



Bilag 1 - Oppdragsgivers spesifikasjon



BERGEN
KOMMUNE



Table of contents

- 1 Avtalen gjelder
- 2 Minimumskrav



1 Avtalen gjelder

Bergen kommune med samarbeidspartnere skal inngå rammeavtale med et reisebyrå for reisebyråttjenester.

Reisebyrået skal bistå kommunen med samarbeidspartnere med å gjennomføre effektive, sikre og miljømessige gode reiser.

Reisebyrået skal ha en online reiseportal for en totalreise (transport og overnatting).

2 Minimumskrav

Følgende absolutte krav er satt av Oppdragsgiver for leveranser under denne avtalen:

1.0 Lover og regler (Information)

1.1 Lover og regler (Response required)

Reisebyrået skal til enhver tid følge gjeldende lover og regler.

2.0 Sikkerhet og beredskap (Information)

2.1 Sikkerhet og beredskap (Response required)

Reisebyrået skal ha et velfungerende program for sikkerhet og beredskap. Ved alvorlige hendelser plikter reisebyrået uoppfordret å ta kontakt med oppdragsgiver via rutiner som avtales ved kontraktinngåelse.

2.2 Sikkerhet og beredskap (Response required)

Tilbyder skal ha en 24-timers bemannet servicetjeneste med norsktalende reiserådgiver.

3.0 Reiseportal (online) (Information)

3.1 Reiseportal (Response required)

Tilbyder skal ha online reiseportal tilgjengelig for PC, nettbrett og mobil. Reiseportalen skal alltid være tilgjengelig og ha norsk språk.

3.2 Reiseportal (Response required)

Tilbyder skal ha en reiseportal tilgjengelig for ansatte gjennom en SSO tilkobling. Leverandør skal vedlikeholde en database med kunde profiler. Profilene skal minst inneholde bestillers brukeridentifikasjon hos oppdragsgiver (to bokstaver og tre tall), og to felt med informasjon om oppdragsgivers organisasjonsstruktur (byrådsavdeling og resultatenhet).

Ved bestilling av reiser og overnatting skal det være et obligatorisk felt for «reisens formål» som må fylles ut. Feltet skal ha minst 15 tegn.

I tillegg skal det være et obligatorisk felt for resursnummer, og et felt for bestillingsnummer/godkjenningsnummer.

Disse feltene skal speiles på faktura.



3.3 Reiseportal (Response required)

Tilbyder skal kunne tilby i sin reiseportal hotell og transport til alle steder. Samt alle typer transport (tog, fly, leiebil etc.).

3.4 Reiseportal (Response required)

Reiseportalen skal være fleksibel på den måten at den skal kunne tilby ulike type billetter og transportmidler innfor en og samme reise.

Reiseportal skal til enhver tid presentere det økonomisk rimeligste reisealternativet overfor bestiller.

Reiseportalen skal vise flere tur/retur reiser i kronologisk rekkefølge, der lavest pris er tydelig markert.

Leverandør skal i reiseportalen presentere ledige hotellrom.

3.5 Reiseportal (Response required)

Reiseportalen skal ha funksjonalitet for endring, kansellering og oppgradering av billetter. Det skal være automatisk refusjon av ubenyttede billetter.

3.6 Reiseportal (Response required)

Det skal være elektronisk reisebekreftelse på e-post til bestiller, og til alle som bestillingen gjelder for.

3.7 Reiseportal (Response required)

Reiseportal skal ha reisebestillerfunksjon for gjestebooking

Reiseportal skal ha mulighet for å bestille for minst 9 personer samtidig.

4.0 Manuell service/offline (Information)

4.1 Manuell service/offline (Response required)

Bestilling/endring skal primært foregå via online, men må også kunne foregå på telefon og e-post.

Åpningstid for ordinær telefonbestilling skal minimum være kl. 08.00-16.00 alle virkedager.

Telefon skal besvares på norsk.

Det skal være full integrasjon mellom offline og online.

Dersom noen kontakter reisebyrået direkte, ikke via reiseportal, så skal det ved besvarelse alltid henvises til online reiseportal.

Dersom det er grunnet manglende funksjonalitet ved reisebyråportalen at man må kontakte reisebyrået offline, så skal dette informeres om til kontraktsforvalter i Bergen kommune samt arbeides for å rette opp i reiseportalen.

4.2 Manuell service/offline: Gruppereiser (Response required)

Ved noen tilfeller kan det være et behov for bestilling av gruppereise. Med gruppereise menes da en totalreise for en gruppe av en viss kompleksitet som kan involvere alt fra fly og overnatting, til hotelltransport, møterom og restaurantbooking. (Bergen kommune har egne avtaler for konferanser/møterom i Bergen og omegn. Da skal reisebyrået ikke benyttes). Oppdragsgiver kan likevel velge å bestille gruppereiser hos andre leverandører når behovet tilsier at dette er mest hensiktsmessig (For eksempel så kan såkalte charterreiser være mer hensiktsmessig for feriereiser for beboere/klienter i kommunen).



5.0 Reisepolicy/retningslinjer for tjenestereiser (Information)

5.1 Reisepolicy/retningslinjer for tjenestereiser (Response required)

Reiseportal skal ha mulighet for tilpasninger for oppdragsgiver i henhold til egen reisepolicy. I tillegg skal reiseportalen ha mulighet for oppdragsgiver å få lagt inn informasjon/meldinger til bestillerne.

Bergen kommune og deltakende samarbeidsparter har et sterkt miljøfokus. Leverandør skal i reiseportalen derfor presentere ledige hotellrom sammen med hotellets miljømerking, samt alltid minne om tog som et alternativt fremkomstmiddel der hvor tog er et reelt reisetilbud.

6.0 Fakturering (Information)

Faktureringsrutinene i bilag 3 gjelder

6.1 Fakturering (Response required)

Ved bestilling av reiser og hotellopphold skal felt for «reisens formål», felt for resursnummer, og felt for bestillingsnummer/godkjenningsnummer speiles på faktura.

6.2 Fakturering (Response required)

Ved bestilling av reiser skal det ikke benyttes kredittkort. Dette betyr at reisebyrået sender faktura i ettertid av bestilling/reise. Denne eventuelle kredittomkostningen for viderefakturering fra 3. part kan reisebyrået viderefakturere til bestiller med maks 2,5%. Reisebyrået skal da kunne dokumentere at de har hatt en kredittomkostning for transaksjonen.

6.3 Fakturering (Response required)

Oppdragsgiver, Bergen kommune, har ca. 5 kontor for barnevernstjenesten og ca. 5 NAV kontor, som bestiller klientreiser. Reisene må kunne bestilles via reiseportalen med en felles pålogging for hvert kontor. Tilsvarende kan gjelde for deltakende samarbeidsparter på avtalen Hvert kontor har egen fakturaadresse, og for disse kontorene kreves det papirfakturaer.