

Nr.	Minimumskrav til leveransen	
2	Produkt og tjenestekvalitet	
2.1	Alminnelige krav til tjenestens innhold	
2.1.1	Språk All kommunikasjon, både skriftlig og muntlig, mellom leverandør og bruker skal skje på norsk.	A
2.1.2	Produkter i avtalen Alle typer billetter med offentlige kommunikasjonsmiddel som fly, leiebil, båt, tog kan kunne bestilles via leverandør. I tillegg skal det kunne bestilles hotell. Det vises for øvrig til Oppdragsbeskrivelsen, vedlegg2, pkt. 1.2.	A
2.1.3	Hvem omfattes av avtalen Ansatte, elever/studenter, læringer, politikere og personer som utfører tjenester for Møre og Romsdal fylkeskommune.	A
2.1.4	Service God kundeservice med tilgjengelighet både ved dagtid og 24 timers service, samt være løsningsorientert. Det må være enkelt å ombooke/endre billetter med en oversiktlig prising på hva det koster.	A
2.2	Nettportal	
2.2.1	Portalløsning Leverandør skal kunne ta imot bestilling av tjenester direkte fra bruker gjennom en portalløsning på Internett. Denne skal være tilgjengelig 24 timer i døgnet, hver dag hele året. Portalen skal være enkel i bruk med en god oversikt over alternativer/priser (med ev. flere hotellalternativer). Behov for lenker til korresponderende kollektivtilbud er tilgjengelig i portalen.	A
2.2.2	Brukerprofiler Ved bestilling av tjenester gjennom leverandør skal alle brukere være registrert med egen profil med registrert kredittkort. Brukerprofil skal være tilknyttet oppdragsgiver med spesifisert kostnadssted. Opprettelse av brukerprofiler og vedlikehold av disse skal være kostnadsfritt. Kvitteringer fra tidligere reiser skal ligge i profilen.	A

2.2.3	Priser i Amadeus Leverandør har ansvaret for at gjeldene avtalepriser mellom Oppdragsgiver og den til enhver tid gjeldene avtalepart på hotell og leiebil er korrekt opplastet i Amadeus.	
2.2.4	Oppdatering av priser i bestillingssystemet Bestillingssystemet skal oppdateres online mot Revenue systemet for flyselskaper, hoteller og leiebiler slik at reelle priser og tilgjengelighet vises i «sanntid».	A
2.2.5	Registrering av avvik Dersom den aktuelle reisende velger å avvike fra gjeldende reisepolicy må systemet kreve at det registreres som «avvik» med begrunnelse før bestillingen kan slutføres.	A
2.2.6	Oppdragsgiver egne rammeavtaler Oppdragsgiver har egne rammeavtaler på hotellovernatting og leiebil. Det er prisene på disse avtalene som skal legges inn i Amadeus og som skal vises i portalen. Leverandørens egne avtaler på disse avtaleområdene skal <u>ikke</u> komme frem som alternative valg i nettportalen.	A
2.2.7	Håndtering av avropsmekanisme for rammeavtale på hotelltjenester (overnatting) For avrop/bestilling av hotell(overnatting) må portalen kunne håndtere bestilling iht. avtalt rangering av hotelleverandører på spesifikke lokasjoner. På en lokasjon med for eksempel 2 leverandører(hotell) rangert fra 1 til 2 må systemet kunne håndtere følgende: • Portalen skal, dersom nr. 1 leverandør har ledig kapasitet, <u>kun</u> vise priser for de hoteller som er tilbud på disse lokasjonene • Dersom nr. 1 leverandør ikke har ledig kapasitet på noen tilbudte hotell skal nr. 2 leverandørs pris for tilbudt hotell på aktuell lokasjonen vises i portal Ved flere leverandører på lokasjonen følger samme prinsipp.	A
2.2.8	Reisebestillere Det er et krav at løsningen inneholder muligheter for reiseadministrasjon, slik at enkeltpersoner kan ha bestillingsansvar for en gruppe, eller enkeltpersoner. Betaling må kunne skje på den enkelte brukers kredittkort eller fakturering til avdeling/virksomhet.	A
2.2.9	Mobilapplikasjon Leverandør skal levere en selvbetjeningsløsning tilpasset mobil applikasjon (Apple, Android, Windows mobil)	A
2.2.10	Registrering av formål med reisen Bestillingssystemet skal inneholde funksjon som gjør det mulig å registrere formålet med reisen.	A

2.2.11	Bestillingsinfo i reiseportalen Reiseportalen skal gi den ansatte oversikt over alle hans/hennes reiser bestilt på rammeavtalen.	
2.2.12	Support reiseportal Leverandøren skal ha tlf. support mandag til fredag (minimum) i tidsrommet 08:00 - 16:00.	A
2.3.	Bestillingsrutiner	
2.3.1	Valg av bestillingsmåter Bestilling av billetter skal kunne gjøres på følgende måte: • Via leverandørens egen bestillingsløsning online/web • Pr telefon/mail/e-post • Reisebestiller skal ha en enkel mulighet til å bestille for flere, jf. pkt. 2.3.5 • Nettbrett evt. med app. • Mobil/smarttelefon evt. med app. Den reisende skal få en bekreftelse på reisen som er bestilt, både i reiseportalen, på e-post og SMS, evt. via app. Det må være en oversiktlig informasjon over de forskjellige gebyrene for hvilke tjenester du bruker, bestillingsmåte og endringsgebyr.	A
2.3.2	Krav til billigste reisealternativ Leverandør skal til enhver tid presentere det økonomisk rimeligste reisealternativet overfor bestiller. Ved bestillinger av reiser som ikke er det billigste alternative må dette begrunnes før bestilling kan effektueres.	A
2.3.3	Rutiner ved sammensatte-/gruppe-/temareiser, jf. kapittel 2 Generell informasjon, pkt. 2.3.2. Når en slik reise i omfang/tid er ferdig planlagt og bekreftet av bestiller skal leverandør på disse bestillingene gi oppdragsgiver skriftlige bekreftelse m/referansenummer. Det skal gis separate bekreftelser for hotellbestilling, leiebil og flybestilling. Når flere reiser sammen på samme tidspunkt, kan disse være i samme bekreftelse. Bekreftelse som nevnt skal foreligge hos bestiller senest 2 dager etter bestillers bekreftelse. Den reisende skal få en bekreftelse på reisen som er bestilt, både i reiseportalen, på e-post og SMS, evt. via app, jf. pkt. 2.3.1.	A
2.3.4	Reisebestiller Reisebestiller skal kunne bestille enkeltreiser til andre (en eller flere) i nettportal eller pr telefon/epost.	A
2.3.5	Bestilling Kulturavdelinga Kulturavdelinga kan bestille reiser på skjema slik det fremgår av vedlegg 8, eller en reisebestiller kan gjøre enkle bestillinger på vegne av utøver.	A
2.3.6	Reisedokumenter Leverandør skal utstede reisedokumenter og elektroniske billetter. Reisedokumentet skal minst inneholde følgende opplysninger:	A

	• Reiserute iht. bestilling • Reisendes navn og adresse • Tid og sted for avreise og ankomst • Pris på reisen inkl. gebyr Kravene til opplysninger fremgår ellers av skattebetalingsforskriften av 21.12.2007, nr. 1766, § 5-6-11, 3. ledd.	
2.3.7	Visum Leverandøren skal bistå med innhenting av visum og visumsøknad.	A
2.3.8	Endringer av billetter som ikke er gjort av den reisende Ved endringer av billett forårsaket av endring fra leverandør (eks. flyselskap), skal det ikke påløpe gebyr for billettendring til oppdragsgiver.	A
2.3.9. Sammensatte reiser		
2.3.9.1	Leverandøren skal bistå med følgende: • finne de beste flyforbindelsene til og mellom stedene man skal reise til, enten man skal besøke flere steder i samme land eller i flere land • gi råd om alternative reisemåter til og mellom stedene, bruk av fly, buss, tog mm og hva som er mest tids- og kostnadsbesparende • skaffe billetter til alle befordringsmiddel (fly, tog, båt, buss, etc.) • bestille hotell • hjelp til forandring av bestillingen, spesielt når reisen allerede har begynt (døgnåpen tjeneste, jf. pkt. 2.6.2)	A
2.3.9.2	Reiser til et sted som ikke ligger direkte ved en større flyplass: Leverandøren skal bistå med følgende: • anbefale hvilken nærmeste flyplass man skal velge • hvordan man kommer fra flyplassen til konferansestedet (tog, buss mm), om det er best å reise dagen før mm. For å kunne ta en beslutning, er det ønskelig med en skriftlig oversikt over mulige reiseruter og tidspunkt, eller at lenker til korresponderende kollektivtilbud er tilgjengelig i portalen • skaffe billetter til alle befordringsmiddel (fly, tog, båt, buss, etc.) • bestille hotell • hjelp til forandring av bestillingen, spesielt når reisen allerede har begynt (døgnåpen tjeneste, jf. pkt. 2.6.2)	A
2.3.10 Gruppereiser (fra og med 10 personer)		
2.3.10.1	Innhenting av informasjon om reisen Leverandøren skal ta seg av innhenting av de nødvendige opplysningene: nasjonalitet, fødselsdag, kredittkortnummer, hjemstedsadresse, mailadresse, utreiseflyplass, mobilnummer, adresse for faktura med mer. Leverandøren skal utarbeide en oversikt over mulige reisetidspunkt og reiseruter.	A

2.3.10.2	Kontakt mot de reisende Leverandøren skal ta seg av den direkte kontakten med deltakerne mht. reiseforberedelser og eventuelle senere forandringer av reiseruten.	A
2.3.10.3	Leverandøren skal bistå med følgende • anbefale hvilken nærmeste flyplass man skal velge • info om hvordan man kommer fra flyplassen til konferansestedet (tog, buss mm) • skaffe billetter til alle befordringsmiddel (fly, tog, båt, buss, etc.) • Bestille det mest hensiktsmessige hotellet, foreslå alternative hotell • Foreslå alternativ overnatting • bestille taxi • hjelp til forandring av bestillingen, spesielt når reisen allerede har begynt (døgnåpen tjeneste, jf. pkt. 2.6.2) • gi bistand til komplekse gruppereiser i forbindelse med nasjonale og internasjonale samarbeidsprosjekt	A
2.3.10.4	Møterom og konferanserom Hjelp til bestilling av møterom og konferanserom der det er nødvendig.	A
2.3.10.5	Reisedokumenter Reiserutebeskrivelse sendes til den enkelte reisende i gruppen, jf. pkt. 2.3.6.	A
2.3.10.6	Valg av billigste reisealternativ Leverandøren er forpliktet til å velge det billigste reisealternativet.	A
2.3.11	Temareiser/studiereiser (krav utover gruppereiser)	
2.3.11.1	Leverandøren skal bistå med følgende • organisere all transport fra avreise til hjemkomst • foreslå variert tilbud av overnattingssteder med ulik standard og kostnad og bestille etter avtale • foreslå og bestille treningsanlegg, aktiviteter, besøk på eksempelvis kulturinstitusjoner med mer, etter type tema/studiereiser • ha en lokal person tilgjengelig under oppholdet som kan ta seg av logistikk og stedlig kommunikasjon	A
2.3.11.2	Kontaktperson Leverandøren skal ha en kontaktperson som oppdragsgiver forholder seg til i hele prosessen, gjerne direkte med organisator.	A
2.3.11.3	Fleksibilitet Det er et stort behov for fleksibilitet under oppholdet slik at tilbudet kan tilpasses treningsfasiliteter og skiftende værforhold. Derfor er det nødvendig at organisator/tjenestetilbyder har en stedlig representant som tar seg av all logistikk og lokal kommunikasjon, eks bestille baner, hall, sykkel med mer. Det kan også bli behov for å bestille lokal instruktør.	A

2.3.11.4	Kompetanse og erfaring Noen skoler med idrettsfagtilbud er avhengig av reisebyrå med erfaring fra og kompetanse på organisering av treningsopphold ut fra kompetansemåla det skal jobbes med i løpet av oppholdet. Dersom reisebyrå ikke selv har tilstrekkelig kunnskap, må de ha knyttet til seg underleverandører som kjenner markedet og de tilbud som finnes. Kan være aktuelt med referanse av ev. underleverandør.	A
2.4	Betaling/Faktura	
2.4.1	Betalingsmåte Reiser og bestillingshonorar skal gjøres opp ved bruk av kredittkort. I avtalte tilfeller skal reiser/honorar faktureres.	A
2.4.2	Reisekvittering ved betaling med kredittkort Ved betaling med kredittkort skal kvittering sendes til den reisende pr. epost for benyttelse i reiseoppgjør. Det skal sendes ett bilag pr reisebestilling.	A
2.4.3	Ved fakturering gjelder følgende Betalingsfrist 30 dager netto. Det skal ikke beregnes noen former for fakturagebyrer eller tillegg. Eventuell morarente beregnes i henhold til gjeldende lovverk.	A
2.4.4	Fakturaspesifikasjon Fakturaen må være spesifisert og oversiktlig med navn, reisested og tidspunkt for reise. I tillegg må standardkrav til utførelse være oppfylt, jf. bokføringsforskriftens § 5-1-1 formelle krav til dokumentasjon.	A
2.4.5	Krav til en faktura pr. bestilling Alle transaksjoner relatert til en bestilling skal faktureres oppdragsgiver samlet på en faktura, dvs. utgifter til alle befordringsmiddel (fly, tog, båt, buss, etc.) skal gå fram av samlefaktura til oppdragsgiver.	A
2.4.6	Billetter Billetter skal være web-baserte i tillegg til at de kan endres til en PDF.	A
2.4.7	e-Faktura Leverandør må kunne tilby elektronisk fakturering i EHF format.	A
2.4.8	Spesielle behov Kulturavdelinga (endre nummerering)	
2.4.8.1	Fakturering Faktura for hvert prosjektnummer, faktura må inneholde all nødvendig informasjon. Navn på reisende, hotellnavn, datoer. Faktura må "speile" bestillingen. Der hvor samme utøver er med på flere prosjekter, må fakturering fortsatt skje per prosjektnummer.	A
2.4.8.2	Kundeservice og kompetanse Kundeservice hele døgnet. Spesielt stort behov søndag og fredag. Må være behjelpelig med å finne alternativer dersom det bestilte ikke er tilgjengelig. God kompetanse om flyselskapenes regelverk, spesielt i forhold til sending av spesialbagasje og instrumenter.	A

2.4.8.3	Faktura Alle gebyr og honorar skal følger prosjekt og inngå i faktura tilhørende same prosjekt.	A
2.4.8.4	E-faktura E-faktura skal kunne leveres, jf. pkt. 2.4.7.	A
2.4.8.5	Bestillingsskjema Benyttelse av enkle bestillingsskjema. Rask tilbakemelding på at bestilling er mottatt og jobbes med. Egen reisebestiller kan gjøre enkle bestillinger.	A
2.4.8.6	Statistikk Leverandør skal kunne levere statistikk på hvert enkelt prosjekt minimum 2 ganger i året. Vi ønsker at statistikken synliggjør hvilke utgifter vi har på servicehonorar og viderefaktureringshonorar.	A
2.5.	Implementering	
2.5.1	Leverandørs kostnader Leverandør dekker selv eventuelle kostnader som påløper i forbindelse med implementering.	A
2.5.2	Brukerprofiler Leverandør skal i forbindelse med implementering av avtalen opprette brukerprofiler på alle ansatte i fylkeskommunene. Opprettelse av brukerprofiler og vedlikehold av disse skal være kostnadsfritt. Det vises også til pkt. 2.2.2.	A
2.6	Service	
2.6.1	Kontorets åpningstid Bestilling via telefon og epost, mandag – fredag: • Kl. 08:00 – 16:00 • Unntak for jul, nyttår og påske • E-post forespørsler skal besvares innen 2 timer	A
2.6.2	Vakttelefon utenom åpningstid Leverandøren skal tilby 24 timers service, alle dager. Leverandøren skal ha et «nødnummer» som benyttes for øyeblikkelig hjelp. Responstid pr telefon skal ikke være mer enn maks 10 minutter.	A

2.6.3	Tracking-system for varsling Leverandøren skal ha Tracking-system for varsling av uforutsette hendelser under tjenestereise. Systemet skal også gi en oversikt over hvor oppdragsgivers ansatte til enhver tid befinner seg når de er på tjenestereise (gjelder flyreiser inn- og utland). Rask respons ved avlysninger, forsinkelser og andre uforutsette hendelser?	A
2.6.4	Opphør av avtale Ved opphør av avtalen plikter leverandøren å overføre alle brukerprofiler til ny leverandør.	A
2.6.5	Håndtering av reklamasjoner Det kreves umiddelbar tilbakemelding på at henvendelsen er mottatt og svarfrist på slike henvendelser er 2 arbeidsdager.	A
2.2.6	Fast kontaktperson Leverandør skal ha en fast kontaktperson som skal være ansvarlig oppfølgingsmøter og rådgivning i hele avtaleperioden.	A
2.7	Rapportering og statistikk	
2.7.1	Leverandør skal levere statistikk på uttak av billetter vedr. fly, hotellovernattinger, bilutleie og evt. andre billettleveringer. Rapportene må kunne leveres på: - Overordnet - Hovedorganisasjonsnummer (fylkeskommune) - Underliggende nivå: - Avdeling/enhet - Bruker/bestiller, navn, tlf.nr og e-postadresse - Fakturareferanse: ressursnummer eller liknende Statistikker skal også spesifisere servicehonorar til leverandør. Se spesielle krav vedr. Kulturavdelinga, pkt. 2.4.8.. Leverandør må også kunne levere statistikker for miljørapportering, CO2 utslipp pr. reise må kunne spesifiseres. Det er må også gis statistikk for reiser på den enkelte reisende.	A