

Kravkatalog

Innehåll

Kravkatalog	1
Information kravkatalog	2
1. Hållbarhet.....	3
1.1 Hållbarhetscertifiering	3
1.2 Rese- och miljöstatistikverktyg	3
1.3 Nudging i självbokningssystem	3
2. Självbokningssystemet.....	3
3. Säkerhet	4
3.1 Auktorisering.....	4
3.2 Informationssäkerhet	4
4. Skyddad identitet/personuppgifter.....	4
5. Faktura	4
6. Erfarenhet och kompetens kopplad till tjänst.....	4
7. Språk vid jourservice	4
8. SLA - Maximalt vitesbelopp.....	5
9. SLA - Statistik redovisningsfrekvens.....	5

Information kravkatalog

Denna kravkatalog kan upphandlande myndighet tillämpa vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning. Om det är nödvändigt får de krav och villkor som angetts i förfrågningsunderlaget till upphandlingen av ramavtalet preciseras och kompletteras enligt nedan. Det är då fråga om att komplettera eller specificera villkoren i ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter för att kunna fullgöra ett enskilt kontrakt.

Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på den upphandlande myndighetens behov. Fortsättningsvis i detta dokument kallas obligatoriska krav, villkor och/eller utvärderingskriterier enbart för "Krav". Krav vid avrop kan även utformas som optioner som den upphandlande myndigheten har möjlighet men inte skyldighet att nyttja under kontraktstiden.

Kontraktet ska tilldelas den ramavtalsleverantör som lämnat det för den upphandlande myndigheten det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet på grundval av de kriterier och villkor som angetts i avropsförfrågan. Vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet ska sedan utvärderas på någon av de två utvärderingsgrunderna:

- bästa förhållande mellan pris och kvalitet
- pris

Preciserande och kompletterande krav kan ställas inom följande områden:

1. Hållbarhet
2. Självbokningssystemet - Användarvänlighet
3. Säkerhet
4. Skyddad identitet/personuppgifter
5. Faktura
6. Erfarenhet och kompetens kopplad till tjänst
7. Språk vid jourservice
8. SLA - Maximalt vitesbelopp
9. SLA statistik redovisningsfrekvens

Krav som inte omfattas av något område enligt denna Kravkatalog kan inte kravställas eller utvärderas i förnyad konkurrensutsättning.

Nedan följer de områden där krav kan ställas vid förnyad konkurrensutsättning. Observera att angivna exempel på krav under respektive område inte är uttömmande och att krav inom dessa områden kan läggas till/tas bort om den upphandlande myndigheten så önskar.

1. Hållbarhet

1.1 Hållbarhetscertifiering

Krav kan exempelvis ställas på att leverantören ska/bör vara certifierad enligt Travelife eller motsvarande

1.2 Rese- och miljöstatistikverktyg

Krav kan exempelvis ställas på att leverantören ska/bör tillhandahålla ett webbaserat statistikverktyg/rapporteringsverktyg för rese- och miljöstatistik som tillhandahåller statistik enligt avsnitt 6.2.6 Redovisning av statistik. Statistikverktyget ska vara självinstruerande, användarvänligt och lättöverskådligt. Statistikverktyget ska vara under kontinuerlig utveckling och leverantören ska vara beredd på att föra dialog med den upphandlande myndigheten om utveckling och anpassning av statistikverktyget och den statistik som presenteras.

Statistikverktyget ska utöver att erbjuda standardrapporter även kunna erbjuda möjlighet att anpassa rapporter utifrån upphandlande myndighetens behov. Det ska finnas möjlighet för den upphandlande myndighetens administratörer att själva kunna skapa rapporter i statistikverktyget. Vid behov ska leverantören vara behjälplig med att anpassa och sätta upp rapporter samt instruera upphandlande myndigheters användare i statistikverktyget.

1.3 Nudging i självbokningssystem

Krav kan exempelvis ställas på att leverantörens självbokningssystem ska/bör ha inbyggd *nudging*. Nudging innebär att resebeställaren uppmuntras att göra hållbara val genom att självbokningssystemets bokningsvy underlättar dessa val. Bland annat genom att hållbara alternativ kommer överst i alternativlistan:

- bokning av tåg kommer före bokning av flyg
- flygresor med minimalt antal mellanlandningar kommer före andra flygresor
- hållbarhetsmärkta hotell kommer före andra hotell.

2. Självbokningssystemet

Krav kan ställas på leverantörens erbjudna självbokningssystem exempelvis:

- Att systemet är intuitivt, självinstruerande och användarvänligt
- Att systemet är logiskt uppbyggt och har en layout som ger lättöverskådlig och tydlig struktur
- Behörighetsroller
- Gränssnitt
- Avbokningsfunktioner
- Responsiv design där användargränssnitt automatiskt anpassas till exempelvis mobilen och/eller läsplattan

3. Säkerhet

3.1 Auktorisering

Krav kan exempelvis ställas på att leverantören ska kunna erbjuda inloggning till reseportal och/eller självbokningsystem

- via singel-sign-on
- via stark auktorisering (minst två-faktors autentisering) enligt ett/flera av nedan alternativ:
 - iDappen
 - Google Authenticator
 - App för smartphones och surfplattor
 - Dold tvåfaktorsautentisering
 - Engångslösenord via sms
 - Koddosa
 - VårdID (SITHS i smartphone med mjukt certifikat)
 - YubiKey/Feitian
 - SMS-kod
 - Säkerhetsnyckel

3.2 Informationssäkerhet

Den upphandlande myndigheten kan vid avrop ställa krav gällande upphandlande myndighetens dataskydd och IT-säkerhet. Kraven kan exempelvis vara

- Behandling av personuppgifter
- Överföring av personuppgifter utanför EU/EES
- Användares behörighet

4. Skyddad identitet/personuppgifter

Den upphandlande myndigheten kan vid avrop ställa krav gällande skyddad identitet exempelvis på

- att namn på resenären inte får synas på fakturan
- att resor ska faktureras på separata fakturakonton och debiteras via pappersfaktura/postande kuvert

5. Faktura

Den upphandlande myndigheten kan ställa ytterligare krav gällande fakturor, exempelvis om några fler uppgifter ska framgå i fakturorna.

6. Erfarenhet och kompetens kopplad till tjänst

Den upphandlande myndigheten kan vid avrop ställa krav gällande kompetens exempelvis på erfarenhet kring

- Skolresebokningar
- Sjukresebokningar mellan regioner
- Bokningar av resor med resenärer som har skyddad identitet

7. Språk vid jourservice

Den upphandlande myndigheten kan vid avrop ställa krav på om jourservice ska ha svensk- och engelsktalande personal med samma kompetensnivå som den ordinarie personliga servicen.

8. SLA - Maximalt vitesbelopp

Den upphandlande myndigheten kan vid avrop ändra maximalt vitesbelopp i bilaga 04 – Servicenivåer för resebyråttjänster (SLA) för följande tjänster:

- Svarstid e-post (flik 2)
- Svarstid telefon (flik 3)
- Svarstid Jourservice (flik 4)

9. SLA - Statistik redovisningsfrekvens

Den upphandlande kan vid avrop ange önskad redovisningsfrekvensen av SLA statistik för

- svarstid för e-post under kontorstid
- svarstid för telefon under kontorstid
- svarstid telefon under jourtid
- rapport över självbokningssystemets tillgänglighet