

## **Avropsstöd**

*Observera: Detta avropsstöd kan komma att förändras under ramavtalstiden*

# Resebyråttjänster 2018

## Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	3
<b>2. Definitioner</b> .....	3
<b>3. Omfattning</b> .....	3
<b>3.1 Delområde 1 – Bokning av bland annat resebyråttjänster</b> .....	3
<b>3.2 Delområde 2 – Bokning av grupp- och konferensarrangemang</b> .....	4
<b>3.3 Ingår inte i ramavtalet</b> .....	4
<b>4. Avrop</b> .....	4
<b>4.1 Teckna avropsavtal vid uppstart</b> .....	4
<b>4.2 Avrop av avropsavtal för resebyråttjänster</b> .....	5
<b>4.3 Avrop av avropsavtal för grupp- och konferensarrangemang</b> .....	5
<b>4.4 Kravställning</b> .....	5
<b>4.5 Implementering</b> .....	6
<b>5. Leverans</b> .....	7
<b>5.1 Följande transaktioner får leverantören ta betalt för</b> .....	7
<b>5.2 Beställning/köp av resa från avropsavtal</b> .....	8
<b>5.3 Leverantörens tillgänglighet</b> .....	8
<b>5.3.1 Under normal kontorstid</b> .....	8
<b>5.3.2 Utanför normal kontorstid</b> .....	8
<b>5.4 Fakturering</b> .....	9
<b>5.4.1 Om UM har en resekontoleverantör</b> .....	9
<b>5.4.2 Elektronisk fakturering</b> .....	9
<b>5.4.3 Faktura</b> .....	9
<b>5.5 Reklamation</b> .....	10
<b>5.6 Uppföljning</b> .....	10

## 1. Inledning

SKL Kommentar Inköpscentral (SKI) har genomfört en ramavtalsupphandling som omfattar resebyråtjänster.

Detta avropsstöd är framtaget för avropsberättigade kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Resebyråtjänster 2018. Avropande myndigheter är fria att utforma sina avrop hur de vill, så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

Om du har några frågor, kontakta kundsupport vid SKL Kommentar Inköpscentral AB (SKI) via telefon, 08 - 525 029 96, eller via mail, [ski-kundsupport@sklkommentus.se](mailto:ski-kundsupport@sklkommentus.se).

## 2. Definitioner

I ramavtalet och denna bilaga används följande definitioner:

*Avrop:* Då UM avgör vilken leverantör som ska utföra tjänsten.

*Avropsförfrågan:* Då UM kontaktar leverantören med förfrågan om att utföra tjänsten.

*Avropssvar:* Då leverantören svarar på UM:s avropsförfrågan.

*Avropsavtal:* Det avtal som tecknas mellan UM och leverantören för att reglera tjänstens utförande.

*Leverantör:* De ramavtalsleverantörer som ramavtal är tecknat med.

*Beställning:* De förfrågningar till leverantören UM gör inom ramen för avropsavtalet.

*Resenär:* Samtliga medarbetare, konsulter eller andra personer som reser efter UM:s bokning. En person som reser efter UM:s bokning behöver inte vara anställd hos UM utan kan exempelvis vara inbjudna gäster, patienter, konsulter m.fl.

*UM:* Upphandlande myndighet

## 3. Omfattning

Ramavtalet är uppdelat i två delområden.

### 3.1 Delområde 1 – Bokning av bland annat resebyråtjänster

Delområde 1 omfattar heltäckande resebyråtjänster för bokningar av nedan transportmedel och logi för tjänsteresor inom Sverige och utomlands.

- bokning av flyg-, tåg-, buss- och båtresa, både inrikes och utrikes
- bokning av anslutningstransport till flygplats/tågstation/busstation/hamn, både inrikes och utrikes
- bokning av hyra av fordon, både inrikes och utrikes
- bokning av hotellrum, både inrikes och utrikes

### **3.2 Delområde 2 – Bokning av grupp- och konferensarrangemang**

Delområde 2 avser heltäckande bokningstjänster för tjänsteresor inom Sverige och utomlands och omfattar bland annat bokningar, bekräftelser, avbokningar, ombokningar, omskrivningar och krediteringar av:

- grupp- och konferensarrangemang
- resor för grupper (flyg, tåg, buss, båt) där speciella gruppfordelar kan uppnås

### **3.3 Ingår inte i ramavtalet**

Ramavtalet innebär att ramavtalsleverantören agerar mellanhand mellan dig och leverantörerna som tillhandahåller exempelvis resor (dvs. flygbolag, tågbolag, bussbolag etc.) och logi (dvs. hotell, vandrarhem etc.). SKI har i dagsläget inga avtal med leverantörer som tillhandahåller exempelvis resor och logi. Ramavtalet Resebyråttjänster 2018 möjliggör endast en mellanhandstjänst och avser alltså enbart resebyråttjänsten, vilket innebär att du själv måste konkurrensutsätta resorna och login etc. Har myndigheten eller företaget du jobbar på till exempel ett upphandlat avtal med hotell eller annan logi, så är dessa redan konkurrensutsatta och då ska resebyrån informeras om att det är dessa hotell som ska bokas av resebyrån.

## **4. Avrop**

Vilka som är avropsberättigade från ramavtalet framgår av ramavtalsbilaga Bilaga 01 Avropsberättigade parter.

### **4.1 Teckna avropsavtal vid uppstart**

UM behöver teckna ett skriftligt avropsavtal med leverantören vid uppstarten. Med uppstarten menas den absolut första gången UM ska avropa från ramavtalet Resebyråttjänster 2018. Har någon annan på din arbetsplats, exempelvis en chef eller kollega, redan avropat från ramavtalet Resebyråttjänster 2018 så ska det redan finnas ett avropsavtal och du ska därmed inte teckna ytterligare ett avropsavtal. UM kan använda Bilaga 04 – *Mall för avropsavtal* vid tecknandet av avropsavtalet. SKI uppmanar UM att teckna ett nytt avropsavtal även om den nya leverantören på ramavtalet Resebyråttjänster 2018 är samma leverantör som UM hade innan ramavtalet Resebyråttjänster 2018 blev tillgängligt att avropa ifrån.

#### **4.2 Avrop av avropsavtal för resebyråtjänster**

Avrop av resebyråtjänster från ramavtalet sker genom rangordning. Avropsberättigade UM kontaktar den leverantör som har plats ett (1) i rangordningen, vilket är BIG Travel Sweden AB.

Leverantören som har plats ett (1) är skyldig att besvara avropsförfrågan inom tre (3) arbetsdagar. Avböjer eller underlåter leverantören att besvara avropet har du rätt att avropa från nästa leverantör i rangordningen, d.v.s. leverantören som har plats två (2) i rangordningen, vilket är NEX Resebyrå AB. Även leverantören på plats två (2) är i så fall skyldig att besvara avropsförfrågan inom tre (3) arbetsdagar.

Avböjer eller underlåter även leverantören som är på plats två (2) att besvara avropet har du rätt att avropa från nästa leverantör i rangordningen, d.v.s. leverantören som har plats tre (3), vilket är Resia AB, som i så fall också är skyldig att besvara avropsförfrågan inom tre (3) arbetsdagar.

#### **4.3 Avrop av avropsavtal för grupp- och konferensarrangemang**

Avrop av grupp- och konferensarrangemang från ramavtalet sker genom rangordning.

Avropsberättigade UM kontaktar den leverantör som har plats ett (1) i rangordningen, vilket är BIG Travel Sweden AB.

Leverantören som har plats ett (1) är skyldig att besvara avropsförfrågan inom tre (3) arbetsdagar. Avböjer eller underlåter leverantören att besvara avropet har du rätt att avropa från nästa leverantör i rangordningen, d.v.s. leverantören som har plats två (2) i rangordningen, vilket är Resia AB. Även leverantören på plats två (2) är i så fall skyldig att besvara avropsförfrågan inom tre (3) arbetsdagar.

Avböjer eller underlåter även leverantören som är på plats två (2) att besvara avropet har du rätt att avropa från nästa leverantör i rangordningen, d.v.s. leverantören som har plats tre (3), vilket är Flight Centre Travel Group (Europe) AB (tidigare FCM Travel), som i så fall också är skyldig att besvara avropsförfrågan inom tre (3) arbetsdagar.

#### **4.4 Kravställning**

Av förfrågningsunderlagets avsnitt 4 *Krav på tjänsten* framgår det vilka möjligheter du har att välja tillkommande och specifika krav. Om du önskar ställa specifika krav bör detta göras i avropet, specificerat i avropsförfrågan.

Exempel på specifika krav som du kan ställa är:

- Krav på att leverantören ska tillhandhålla ett dedikerat team
- Krav på att leverantören ska tillhandhålla miljöstatistik
- Krav på att leverantören ska tillhandhålla resestatistik
- Att leverantören ska ge resenären ett miljövänligt alternativ vid förslag av resa
- Att bokningsbekräftelsen ska innehålla miljöinformation om miljökompensation eller utsläpp
- Att färdhandlingen och bokningsbekräftelsen ska kunna distribueras via sms eller e-post
- Att leverantören ska verka för att önskemål om att hotellrum/annan logi som till exempel är miljöcertifierade, erbjuder ekologisk mat eller är fria från betal-tv kanaler med pornografi ska bokas i första hand
- Att leverantören ska verka för att önskemål om att hotellrum/annan logi som inte nödvändigtvis ligger geografiskt bäst till, men som med enkelhet kan nås genom t.ex. kommunala färdmedel och som är billigare, ska presenteras som alternativ
- Att leverantören ska tillhandhålla klimatkompensation

Mer information om dessa och andra möjliga krav finns i förfrågningsunderlaget.

Leverantörerna har angett priser i ramavtalsupphandlingen, vilka ska gälla i avropsavtal. Priserna som leverantörerna har angett gäller även om du lägger till något av ovanstående krav.

#### **4.5 Implementering**

Efter att avropsavtal har tecknats behöver bland annat resenärsp profiler skapas, informationsträffar hållas och andra liknande moment, som är relevanta att genomföra inför samarbetet mellan UM och leverantören avseende tjänsten, genomföras. Det är leverantören som är huvudansvarig för allt detta, dvs. leverantören bär huvudansvaret för implementeringen av tjänsten.

Leverantören kan erbjuda ett dedikerat team som är avsett för er (se ovan under avsnitt 4.4 *Kravställning*). Det dedikerade teamet har god kännedom om er som kund, dvs. om den UM du jobbar på. Har den UM du jobbar på ett dedikerat team sedan tidigare ska ni i möjlig utsträckning kunna behålla befintliga kontaktuppgifter till det dedikerade teamet. Även

resenärprofiler som UM eller det företag du jobbar på har sedan tidigare ska ni i möjlig utsträckning kunna behålla.

Implementeringsfasen ska ske skyndsamt och avslutas senast tre (3) månader efter implementeringens start. Leverantören ska avsätta tid och resurser för implementering av en ny UM.

## 5. Leverans

### 5.1 Följande transaktioner får leverantören ta betalt för

Inom ramen för tecknade avropsavtal ska leverantören ta ut arvode enligt nedan. Inget särskilt arvode får tas ut för kreditering.

#### **Transaktion**

**Flyg Inrikes** - Ett arvode per dokument/biljettnummer i resebyråns ordinarie bokningssystem. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

**Flyg Europa** - Ett arvode per dokument/biljettnummer i resebyråns ordinarie bokningssystem. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

**Flyg Interkontinentalt** - Ett arvode per dokument/biljettnummer i resebyråns ordinarie bokningssystem. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

**Flyg Inrikes** - Ett arvode per dokument/biljettnummer utanför resebyråns ordinarie bokningssystem, t.ex. genom annat systemstöd. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

**Flyg Europa** - Ett arvode per dokument/biljettnummer utanför resebyråns ordinarie bokningssystem, t.ex. genom annat systemstöd. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

**Flyg Interkontinentalt** - Ett arvode per dokument/biljettnummer utanför resebyråns ordinarie bokningssystem, t.ex. genom annat systemstöd. (För lågprisflygbolag gäller arvode per bokning/bokningsnummer per resenär).

**Tåg** - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

**Hotell/Logi** - Ett arvode per bokning per rum i resebyråns ordinarie bokningssystem.

**Hotell/Logi** - Ett arvode per bokning per rum utanför resebyråns ordinarie bokningssystem, t.ex. genom annat systemstöd.

**Hyrbil** - Ett arvode per bokning per bil i resebyråns ordinarie bokningssystem.

**Anslutningstransport** - Ett arvode per biljettnummer.

**Buss** - Ett arvode per dokument/biljettnummer.

**Ombokning** - Ett arvode per ombokning av befintlig bokning per resenär där så är möjligt enligt dokumentvillkoren med eller utan tilläggskostnad.

**Omskrivning** - Ett arvode per utfärdande av nytt dokument där kvarvarande värde av tidigare utställt dokument utnyttjas som hel eller delvis betalning.

**Elektronisk "voucher"/ betalning mot "resekonto"** - Ett arvode per elektroniskt dokument, t.ex. hotell/logi, hyrbil eller anslutningstransport.

**Gruppresa** – Pris per timme för av leverantören utfört arbete.

**24-timmarservice** – Avser utanför normal kontorstid, ett arvode per bokning, ändring eller avbokning av flyg, tåg, hotell/logi, hyrbil, anslutningstransport, buss samt för ombokning inkl. kreditering. Inga arvoden får kombineras med andra typer arvoden.

Inga arvoden utöver de arvoden som anges i Bilaga 03 – Prisbilaga får förekomma.

## **5.2 Beställning/köp av resa från avropsavtal**

En resenär kan boka resor med personlig service via telefon eller e-post till leverantören.

En resenär kan också boka resor online via den av leverantören tillhandahållna digitala plattformen (med en digital plattform avses ett självbokningssystem som tillhandahålls digitalt av leverantören).

## **5.3 Leverantörens tillgänglighet**

### **5.3.1 Under normal kontorstid**

Leverantören ska vara tillgänglig för resenären via e-post, chatt, telefon och sms under normal kontorstid, vilket innebär helgfri måndag – fredag klockan 08:00-17:00 svensk tid.

Leverantören ska besvara resenären inom trettio (30) minuter när kontakt tas via e-post eller sms och inom trettio (30) sekunder när kontakt tas via telefon eller chatt under normal kontorstid (inte endast med autosvar). Leverantören ska därefter återkomma till resenären med ett slutgiltigt svar i sakfrågan inom en arbetsdag.

I det fall kontakt tagits mellan 08.00-17.00 men resenären får svar från leverantören utanför detta tidsfönster ska leverantören ändå genomföra bokningen med samma debitering som gäller mellan 08.00-17.00.

För bokningar via e-post kan leverantören tillhandahålla ett färdigt formulär som resenären fyller i för att underlätta att all nödvändig information för beställningen uppges.

För det fall leverantören inte kan slutföra resenärens begäran under pågående kontakt ska leverantören återkoppla om eller bekräfta beställningen inom en arbetsdag om inte resenären och leverantören kommer överens om något annat.

### **5.3.2 Utanför normal kontorstid**

Resenären ska kunna kontakta leverantören via telefon för att göra bokning, ändring eller avbokning även utanför normal kontorstid (24-timmars service).



Har resenären kontaktat leverantören inom normal kontorstid, men blir besvarad utanför normal kontorstid, ska leverantören ändå genomföra bokningen i samband med detta utan hänvisning till att det är utanför kontorstid.

Leverantören ska normalt besvara resenären inom sextio (60) sekunder när kontakt tas via telefon utanför kontorstid.

Leverantören ska vara tillgänglig för resenären på svenska och med svensktalande personal både under och utanför normal kontorstid. Leverantören ska efter begäran kunna tillhandahålla statistik avseende svarstider.

## **5.4 Fakturering**

### **5.4.1 Om UM har en resekontoleverantör**

Leverantören ska i tillämpliga fall fakturera UM genom den resekontoleverantör som UM har avtal med. Alla delar av bokningen ska faktureras genom resekontoleverantören, om UM har en sådan. För de UM som saknar en resekontoleverantör ska leverantören fakturera UM direkt.

Med resekontoleverantör menas en leverantör som UM har avtal med och som resebyrån (leverantören) kan fakturera för alla delar av bokningen.

### **5.4.2 Elektronisk fakturering**

Leverantören ska tillhandahålla elektronisk fakturering om UM så önskar. Översändandet av fakturor i elektronisk form ska ske enligt SFTI-standard (Single Face To Industry) i form av Fulltext faktura eller Svefaktura, alternativt skicka e-fakturor via fakturaportal tillhandahållen av UM enligt separat överenskommelse. Driftstart och detaljerade specifikationer avseende elektronisk fakturering överenskommades mellan leverantören och UM. UM ska medverka till att elektronisk fakturering införs genom att tillhandahålla nödvändig information.

Elektronisk fakturering ska tillhandahållas senast en (1) månad efter att UM framfört önskemål om detta.

### **5.4.3 Faktura**

All fakturering ska ske från ramavtalsleverantören, vilket innebär att ingen fakturering får ske från underleverantör. Som underleverantör åsyftas här inte resekontoleverantör.

En faktura ska ange

- den upphandlande myndighetens namn och adress,
- kostnadsställe eller referensnummer;

- identifikation av resenär,
- fakturerat belopp i SEK specificerat i eventuella delposter,
- leveransdatum och övriga i avropsavtalet angivna uppgifter,
- leverantörens plus- eller bankgironummer,
- information om F-skattsedel samt

Vid kreditfakturer ska debetfakturans fakturanummer framgå.

### **5.5 Reklamation**

Om det finns behov av att reklamera en resa, gör detta direkt till resebolagen (dvs. exempelvis till flygbolaget, tågbolaget, bussbolaget etc.) och inte till leverantören. Leverantören ska dock vara UM behjälplig med själva genomförandet av reklamationen.

### **5.6 Uppföljning**

För att ni ska vara säkra på att UM får den kvalitet som leverantören har utlovat är det viktigt att leveransen kontinuerligt följs upp. Exempelvis bör UM kontrollera att leveransen överensstämmer med avtalade villkor (inklusive de krav som uppställts i förfrågningsunderlaget). Leverantören ska även kunna tillhandahålla relevant statistik till UM (se ovan under avsnitt 4.4 *Kravställning*). Om avtalade villkor inte följs, och leverantören således inte uppfyller den kvalitet som leverantören har utlovat, kan det vara grund för sanktioner i enlighet med ramavtalet. Sanktioner innebär att leverantören exempelvis kan få betala viten och skadestånd till UM samt att UM kan ha rätt att häva avtalet. UM uppmanas att dokumentera sina kontakter med leverantören vid eventuell tvist.