sida 4 av 15

Avropande myndighets behov och förutsättningar	Ange förutsättningar /nu-läge	Specificera behov	Ange eventuella optioner
<p>Ange vad ska ingå i resebyråtjänsten:</p> <p>Upphandlande myndighets behov av resebyråtjänster</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor • Anslutningstransport exempelvis taxiresor • Hotell och logi • Hyra av fordon • Konferensarrangemang och gruppresor 		<p><i>"Vi har behov av samtliga tjänster som ingår i ramavtalet förutom konferensarrangemang."</i></p>	
<p>Uppskattad volym för kontraktperioden (Antal anställda, resor etc.)</p>	<p><i>"Vi är XXX antal anställda på XXXX. Följande volymer har vi haft innan Corona: ..."</i></p>	<p><i>"Vi uppskattar att under kommande avtalsperiod ha följande behov: XXXXX..."</i></p>	
<p>Upphandlande myndigheten egna upphandlade avtal avseende leverantör av</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flyg-, tåg-, buss-, och båtresor • Anslutningstransport exempelvis taxiresor • Hotell och logi • Hyra av fordon • Konferensarrangemang och gruppresor 	<p><i>"Vi har avtal för konferensarrangemang till och med 2024-01-30."</i></p>	<p><i>"Vi har eventuellt behov av konferensarrangemang tjänster enligt ramavtalet. Volymen beräknas vara XXXX. "</i></p>	<p><i>"Konferensarrangemang enligt ramavtal som option..."</i></p>

- Bilden ovan är ett exempel på som det kan tänkas anges i cellerna. Informationen i texten ska vara anpassad efter behov och förutsättning. **Endast relevanta celler för ert behov ska fyllas i.**
- Om den text ni har skrivit inte syns på grund av cellens storlek, så får ni gärna anpassa cellens storlek så att hela texten blir synlig.
- Om ni saknar en rubrik för ni gärna komplettera. Det ni ska tänka på är dock att det ni skriver ska omfattas av ramavtalet.
- Är ni flera som avropar gemensamt och har olika behov, skapa en ny flik genom att kopiera hela fliken "Förutsättningar och behov" och klistra in den i ett nytt blad.

4. Max vite flikar

Max. vite Svarstid e-post

Max. vite Svarstid telefon

Max. vite Svarstid Jour

Maximalt vitesbelopp för kommunikationsvägen		2 500 kr			
Ange i procent svarstid < 8 timmar	Vitesintervall		Vitesbelopp i % av vitesgrunden	Vitesbelopp i kr (SEK exklusive moms)	Vite
	100,00%	90,00%	0%	0 kr	
	89,99%	80,00%	25%	625 kr	
	79,99%	70,00%	50%	1 250 kr	
	69,99%	60,00%	75%	1 875 kr	
	59,99%	50,00%	100%	2 500 kr	2 500 kr
Vite telefon kontorstid:					

Cellens funktion är att räkna fram eventuella vite efter erhållen SLA statistik. Beställaren ska fylla i denna cell.

- För Mall A är det avtalade maximalt vitesbeloppet 2500kr. Leverantörens offererade priser är då takpriser som kan sänkas men inte höjas.
- Men för Mall B kan det avtalade 2500 kr ändras enligt Kravkatalog, antingen till högre eller lägre maximalt vitesbelopp. Om ändringen i vitesbeloppet blir kostnadsdrivande kan leverantören offerera priser högre än takpriser.
- För att avgöra om maximalt vitesbeloppet behöver justeras ta hjälp av statistik för att räkna fram värdet av kontraktet och den vitesnivå som ni finner är rimlig.

5. Flik "Anbudspriser"

Typer av arvoden	Personlig service			Självbokningssystem		
	Uppskattat antal/år	Enhet	Ange arvode per enhet i svenska kronor exklusive mervärdesskatt	Uppskattad antal/år	Enhet	Ange arvode per enhet i svenska kronor exklusive mervärdesskatt
Tåg						
Inrikes: Ange bokningsarvode per dokument/biljettnummer.	200	dokument/biljettnummer	10,00 kr	5000	dokument/biljettnummer	1,00 kr
Utrikes: Ange bokningsarvode per dokument/biljettnummer.	50	dokument/biljettnummer	10,00 kr			
Hotell/logi						
Ange ett bokningsarvode per bokning per rum i resebyråns ordinarie bokningssystem.		hotellrum				
Total utvärderingspris				7 500,00 kr		

- I fliken anbudspriser ska ni ange ett **"Uppskattat antal/år"** för de olika tjänsterna. **Extra viktigt att tänka på är de värde som anges för "Uppskattat antal/år" för Personlig Service. Leverantörerna behöver ta höjd och räkna på resurssättning för personlig service och ni ska ange en uppskattning så nära ert faktiska behov som möjligt.**
- För att kunna göra denna uppskattning som ska vara så nära det faktiska behovet som möjligt kan det vara till hjälp att titta på statistik innan Corona bröt ut. Statistik kan ni be att få från er nuvarande leverantör.
- Alla "Uppskattade antal/år" celler ska fyllas i med ett värde. Ni ska ange **noll (0)** om tjänsten inte ska ingå i avropet.
- Om vissa tjänster ska vara optioner ska det framgå tydligt i flik **"Förutsättningar och behov"** vilka av dessa är.
- Längst ned på sidan summeras alla priser till ett så kallad **Total utvärderingspris**.
- För de priser som leverantörer anger i Mall A gäller takpriser där de kan offerera lägre men inte högre. Om Mall B har nyttjats och kostnadsdrivande krav har ställts enligt kravkatalogen så har leverantören möjlighet att offerera högre priser än sina anbudspriser.

Vad innebär "per dokument/biljett" för flyg, tåg, buss och jourservice och "per/hotellrum"?

Det innebär arvode tas per bokad biljett för flyg, tåg, buss, båt och jourservice. Detta även om man bokar för exempelvis 5 personer i samma bokningstillfälle och beloppet hamnar på samma faktura.

Bokningssystem.	
Interkontinentalt: Ange bokningsarvode per dokument/biljettnummer i resebyråns ordinarie bokningssystem.	
Inrikes: Ange bokningsarvode per dokument/biljettnummer utanför resebyråns ordinarie	

Vad betyder "utanför resebyråns ordinarie bokningssystem"?

Det kan vara olika arvodespriser om resebyrån behöver gå utanför sina ordinarie system för att boka exempelvis hotell/vandrarhem. Det kan vara svårt att uppskatta hur många sådana bokningar det kan röra sig om. Oftast är det i undantagsfall.

Har ni egna avtal ska dessa läggas in i systemet och vara bokningsbara både via personlig service och självbokningssystemet om ni så önskar.

Vad innebär "per/hotellrum"?

Det innebär att arvode tas per rum för hotell/logi. Exempelvis om det är två personer som bokar ett rum tas arvode för rummet och inte per person.

Ange ett bokningsarvode per bokning per rum i resebyråns ordinarie bokningssystem.	
Ange ett bokningsarvode per bokning per rum utanför resebyråns ordinarie bokningssystem.	
Ange bokningsarvode per bokning per rum.	

Vad betyder "enligt dokumentvillkoren"?

Det betyder att ombokning, avbokning och kreditering kan göras enligt de villkor som gäller vid bokningstillfället. Exempelvis tågbiljett finns både som återbetalningsbar, ombokningsbara samt ej ombokningsbar/återbetalningsbar.

Ombokning, avbokning och kreditering		
Ange ett arvode per ombokning av befintlig bokning per resenär där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad.		per ärende

Vad innebär omskrivning?

- Ändring i bokning som tex flygbolaget tar betalt för. I praktiken blir det en ny biljett, kostnaden blir ändringsavgift och eventuell skillnad i prisklass.

Vad är en voucher?

Voucher för hotell/logi innebär att leverantören ombesörjer **förbetalning** av rum/boende för att resenären inte ska betala på plats vid utcheckning. Det är ett välutarbetat system som finns mellan resebyråer och hotell/logi och hyrbilsleverantörer. Det möjliggör att er anställd/medarbetare att checka in utan att använda privata betalmedel för att senare redovisa utlägg för arbetsgivaren. **Antalet angiven vouchers bör matcha antalet hotell/logi och hyrbilsbokningar.**

Om ni sen tidigare har resekonto eller ska skaffa resekonto så påverkar det inte behovet av voucher. Resekontot är kopplat till betalning av alla typer av bokningar, såväl vouchers som flygresor.

Omskrivning

Ange ett arvode per utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.		per omskrivning	
---	--	-----------------	--

Ändring/tillägg

Ange ett arvode per ändring/tillägg på redan genomförd bokning, så som incheckning bagage, övervikt, måltider		per omskrivning	
---	--	-----------------	--

Utställande av voucher

Inrikes: Ange ett arvode per voucher för hotell/logi, hyrbil.			
Utrikes: Ange ett arvode per voucher för hotell/logi, hyrbil.			

6. Utvärdering – Utvärderingsgrund pris för Mall A

Total utvärderingspris					
	Leverantör 1	Leverantör 2	Leverantör 3	Leverantör 4	Leverantör 5
Total utvärderingspris	1 XXX	2 XXX	3 XXX	4 XXX	5 XXX
Lägst total utvärderingspris	1 XXX				

- Vid anbudsutvärdering för Mall A är utvärderingsgrunden pris
- Den leverantör vars anbud har det lägst totala utvärderingspriset ska tilldelas kontrakt.
- Bilden ovan är ett exempel på hur anbudsutvärdering kan se ut. Denna uppställning finns inte med i Mall A utan ska skapas av er och redovisas i tilldelningsbeslutet.

7. Mall B - Flik Kravkatalog

- I kravkatalogen finns exempel på krav inom ett antal områden som kan ställas. Det är ingen uttömmande lista utan endast exempel.
- Det är viktigt att ställda krav, både obligatoriska krav och krav som utvärderas, omfattas av angivna områden. Det är inte möjligt att kravställa och utvärdera tjänster som inte omfattas av ramavtalet och kravkatalogen.
- I avropsförfrågan bör ni tydligt beskriva vilka krav som gäller för avropet, vilken vikt som utvärderingskriterierna har och hur utvärderingen av anbuden kommer att gå till så att ramavtalsleverantörerna behandlas lika och har en möjlighet att lämna anbud på samma villkor.
- Ni kan använda er av olika utvärderingsmodeller i er avropsförfrågan men i det framtagna avropsstödet har vi rekommenderat mervärdesmodellen. Kvalitetens betydelse för utvärderingen framgår genom att den får ett fast värde i kronor.

Krav enligt kravkatalog

1

Område från kravkatalog
rullist

Under rubriken "**Områden från kravkatalog**" finns en rullist med de nio områden som ni kan välja mellan.

7.1 Exempel på hur krav kan utformas enligt Kravkatalog i två bilder

OBS! Påhittade behov. Syftet är inte att påverka de avropande myndigheter i en viss riktning.

Krav enligt kravkatalog

1	2	3	4	5	6
Område från kravkatalog <i>rullist</i>	Beskrivning av krav/kriterium	Hur ska kravet/utvärderingskriteriets uppfyllelse styrkas?	Obligatoriskt krav/utvärderingskriterium <i>rullist</i>	Beskrivning av utvärdering/verifikation	Maximalt Mervärdesavdrag
5. Faktura	Vi har inte resekonto och kravställer att leverantören ska fakturera oss direkt.		Obligatoriskt krav		
7. Språk vid jourservice	Endast svensktalande kundtjänst under jourtid.		Utvärderingskriterium	10 kr avdrag	10,00
2. Självbokningssystemet - Användarvänlighet	När man ska kombinera exempelvis resa och hotell i samma bokning ska man kunna se slutpris innan man slutför bokningen. Detta för att om exempelvis hotellen är dyra ett viss datum så vill man kunna revidera bokning.	Innan tilldelning ska leverantören demonstrera att denna funktion finns i självbokningssystemet.	Utvärderingskriterium	<ul style="list-style-type: none"> • 100 kr om flera slutpriser kan jämföras innan man slutför bokningen • 50 kr om två slutpriser kan jämföras innan man slutför bokningen • 10 kr om ett slutpris visas man slutför bokning • 0 kr när den kombinerade slutpris inte kan ses innan man slutför bokning 	100,00

Bild 1

Tre olika exempel på krav:

- Det första exemplet gällande faktura är ett obligatoriskt krav som leverantören måste uppfylla.
- Det andra exemplet är ett utvärderingskriterium med fast avdrag från det totala utvärderingspriset.
- Det tredje avdraget är ett utvärderingskriterium med fast avdrag på fyra nivåer där leverantören vid ett demonstrationstillfälle innan tilldelning får möjlighet att visa att de uppfyller utvärderingskriteriet och vi får möjlighet att avgöra enligt vilken leverantörerna uppfyller kravet.

Totalt mervärdesavdrag	50
---------------------------	----

7	8	9	10	11	12	13
Kravet Uppfylls <i>rullist</i>	Verifikat	Kommentar Leverantör	Beställarkontroll <i>rullist</i>	Erhållet Mervärdesavdrag	Krav-kommentar	Summering Mervärdesavdrag
Ja			Kravet Uppfylls			
Nej						
Ja	Demonstration		Uppfylls Delvis	50		50

Bild 2
Fortsättning på exemplet i bild 1 med leverantörsvar och utvärdering

- Första exemplet gällande faktura var ett obligatoriskt krav där leverantör har angett att de uppfyller kravet.
- För exempel nummer två som är ett utvärderingskrav har leverantören svarat att de inte uppfyller kravet och får därmed inget mervärdes avdrag.
- För det tredje exemplet har leverantören efter en demonstration innan tilldelning fått 50 kr avdrag enligt de angivna nivåerna i avropsförfrågan. Den som har utvärderat har konstaterat att två slutpriser kunde jämföras.

8. Mall B – Utvärderingsmodell "mervärdesmodellen"

Om det endast ställs obligatoriska krav enligt Kravkatalog kommer utvärderingsgrunden att vara pris. Men om det även ställs krav som är utvärderingskriterier är utvärderingsgrunden bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

Utgångspunkten för mervärdesmodellen är att respektive utvärderingskriterium ges ett ekonomiskt värde (mervärde) som anges i avropsförfrågan. Om ett kriterium är uppfyllt dras det ekonomiska värdet av från priset.

Ett kriterium kan vara helt, delvis eller ej uppfyllt. Här kan ni välja hur många olika steg eller grader av ett kriterium som kan vara uppfyllt. För vissa kriterier kanske det är lämpligt att kriteriet antingen är uppfyllt eller inte uppfyllt, för andra kanske det är meningsfullt att kunna bedöma ett avropsvar på en flergradig skala.

En summering av erhållna mervärden från de olika utvärderingskriterierna ger ett värde som dras ifrån priset. Det avropsvar som har den lägsta jämförelsetal tilldelas kontrakt.

Anbudsutvärdering	
Total utvärderingspris	500,00 kr
Mervärdesavdrag från kravkatalog	50
Jämförelsetal	450,00 kr

I fliken "Jämförelsetal" i Mall B finns uträkning för anbudsutvärdering. Där räknas det fram ett jämförelsetal efter avdrag för eventuella utvärderingskriterier. För det tidigare exempel blev avdraget 50 kr från total utvärderingspris 500 kr.

För att hamna rätt i ert mervärdesavdrag och få den önskade effekten vid anbudsutvärdering:

1. Ange er uppskattad behov för ett år.
2. Simulera med anbudspriser och det värde ni ger till utvärderingskriterier.

8.1 Exempel på uppställning vid anbudsutvärdering med mervärdesavdrag

Anbudsutvärdering									
Leverantör 1		Leverantör 2		Leverantör 3		Leverantör 4		Leverantör 5	
Total utvärderingspris	2 500,00 kr	Total utvärderingspris	2 000,00 kr	Total utvärderingspris	3 000,00 kr	Total utvärderingspris	4 000,00 kr	Total utvärderingspris	5 000,00 kr
Mervärdesavdrag från kravkatalog	50	Mervärdesavdrag från kravkatalog	350	Mervärdesavdrag från kravkatalog	200	Mervärdesavdrag från kravkatalog	500	Mervärdesavdrag från kravkatalog	150
Jämförelsetal	2 450,00 kr	Jämförelsetal	1 650,00 kr	Jämförelsetal	2 800,00 kr	Jämförelsetal	3 500,00 kr	Jämförelsetal	4 850,00 kr

- Vid anbudsutvärdering för Mall B där utvärderingskriterier och obligatoriska krav kan ha ställts fås det ett jämförelsetal.
- Den leverantör vars anbud har lägst jämförelsetal ska tilldelas kontrakt.
- Ett exempel på uppställning för anbudsutvärdering kan se ut så som på bilden ovan. Denna uppställning finns inte i Mall B utan skapas av er och redovisas i tilldelningsbeslutet.