Vedlegg 1 Kravspesifikasjon

FREDRIKSTAD
KOMMUNE

Table of contents

KRAVSPESIFIKASJON

KRAVSPESIFIKASJON

1.0 Innledning (Information)

Kravspesifikasjonen definerer hvilke områder det skal inngås avtale på og hvilke krav oppdragsgiver stiller til den ytelsen som skal leveres.

Minimumskrav må være oppfylt i hele avtaleperioden. Leverandører som svarer "dekker ikke krav" på minimumskrav, kan avvises fra konkurransen.
Det er opp til oppdragsgiver å vurdere vesentligheten av minstekravet og et eventuelt avvik fra dette. Dette betyr at ikke ethvert avvik fra kravspesifikasjonen vil medføre avvisning.

Leverandør bes besvare kravene i dokumentet, men det åpnes for at enkelte krav kan beskrives nærmere i vedlegg. Det må klart fremkomme av utfylt kravspesifikasjon hvor nærmere informasjon i tilknytning til kravet finnes. En generell henvisning til vedlegg godtas ikke. Det skal da være tydelig henvisning til kravnummer.

Fredrikstad kommune betegnes som oppdragsgiver videre i dokumentet.

2.0 Anskaffelsens formål og omfang (Information)

Oppdragsgiver skal inngå avtale med en leverandør for kjøp av tjenester vedrørende reiseliv, destinasjonsutvikling og destinasjonsprofilering.

Avtalens varighet vil være på 2 år. Oppdragsgiver skal ha opsjon på forlengelse av avtalen i ytterligere 1+1, til sammen maksimalt 4 år.

Den øvre rammen for oppdraget er kroner 3 100 000 eksklusive mva. pr. år.

3.0 Beskrivelse av oppdrag (Information)

Reiseliv er en av Norges viktigste næringer og en næring for fremtiden. Den opprettholder bosetting, bidrar til verdiskaping og skaper arbeidsplasser over hele landet. I tillegg er den en av våre viktigste eksportnæringer. Fredrikstad har en rik kulturhistorie med Gamlebyen, Nordens best bevarte festningsby, som et naturlig kultursenter. Isegran ivaretar byens maritime historie, og flere historiske bydeler som Cicignon og Kråkerøy bidrar også til byens kulturelle mangfold. Fredrikstad er en av Norges største hyttekommuner med over 3000 sommerhytter innenfor kommunegrensen.

Bystyret i Fredrikstad har vedtatt at kommunen skal arbeide med “Merke for bærekraftig reisemål” for å fokusere på bærekraft, øke verdiskapingen i opplevelsesnæringen, utvikle et attraktivt helårstilbud og sikre flere helårsarbeidsplasser.

Fredrikstad kommune er opptatt av at reiselivet skal bidra til at Norge blir et lavutslippssamfunn. Vi må derfor jobbe bevisst mot grupper med minst klimafotavtrykk. Vi vet også at reisende er mer opptatt av bærekraft enn tidligere og derfor bør det utvikles flere grønne reiser og løsninger.

Opplevelsene bør gjøres lett tilgjengelige, og det bør sørges for en sømløs kundereise. For å oppnå dette er vi avhengige av kompetente, strategiske leverandører som kan bidra til et godt samarbeid mellom det offentlige, virkemiddelapparatet og reiselivsnæringen.

Anskaffelsen gjelder kjøp av tjenester for reiselivssatsing i Fredrikstad. I dette ligger

administrative tjenester knyttet til reiseliv og destinasjonsutvikling for oppdragsgiver, herunder utførelse av vertskapsfunksjon og drift av nettjenester for aktører innenfor opplevelsesbasert sektor.
Målsettingen er å øke aktiviteten i reiselivsnæringen. Dette innebærer at leverandøren skal arbeide for å synliggjøre Fredrikstad både som lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt reisemål gjennom å:

- Bidra til å utvikle Fredrikstad til et tydelig, tilgjengelig og helhetlig reisemål med helårsperspektiv.
- Bidra til næringsutvikling og innovasjon i reiselivsnæringen ved involvering i prosjekter, nettverkssamarbeid og innsikt i næringens utvikling og trender.
- Bidra til kompetanseutvikling i reiselivsnæringen i Fredrikstad.
- Være et felles talerør for reiselivsnæringen i Fredrikstad.
- Være et koordinerende ledd regionalt og nasjonalt for Fredrikstad.
- Bidra til å sikre implementering og iverksetting av den til enhver tid gjeldende reiselivsstrategi i Fredrikstad.
- Sikre aktiv deltakelse i nasjonale og internasjonale reiselivsnettverk og –samarbeid.
- Skape og distribuere innhold og synlighet av Fredrikstad lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt på relevante markedsarenaer, i kampanjer og i media.
- Bidra til å utvikle og implementere oppdragsgivers arrangementsstrategi, arrangørportal og arrangementskontor i nærings- og destinasjonsutvikling av Fredrikstad.

4.0 Vilkår som ligger til grunn for avtalen (Information)

Fredrikstad kommunes til enhver tid gjeldende planverk viser oppdragsgivers samlede målbilde for utvikling av feltet, og skal speiles i arbeidet som gjøres med utvikling av destinasjonen Fredrikstad, herunder:

- Kommuneplanens samfunnsdel (https://www.fredrikstad.kommune.no/tjenester/politikk-og-demokrati/planer/alleplaner/samfunnsdel/)
- Kommunedelplanen for næring (https://www.fredrikstad.kommune.no/tjenester/politikk-og-demokrati/planer/alleplaner/kommunedelplan_naeringsutvikling/)
- Kommunedelplanen for kultur (https://www.fredrikstad.kommune.no/tjenester/politikk-og-demokrati/planer/alleplaner/kommunedelplan-kultur/)
- Kommunens arrangementsstrategi (https://www.fredrikstad.kommune.no/tjenester/politikk-og-demokrati/planer/alleplaner/arrangementsstrategi/)

5.0 Minimumskrav (Information)

5.1 Generelle krav (Response required)

- Oppdragsgiver kan i hele avtaleperioden be om innsyn og dokumentasjon på at kravene nedenfor er oppfylt.

Leverandøren skal dekke Fredrikstad kommunes spesifikke behov for destinasjonstjenester, herunder digitale tjenester som fremhever Fredrikstad som besøksmål og en aktivitetskalender for kommunen gjennom hele året. Leverandøren skal ha en sentral rolle som koordinator og inspirator i utviklingen av Fredrikstad som reiselivsdestinasjon. Leverandøren skal ha spesielt fokus på bo- og besøkslyst, overordnet strategisk destinasjonsledelse og destinasjonsarbeid, og utvikling av de digitale tjenestene.

Næringslivet må oppfatte leverandøren som en samarbeidspartner, initiativtaker og samlende enhet. Målet er å utvikle den samlede kompetansen knyttet til destinasjonsutvikling.

Leverandøren skal engasjere seg aktivt for å ivareta samfunnets fellesgoder, bidra til bærekraftige valg i reiselivet, bidra til ønsket utvikling i lokalsamfunnene og samarbeide tett med kommunen i saker som er viktig for reiselivet.

5.2 Krav til pris (Response required)

- Totalpris pr. år skal inkludere samtlige kostnader tilbyder vil ha for å oppfylle kontrakten. Det er ikke anledning til å fakturere administrasjonskostnader, deltagelse i møter, henvendelser om møtetidspunkt osv.
- Totalpris pr. år skal inkludere kostnader knyttet til Visit Norway/Innovasjon Norge og lisenser med webleverandører (for eksempel nettsider og kalenderfunksjon).

5.3 Krav til rapportering (Response required)

Leverandøren skal innen utgangen av mars hvert år rapportere skriftlig til oppdragsgiver på følgende punkter:

Strategisk utvikling siste år:

- Egenvurdering av status og utvikling
- Medlemsstatus (om aktuelt):
  - Utvikling i antall medlemmer
  - Bransjevis fordeling av medlemmer
  - Gjennomførte medlemsaktiviteter
- Gjennomførte aktiviteter for kompetansebygging og samarbeidsprosjekter mellom reiselivsaktørene i området:
  - Nettverkssamlinger
  - Tematiske møter, seminarer, kurs og samlinger
  - Visningsturer av ulik art
  - Oversikt over konsepter/tematikk/innovasjon

Statistikk:

- Antall kommersielle gjestedøgn per måned og samlet, og per bransje (hotell, camping, gjestehavn o.a.)
- Utvikling av reiselivsrelatert verdiskaping, sammenlignet nasjonalt

- Besøksstatistikk
- Annen relevant statistikk

Digital synlighet
- Informasjon om web-statistikk og utvikling
- Digital aktivitet fordelt på informasjonskanaler

B2B og visningsturer:
- Beskrivelse av satsningsområder og gjennomførte aktiviteter
- Egen vurdering av utvikling

Strategisk arbeid kommende år:
- Fokus og prioriteringer for å utvikle leverandøren i tråd med avtalen
- Planlagte markedsføringsaktiviteter
- Planlagte nettverkssamlinger og kompetansebyggende tiltak
- Plan for medlemsrekruttering
- Prosjekter
- Annet

5.4 Krav til digital synlighet og markedsføring (Response required)

- Oppdragsgiver er spesielt opptatt av å utvikle det digitale vertskapet. Leverandørens digitale kanaler og flater skal danne grunnlag for kommersiell virksomhet innen besøksnæringen. Det er et mål at besøkende blir tatt vare på både før, under og etter besøket. Leverandøren må sikre at informasjon om Fredrikstad som destinasjon og reiselivsmål til enhver tid er oppdatert og har høy faglig kvalitet.
- Leverandøren skal ha ansvar for innholdsproduksjonen i nett- og markedsføringskanaler og følgende skal inngå i dette:
  - Informasjon om Fredrikstads attraksjoner av interesse for besøkende og innbyggere.
  - Åpningstider og program for kommunale servicefunksjoner og kulturhus etter innspill fra oppdragsgiver.
  - Lokale aktiviteter av betydning for besøkende og innbyggere, etter innspill fra oppdragsgiver.
  - Informasjon om og markedsføring av relevante arrangementer, aktiviteter, festivaler og eventer også i kommunal regi, etter innspill fra oppdragsgiver.
  - Oppdragsgiver skal gis anledning til å levere og få publisert redaksjonelle artikler av ikke-kommersiell karakter i leverandørens nett- og markedsføringskanaler (eksempelvis informasjon om kommunens tjenestetilbud, satsinger og prosjekter).
- Leverandøren skal ha medlemskap i Visit Norway, senest innen 6 måneder etter

avtalesignering.
- Leverandøren skal følge opp avtaler med Innovasjon Norge, og sørge for at innholdet på Visit Norway er oppdatert.

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse av at kravet er oppfylt.

5.5 Krav til kalenderfunksjonen (IT-tekniske krav) (Response required)

- Leverandøren skal drifte en kalenderfunksjon som synliggjør arrangementer, aktiviteter, festivaler og eventer med mer for både innbyggere og besøkende.
- Kalenderen skal ha et API-grensesnitt som skal integreres mot kommunens nettsider.
- Kalenderen må dynamisk kunne tilpasses kommunens behov for filtrering (for eksempel ved hjelp av tags).

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse av at kravet er oppfylt.

5.6 Krav til henvendelser og vertskapsrollen (Response required)

- Leverandøren skal besvare henvendelser fra potensielle besøkende, kunder og media.
- Leverandøren skal planlegge, gjennomføre og være vertskap for visningsturer med skreddersøm av program tilpasset grupper som besøker byen.

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse av at kravet er oppfylt.

6.0 Forbehold (Information)

Dersom tilbyder har forbehold til konkurransegrunnlaget med vedlegg skal dette informeres om her.

Øvrige forbehold som er vedlagt tilbudet, for eksempel leverandørens egne salgsbetingelser, serviceavtaler m.m., vil ikke bli vurdert og aksepteres ikke.

6.1 Forbehold mot kontraktsvilkår (Response required)

Eventuelle forbehold mot kontraktsvilkårene skal gjøres rede for her:

1. Oppgi kapittel og avsnitt det tas forbehold mot
2. Beskrivelse av forbehold
3. Årsak til forbehold
4. Konsekvenser for ytelse, pris, risiko, fremdrift mm.

6.2 Forbehold mot konkurransegrunnlaget (Response required)

Eventuelle forbehold mot konkurransegrunnlaget skal gjøres rede for her.

1. Oppgi kapittel og avsnitt det tas forbehold mot
2. Beskrivelse av forbehold
3. Årsak til forbehold

4. Konsekvenser for ytelse, pris, risiko, fremdrift mm.

7.0 Sladdet tilbud (Response required)

Leverandøren legger ved sladdet utkast av tilbudet.