

Bilag 1 - Oppdragsgivers spesifikasjon av Tjenesteytelsen - Kravspesifikasjon

Oppdragsgiver har behov for å etablere en rammeavtale for levering av reisebyrå tjenester gjennom bruk av elektronisk portal og manuelle bestillinger.

Oppdragsgiver ønsker en avtale med en leverandør som kan levere profesjonelle og kostnadsbesparende reisebyrå tjenester.

Ansatte hos Oppdragsgiver har behov for profesjonell hjelp til valg av ulike løsninger i forbindelse med tjenestereiser, konferanser og turopplegg. Reisebyrået skal til enhver tid presentere det økonomisk rimeligste reisealternativet for bestiller. Det skal oppgis rutiner for hvordan dette gjennomføres.

Oppdragsgiver ber derfor om tilbud på tjenester i henhold til kravspesifikasjoner og behov skissert nedenfor. Vi ber Leverandøren svare på og beskrive sine løsninger, eventuelle begrensninger, punktvis ut fra denne kravspesifikasjonen ved å fylle ut bilagene 2 til 7.

Kravspesifikasjonen er ikke uttømmende og det er derfor opp til Leverandøren å legge til nødvendig informasjon og beskrivelser. Det er opp til leverandøren å angi flere alternative løsninger hvis ønskelig

1 Brukere av avtalen

Bruker av avtalen vil være Mattilsynet, Patentstyret, Fylkesmannen i Oslo og Akershus og Veterinærinstituttet.

Oppdragsgivers ansatte kan ikke bestille private reiser/tjenester på denne avtalen.

2 Formål med anskaffelsen

Ansatte hos Oppdragsgiver foretar reiser innenlands og utenlands, og har behov for reisebyrå tjenester i forbindelse med sin reise- og møtevirksomhet. Målet er kontinuerlig å arbeide for å utvikle det mest rasjonelle og økonomiske reiseopplegg, slik at tidsforbruk, pris og kvalitet til enhver tid gir det beste totalresultat for Oppdragsgiver.

3 Forhold til andre rammeavtaler / produkter

Oppdragsgiver har per i dag eksisterende rammeavtaler som må kunne innlemmes i leveransen fra tilbyder. Eksempler på disse er;

- Patentstyret og Fylkesmannen i Oslo og Akershus har rammeavtale om hotell og konferansetjenester med Klækken hotell, Best Western Karl Johan hotell, Choice hotels, DFDS Seaway, Lampeland Hotell, Rica hotels, Sundvolden hotell, Sanner hotell og Thon hotels. Rammeavtalen er inngått med flere andre offentlige virksomheter og Statistisk sentralbyrå er administrator for avtalen. Oppdaterte priser og betingelser mottas ved kontakt med leverandørene
- Mattilsynet og Veterinærinstituttet har per i dag ingen aktuelle avtaler. Nye avtaler må kunne innlemmes når aktuelt.

Disse rammeavtalene må Leverandøren forplikte seg til å innlemme og benytte i tilbudt løsning. Det er Leverandørens ansvar å holde prisene og betingelsene for aktuelle rammeavtaler oppdaterte i reiseportalen og i sine opplysninger.

I de tilfeller hvor Oppdragsgiver ønsker å benytte Leverandørens rammeavtaler, skal disse innlemmes i tilbudt løsning.

4 Produkter

Leverandøren skal kunne levere alle typer reisebyråtenester som er nødvendig for å dekke Oppdragsgivers behov, slik som (ikke uttømmende liste);

- Billetter til fly, tog, buss og båt - inn- og utland
- Hotell i inn- og utland
- Billeie
- Gruppereiser
- Spesialoppdrag for kurs, møter og konferanser hvor en av Oppdragsgiverne er arrangør, inklusive administrasjon
- Visum (bistand)

Oppdragsgiverne forbeholder seg retten til å kunne bestille leveranser direkte fra leverandør når det er hensiktsmessig.

5 Portal

Leverandøren skal tilby en internettportal til Oppdragsgiver tilpasset Oppdragsgiver sitt behov. Denne portalen skal være knutepunktet mellom leverandør og bestiller/bruker og det skal være mulig å utføre i all hovedsak alle bestillinger/tjenester i denne portalen.

Portalen skal være en standard portal og driftes av leverandør. Innholdet skal ha norsk tekst. Det skal være muligheter for at Oppdragsgiver kan legge inn tilleggsinformasjon i portalen, slik som egen logo, reisepolicy eller annen dokumentasjon/informasjon Oppdragsgiver mener er relevant å ha tilgjengelig i portalen. Innlegging og endringer skal kunne gjøres av Oppdragsgiver.

Hver av Oppdragsgiverne skal ha sin egen portal/sider.

Portalen skal sikre sikker tilgang for våre ansatte, med minimum bruker id og passord. Vi ber Leverandøren beskrive sikkerhetsrutiner i løsningen, samt hvordan brukerstrukturen best kan settes opp. Hvis det er tilgang til godkjenningsrutiner i løsningen skal også dette beskrives.

Brukerne må ha mulighet til å sjekke aktuell bestilling via portal, samt å få opp historikk.

Leverandøren skal oppgi relevante referanser som i dag benytter tilbudt portalløsning.

6 Bestilling

De enkelte ansatte hos Oppdragsgiver eller reisebestillere vil stå for bestilling/kjøp av tjenester. Det må være mulig for noen utvalgte ("sekretærer") å foreta reisebestillinger på vegne av en gruppe i en bestilling.

Online bestillinger skal skje via en internettportal. Denne skal være tilgjengelig for våre ansatte på og utenfor Oppdragsgivers nettverk.

Det skal kunne bestilles flere flystreknings samtidig, for eksempel Oslo - Bergen - Trondheim - Oslo. Bestilling av andre tjenester skal kunne gjøres i samme innlogging/samme operasjon.

Det er ønskelig å se de enkelte bestillinger online - via portalen. Dette skal begrenses til den enkelte ansatt, men administrator skal kunne se alle bestillinger for Oppdragsgiver (den enkelte).

Hvis Leverandør har løsninger for mobiltelefon/smartphone, ber vi om en beskrivelse av disse.

Manuelle bestillinger skal kunne foregå per telefon, e-post, faks eller brev.

6.1 Support - Online/Telefon

Leverandøren skal tilby Oppdragsgiver et supportapparat/vakttelefon hvor våre ansatte kan få nødvendig hjelp og råd online og på telefon 24/7.

Vi ber om en beskrivelse av en slik løsning.

6.2 Service ved beredskap- og krisesituasjoner

Oppdragsgiver kan ved en beredskaps- eller krisesituasjon (nasjonalt og internasjonalt) oppleve å ha spesielle behov for support og hjelp fra Leverandøren. Oppdragsgiver ber Leverandøren beskrive hvilke løsninger som er tilgjengelige ved en slik situasjon.

6.3 Kvalitet og service på leveransen

Brukeropplevelsen er viktig for Oppdragsgiver. Konsulenter som Leverandøren skal benytte for å betjene Oppdragsgiver må derfor ha relevant erfaring og kompetanse til å dekke de behov som etterspørres, samt minimum kommunisere (muntlig/skriftlig) på samme språk som våre ansatte.

Leverandøren skal ved bestilling uoppfordret gi Oppdragsgiver rimeligste tilbud, og gi en oversikt over hvilke alternativer som foreligger. Vi ber om en beskrivelse av hvordan dette sikres av Leverandøren.

Leverandøren skal ved bestilling uoppfordret bruke eksisterende avtaler mellom Oppdragsgiver og hoteller/flyselskap. Dette skal gjelde både ved online-bestilling og bruk av konsulent. Leverandøren skal beskrive leveranserutiner og responstider.

Leverandøren skal orientere Oppdragsgiver om utvikling i bransjen.

Leverandøren skal tildele Oppdragsgiver egen dedikert kundeansvarlig for avtalen.

Leverandøren skal oppgi relevante referanser som Oppdragsgiver kan sjekke for opplevd brukeropplevelser.

6.4 Levering og dokumentflyt

Oppdragsgiver krever primært å benytte elektroniske billetter og dokumentflyt.

Det skal sendes bekreftelse på alle bestillinger med reiserute og totalpris inkludert leverandørens honorar/gebyr. Oppdragsgiver ber om en beskrivelse av hvordan nødvendig reiseinformasjon blir sendt til den reisende og hvilke tidsfrister som gjelder.

6.5 Ombooking og endringer

Det er nødvendig å ha tilgang til en enkel og kostnadseffektiv løsning for ombooking. Det er ønskelig å kunne oppdatere profilopplysninger direkte online.

7 Fakturering / kontostruktur

7.1 Fakturering

Målsettingen er å ha en så effektiv fakturaflyt og godkjenning som mulig. Her vil de ulike Oppdragsgivere har ulike krav, fra papir til helelektronisk flyt - direkte eller via kredittkortselskap. Behovet for kontostruktur vil også variere. Oppdragsgiver benytter Agresso som økonomisystem per i dag.

For Statlige virksomheter er det et krav om innføring av elektronisk fakturering (e-faktura). Tilbudt løsning må kunne levere e-faktura i henhold til de til enhver tid gjeldende formater.

7.1.1 Fakturaflyt

Vi ber Leverandør beskrive de løsninger som kan tilbys i forhold til fakturaflyt og godkjenning.

7.1.2 Kontostruktur

Vi ber Leverandør beskrive de løsninger som kan tilbys i forhold til kontostruktur og hvilke egenskaper de ulike forslagene har.

8 Kredittkort

Det må være mulig å bruke løsninger med kredittkort. Mulige løsninger på dette området må beskrives.

Leverandøren må akseptere de mest kjente kredittkort som betaling/elektronisk billett og evt. oppgi hvilke kort som ikke aksepteres.

Leverandøren må oppgi om det er mulig å opprette "reisekonti" som gir mulighet for samlet betaling av reisebestillinger.

9 Statistikk og rapporter

Oppdragsgiverne ønsker oversikt over omsetningen på avtalen gjennom periodisk statistikk fra leverandøren.

Vi ber Leverandøren beskrive hvilke statistikk og rapporter som inngår i leveransen, eventuelt også hvilke muligheter som er tilgjengelig for selvbetjening.

Hvis det er rapporter og statistikk som ikke er inkludert i leveransen, skal dette oppgis og beskrives (hvilke og innhold, samt eventuelle kostnader).

På forespørsel skal leverandør, uten omkostninger for kunden, utarbeide statistikk over leveranser og kostnader. Statistikkene skal inneholde de opplysninger kunden ber om, for eksempel totalt uttak, uttak fordelt pr. produkt, samt fordelt pr. kontor. Det skal være mulig å gå helt ned på personnivå. I tillegg skal statistikken vise påslag, provisjon og gebyrer for de ulike tjenester.

Tilbyder må legge ved eksempler på statistikk som tilbys. Det må også opplyses om statistikken kan overføres elektronisk til kunden. Statistikk skal kunne leses og analyseres i Excel-format.

10 CO₂ regnskap

Leverandøren må kunne tilby klimaregnskap i overensstemmelse med det som myndighetene pålegger Oppdragsgiver å rapportere på.

CO₂ eller miljøregnskap skal være en inkludert del av leveransen. Vi ber Leverandøren beskrive løsning og innhold.

11 Opplæring og implementering

Vi ber Leverandøren beskrive behovet for opplæring av superbrukere/administrator og de ansatte i bruk av portalen. Denne opplæringen skal inngå som en del av leveransen.

I bilag 4 skal en implementeringsplan beskrives, inkludert hvilke oppgaver og ressurser Oppdragsgiver må beregne og bruke, samt hvilke oppgaver Leverandøren gjennomfører i en slik prosess. Planen skal inneholde et ganttdiagram med minimum milepæler og tilhørende tidsestimater.

I bilag 5 skal leverandøren beskrive hvordan test og godkjenning av leveransen foreslås gjennomført.

Leverandøren skal sørge for at brukerne gis nødvendig opplæring og oppfølging for å sikre effektiv reisehåndtering.

Det er aktuelt for Oppdragsgiver å oppnevne egne kontaktpersoner, som har administrasjonsrettigheter på portalen. Leverandør bes opplyst hvordan opplæringen vil foregå.

Det forutsettes at opplæring er en service for Oppdragsgiver og at dette ikke medfører økte kostnader.

Oppdragsgiver vil etablere egne brukergrupper for test og opplæring.

12 Annen dokumentasjon og beskrivelser

Eventuell annen dokumentasjon vedlegges, slik som:

- Relevante tekniske spesifikasjoner
- Generell produktinformasjon, også fra eventuelle underleverandører
- Annet relevant materiell/beskrivelser