

## FASTSTÄLLANDE AV FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

### Upphandling av Resebyråttjänster VLL 905-2015


Med delegation från landstingsstyrelsen i Västerbottens läns landsting fattas härmed följande beslut i ovan rubricerade upphandling.

Verksamhetsområde Service har tillsammans med Upphandlingsavdelningen tagit fram förslag till förfrågningsunderlag avseende Resebyråttjänster. Avtal tecknas för perioden 2015-09-01 t.o.m. 2017-08-31 med möjlighet till förlängning i upp till 24 månader förutsatt att upphandling inte blivit föremål för överprövning.

### Beslut

Förfrågningsunderlag fastställs enligt förslag.

Datum: 2015-05-11      Ort: Umeå



Anders Sylvan, landstingsdirektör  
Västerbottens läns landsting

Avdelning för Upphandling

Sara Sundström

# ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

## RESEBYRÅTJÄNSTER

*Detta dokument innehåller information och behöver ej besvaras*

	<b>Innehållsförteckning</b>	<b>Sida</b>
<b>1</b>	<b>ALLMÄN ORIENTERING</b>	<b>1</b>
1.1	Upphandlingsförfarande	1
1.2	Upphandlande myndighet	1
1.3	Upplysningar under anbudstiden	1
1.4	Samverkansformer vid upphandling	1
1.5	Sekretess	1
1.6	Ersättning för upprättande av anbud	2
1.7	Landstingets miljöarbete	2
<b>2</b>	<b>UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER</b>	<b>2</b>
2.1	Anbudets form och innehåll	2
2.2	Förfrågningsunderlagets krav	2
2.3	Avlämnande av anbud	3
2.4	Sista anbudsdag	3
2.5	Anbudets giltighetstid	3
2.6	Plats för öppning av anbud	3
<b>3</b>	<b>PRÖVNING AV ANBUD</b>	<b>3</b>
3.1	Uteslutning av leverantör	3
3.2	Kvalificering av leverantör	3
3.3	Kvalificering av obligatoriska krav	3
3.4	Utvärdering av anbud	3
3.5	Muntlig presentation av anbud	4
<b>4</b>	<b>BESLUT OCH TECKNANDE AV KONTRAKT</b>	<b>4</b>
4.1	Avbrytande av upphandlingen	4
4.2	Underrättelse av beslut	4
4.3	Avtalsspärr	4
4.4	Upphandlingskontrakt	5

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

# 1 Allmän Orientering

## 1.1 Upphandlingsförfarande

Förenklat förfarande enligt Lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. Upphandlingsformen innebär att tilldelningsbeslut får föregås av förhandlingar med leverantör. Anbud kan komma att antas utan föregående förhandling.

## 1.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är: Västerbottens läns landsting

Organisationsnummer: 232100-0222

För information om Västerbottens Läns Landsting, se hemsida: [www.vll.se](http://www.vll.se)

## 1.3 Upplysningar under anbudstiden

Eventuella frågor angående upphandlingen sker direkt via annonsen i E-avrop, [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com). Inkomna frågor besvaras skriftligen till samtliga leverantörer via e-post kopplad till Leverantörsportalen.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som otydligt eller om något av de ställda kraven är orimliga, onormalt kostnadsdrivande eller konkurrensbegränsande i något avseende är det viktigt att ansvarig handläggare kontaktas skriftligen på ett så tidigt stadium som möjligt så att missförstånd kan undvikas.

Förtydliganden eller kompletteringar som kan påverka anbudsgivaren kommer att publiceras i annonsen via [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com).

Anbudsgivare som inte beställt förfrågningsunderlaget direkt från den upphandlande myndigheten måste själva kontrollera om några förtydliganden och kompletteringar distribuerats. Anbudsgivare kan endast åberopa de kompletterande upplysningar som erhållits skriftligen från ansvarig handläggare.

## 1.4 Samverkansformer vid upphandling

Sveriges Kommuner och Landstings överenskommelse med branschorganisationen Swedish Medtech om samverkan mellan vården och industrin ska respekteras och efterlevas. Information om samverkansavtalet finner ni på nedanstående adress:

<http://www.swedishmedtech.se>

## 1.5 Sekretess

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av sekretess enligt Sekretesslagen till dess att tilldelningsbeslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Nämnda uppgifter kan omfattas av sekretess även efter nämnda tidpunkt.

Leverantör som vill att sekretess ska råda även efter det att anbudssekretessen upphört ska skriftligen inkomma med begäran om sekretess, innehållande precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle drabba anbudsgivaren om uppgifterna röjs.

Alla uppgifter som leverantör vill sekretessbelägga ska anges i bilaga 1, Begäran om kommersiell sekretess.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

Observera att uppgifter som rör utvärderingskriterierna endast undantagsvis är av sådan karaktär att de kan sekretessbeläggas. Det är landstinget som beslutar och avgör om uppgifterna kan sekretessbeläggas.

## **1.6 Ersättning för upprättande av anbud**

Landstinget medger inte ersättning för upprättandet av anbud.

## **1.7 Landstingets miljöarbete**

Miljöfrågorna har stor betydelse för landstingets arbete och för helhetssynen på sambandet mellan människa, miljö och hälsa. Landstinget har därför infört ett miljöledningssystem enligt den internationella standarden ISO 14001 samt antagit ett miljöpolitiskt program som ska ligga till grund för all verksamhet som bedrivs inom landstinget. I detta följer att bedriva ett miljöanpassat upphandlingsarbete, där landstinget följer miljöstyrningsrådets upphandlingskriterier som hittas på Konkurrensverkets hemsida, [www.kkv.se](http://www.kkv.se).

I detta förfrågningsunderlag med bilagor redovisas i förekommande fall de miljökrav som ställs på leverantören och efterfrågade tjänster.

Hela det miljöpolitiska programmet finns att läsa på [www.vll.se/miljö](http://www.vll.se/miljo).

# **2 Upphandlingsföreskrifter**

## **2.1 Anbudets form och innehåll**

Anbudet ska vara skriftligt och avfattat på svenska. Bilagor till anbudet såsom broschyrer, certifikat, tillstånd och liknande dokument accepteras på engelska.

Efterfrågade uppgifter ska besvaras direkt i förfrågningsunderlagets formulär, inklusive bilagor, och utgöra en del av anbudet.

Om anbudsgivaren lämnar ofullständiga svar, förbehåll eller reserverar sig mot villkor i förfrågningsunderlaget kan anbudet komma att förkastas.

## **2.2 Förfrågningsunderlagets krav**

Förfrågningsunderlaget innehåller ett antal obligatoriska krav. Kraven avser såväl leverantör och anbud som upphandlingsföremål.

Förutsättningen för att ett anbud ska kunna utvärderas och antas är att samtliga obligatoriska krav bedöms uppfyllda. Anbud som inte uppfyller de obligatoriska kraven kommer att förkastas. Var därför noga med att svara på alla obligatoriska krav i förfrågningsunderlaget och ange att dessa accepteras.

Förfrågningsunderlaget innehåller dessutom ett antal utvärderingsbara kriterier som kommer att bedömas vid utvärderingen.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

### **2.3 Avlämnande av anbud**

Anbud lämnas elektroniskt via upphandlingsportalen E-avrop, [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com). Logga in i systemet och klicka på "Hämta och bevaka upphandling" och därefter på "Lämna anbud" till vänster i annonsen.

Upphandlande myndighet tillåter inte att anbud lämnas på annat sätt.

### **2.4 Sista anbudsdag**

Anbud ska vara landstinget tillhanda senast 2015-0X-XX.

Anbud som inkommer efter anbudstidens utgång får inte prövas.

### **2.5 Anbudets giltighetstid**

Anbudet ska vara bindande t.o.m. 2015-XX-XX.

Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning förlängs anbudens giltighetstid fram till dess att upphandlingskontrakt kan tecknas, dock i högst sex månader efter angiven giltighetstid.

### **2.6 Plats för öppning av anbud**

Anbudsöppning kommer att ske vid Avdelningen för Upphandling, Norrlands Universitetssjukhus, efter det att anbudstiden gått ut.

Anbudsöppningen är inte offentlig, representant för handelskammare kan, på leverantörens bekostnad, få närvara i enlighet med bestämmelserna i LOU.

## **3 Prövning av Anbud**

Efter anbudsöppningen sker prövningen av anbuderna enligt nedan.

### **3.1 Uteslutning av leverantör**

Leverantör kommer att uteslutas om någon av punkterna enligt 10 kap. §1-2 LOU föreligger.

### **3.2 Kvalificering**

Kvalificerad leverantör prövas avseende obligatoriska krav som ställs på efterfrågad tjänst enligt förfrågningsunderlaget.

### **3.3 Utvärdering av Anbud**

Under förutsättning av att inkomna anbud uppfyller kraven enligt ovan, kommer det kvalificerade anbud som efter sammanvägd bedömning av kriterierna pris och kvalitet får det lägsta jämförelsevärde att betraktas som det ekonomiskt mest fördelaktiga och därmed väljas. Om två anbud får samma jämförelsevärde antas det anbud som har lägst anbudspris. Alla utvärderingsbara kriterier är kopplade till ett ekonomiskt påslag som anges i anslutning till varje kriterium.

Anbudets jämförelsevärde beräknas genom att det totala påslaget för ej uppfyllda utvärderingsbara kriterier läggs till anbudspriset. Jämförelsevärde (kr) = Anbudspris (kr) + påslag (kr)

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

Bedömning av leverantörens beskrivningar av efterfrågade punkter kommer att ske via en utvärdering som genomförs av referensgruppen enligt nedanstående kriterier.

#### **Tillfredsställande**

*Anbudsgivaren beskriver på ett mycket tydligt, strukturerat och detaljerat sätt med långsiktighet och med mycket stor relevans av det som efterfrågas. Anbudsgivaren har en djup förståelse och visar på en mycket god förmåga att hantera det som efterfrågats.*

#### **Ganska tillfredsställande**

*Anbudsgivarens beskrivningar bedöms vara av god kvalitet för det som efterfrågas. Beskrivningarna är strukturerade och med relevans för det som efterfrågas, men är inte på en utmärkande nivå. Beskrivningarna har några få brister av mindre betydelse. Sammantaget har anbudsgivaren en förståelse för det som efterfrågas.*

#### **Inte tillfredsställande**

*Anbudsgivaren beskriver det som efterfrågas på en otillräcklig nivå. Beskrivningarna har tydliga brister och visar på en dålig förståelse för det som efterfrågas.*

### **3.4 Muntlig presentation av anbud**

Upphandlande myndighet kan komma att kalla till muntlig presentation av anbud i syfte att ge myndigheten möjlighet att ställa kontrollerande frågor för att säkerställa att skrivningar i anbudet uppfattats på rätt sätt.

## **4 Beslut och tecknande av kontrakt**

### **4.1 Avbrytande av upphandling**

Om inget anbud motsvarar ställda krav eller om anbuderna innefattar för höga priser eller på annat sätt är oförmånliga kan upphandlingen avbrytas och samtliga anbud förkastas.

Om upphandlingen avbryts kommer samtliga anbudsgivare att underrättas, varvid skäl kommer att anges.

### **4.2 Underrättelse om beslut**

Uppllysning om vilken eller vilka leverantörer som tilldelats det aktuella uppdraget, kommer att lämnas till alla anbudsgivare samt alla andra som begär det. Meddelandet sänds till den e-postadress som är registrerad på det konto i upphandlingsportalen som användes vid anbudsinslämningen. Tilldelningsbeslutet utgör inte en avtalsrättslig accept av anbudet.

### **4.3 Avtalsspärr**

Efter att upphandlande myndighet har fattat tilldelningsbeslut i en offentlig upphandling inträder en avtalsspärr som är ett förbud att teckna avtal under en viss period. Avtalsspärren löper tio (10) dagar från det att alla anbudsgivare meddelats tilldelningsbeslutet. Avtalsspärrens löptid utgör överprövningsperiod.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

#### **4.4 Upphandlingskontrakt**

Efter tilldelningsbeslut och avtalsspärr kommer skriftligt upphandlingskontrakt att tecknas med antagen leverantör, som baseras på innehållet i detta förfrågningsunderlag och antaget anbud.

Bindande avtal kommer till stånd först när upphandlingskontraktet undertecknats av båda parter. Detta innebär också att upphandlingen avslutas först när samtliga parter undertecknat avtalen.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström**AVTALSVILLKOR**  
**RESEBYRÅTJÄNSTER**

Innehållsförteckning		Sida
1	<b>Avtalsparter</b>	2
2	<b>Kontaktpersoner</b>	2
3	<b>Avtalsomfattning</b>	2
4	<b>Avtalstid</b>	3
5	<b>Avrop och beställning</b>	3
6	<b>Kvalitet och utförande</b>	3
7	<b>Avtalspris</b>	4
8	<b>Provision</b>	5
9	<b>Prisjustering</b>	5
10	<b>Kompetens och resurser</b>	5
11	<b>Utbildning</b>	5
12	<b>Fakturerings- och betalningsvillkor</b>	6
12.1	Faktureringsvillkor	6
12.2	Betalningsvillkor	6
12.3	Dröjsmålsränta	6
12.4	Fakturaadress	6
13	<b>Samverkan, uppföljning och utveckling</b>	6
14	<b>Miljökrav</b>	6
15	<b>Statistik</b>	6
16	<b>Sekretess</b>	7
17	<b>Antidiskriminering</b>	7
18	<b>Upphandlingsvolym</b>	7
19	<b>Lagar och regler</b>	7
20	<b>Tillstånd</b>	7
21	<b>Anlitande av underleverantör</b>	7
22	<b>Försäkring</b>	8
23	<b>Omförhandling</b>	8
24	<b>Ändringar och tillägg</b>	8
25	<b>Handlingars inbördes ordning</b>	8
26	<b>Överlåtelse av avtal</b>	9
27	<b>Verksamhetsövergång</b>	9
28	<b>Övergång till ny leverantör</b>	9
29	<b>Ansvar för fel och brist i uppdrag</b>	9
30	<b>Marknadsföring och information</b>	9
31	<b>Revision</b>	9
32	<b>Meddelandeskyldighet</b>	10
33	<b>Hävning</b>	10
34	<b>Befrielsegrunder (Force Majeure)</b>	10
35	<b>Tvist</b>	10
36	<b>Underskrifter</b>	10



Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

## 1 Avtalsparter

<b>Köpare</b>	<b>Leverantör</b>
Västerbottens läns landsting	
<b>Org nr: 232100-0222</b>	<b>Org nr:</b>
<b>Telefon: 090 – 785 00 00</b>	<b>Telefon:</b>
<b>Hemsida: www.vll.se</b>	<b>Hemsida:</b>

## 2 Kontaktpersoner

<b>Köpare</b>	<b>Leverantör</b>
<b>Kontaktperson för avtalet:</b> Sara Sundström, Upphandlare	<b>Kontaktperson för avtalet:</b>
<b>Telefon: 090 – 785 85 94</b> <b>E-post: <a href="mailto:sara.sundstrom@vll.se">sara.sundstrom@vll.se</a></b>	<b>Telefon:</b> <b>E-post:</b>
<b>Kontaktperson för verksamhetsfrågor:</b>	<b>Kontaktperson för verksamhetsfrågor:</b>
<b>Telefon:</b> <b>E-post:</b>	<b>Telefon:</b> <b>E-post:</b>

**Slutlig text i dokument skrivs in vid upprättandet av kontrakt.**

## 3 Avtalsomfattning

Leverantören åtar sig att till Västerbottens läns landsting, härnäst kallad landstinget, utföra resebyråttjänster i enlighet med detta avtal och det förfrågningsunderlag som legat till grund för upphandlingen samt enligt de villkor som framgår av antaget anbud.

Leverantören ska utföra uppdraget fackmannamässigt, med hög kvalitet, tillgänglighet och tillförlitlighet på ett, för landstinget, kostnadseffektivt sätt. Då landstinget till stor del finansieras av skattemedel är det viktigt att leverantören är kostnadsmedveten och alltid strävar efter att landstinget ska få ut så mycket som möjligt av sina insatser.

Leverantören ska tillse att rätt bemanning finns i den omfattning som krävs för att upprätthålla ställda krav i enlighet med avtalet samt att efterfrågade kompetenser finns till landstingets

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

förfogande. Leverantören ska upprätthålla kontakt med interna resurser inom landstinget och andra leverantörer som landstinget kräver, för att upprätthålla föreskriven funktion och standard på de uppdrag som omfattas enligt avtalet.

Landstinget lägger stor vikt vid hög tillgänglighet och tillförlitlighet då många uppdrag är av snabb karaktär. För att kunna uppfylla kraven på detta bör leverantören ha ett intresse för landstingsverksamhet och dess förutsättning och utveckling.

#### **4 Avtalstid**

Avtalet är giltigt 2015-09-01 - 2017-08-31, med möjlighet för landstinget att förlänga upp till 24 månader, vid ett eller fler tillfällen.

Vid avtalets utgång upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Avisering om förlängning bör ske senast sex (6) månader före avtalsperiodens utgång.

#### **5 Avrop och beställning**

Samtliga enheter inom landstinget har rätt att avropa från detta avtal. Leverantören ska ta emot beställningar och utföra tjänsten fram till avtalsperiodens utgång och leverans inom den angivna leveranstiden.

#### **6 Kvalitet och utförande**

Leverantören ska under avtalstiden tillgodose landstingets totala behov av resetjänster och reseadministration med professionell hantering i enlighet med landstingets rutiner, regelverk och överenskommelser med leverantören. Leverantören tillser att tjänsten nyttjas på ett för köparen kostnadseffektivt och miljöanpassat sätt.

Leverantören ska leverera enligt detta avtal med största omsorg och på ett fackmannamässigt sätt. Leverantören ska iaktta god sedvänja inom branschen och tillvarata landstingets intressen. Leverantören ska via eget kvalitetssäkringssystem säkerställa att det egna arbetet alltid utförs med rätt kvalitet och med precision.

Om uppdraget inte är tillräckligt preciserat åligger det leverantören att i samråd med landstinget göra ytterligare preciseringar. Leverantören ska utan dröjsmål till landstinget anmäla behov av ytterligare preciseringar för att kunna utföra leveransen. Leverantören får inte av annan än landstinget motta eller inhämta direktiv för uppdrag i vidare utsträckning än vad som avtalats med landstinget.

Leverantören får inte under avtalstiden utöva verksamhet som kan rubba landstingets förtroende för leverantören.

#### **7 Avtalspris**

*Detaljer förs in i samband med avtalstecknande*

Priserna för avtalade tjänster gäller enligt separat prisbilaga.

Angivna priser är fasta i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och inkluderar leverantörens samtliga kostnader för tjänstens utförande såsom resor, restid, logi, lönekostnads-

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

påslag, semesterersättning, administrativa kostnader, faktureringsavgifter etc. Inga övriga kostnader ska tillkomma.

Övriga tjänster inom resebyråns tjänsteutbud får debiteras efter överenskommelse med beställaren. Exempel på övriga tjänster är bland annat presentkort till de som varit anställda hos landstinget i 25 år. Inga arvoden får dock tas ut för denna tjänst och inget arvode får utgå vid bokning av resor där presentkortet används.

## 8 Provision

Alla provisionsintäkter som resebyrån erhåller på landstingets bokade volym från flygbolag, tågbolag, hotell och övriga bokningar ska tillfalla landstinget. Rutin för hur insamlade bonuspoäng och liknande ska användas bestäms i överenskommelse med leverantören.

## 9 Prisjustering

Priserna är fasta i 12 månader från avtalsstart eller föregående godkänd justering. Bägge parter äger rätt att begära prisjustering.

Priset får justeras enligt nedan.

- Kompletta begäran om prisjustering ska inkomma senast 3 månader före den dag det justerade priset träder i kraft.
- Prisjustering träder i kraft vid månadsskifte
- Prisjustering får ej ske i strid mot vad som avtalats
- Begäran om prisjustering ska hänvisa till nedan angivet index/innehålla väl dokumenterade underlag för kostnadsförändring
- Prisjustering ska skriftligen godkännas av bägge parter

Index: SCB:s index AKI, arbetskostnadsindex för tjänstemän, preliminära siffror, SNI N eller annat jämförbart index.

Justering görs på 85% av pris. Resterande del, 15%, är fast.

Basmanad är den månad som inträffar tre månader innan avtalets ikraftträdande.

Vid en eventuell förlängning av avtalet ska prisjustering enligt ovan kunna tillämpas för förlängningsperioden.

## 10 Kompetens och resurser

Leverantören förbinder sig att under hela avtalsperioden upprätthålla och tillhandahålla den kompetens och de resurser som redovisas i anbudet och som krävs för att utföra avtalade tjänster på ett tillfredsställande sätt. Eventuell personalomsättning eller ändrade arbetsformer ska inte påverka landstinget negativt.

## 11 Utbildning

Leverantören ska fortlöpande informera landstinget om förändringar, utveckling och ändrade förutsättningar inom reseområdet.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

Leverantören ska även utan kostnad för landstinget utbilda relevant personal hos landstinget vid administrativa förändringar som påverkar landstingets handläggning, exempelvis i form av workshops 1-2 gånger/år

## 12 Fakturerings- och betalningsvillkor

### 12.1 Faktureringsvillkor

Fakturering via elektronisk faktura (standarden "Svefaktura") får ske efter fullgjord leverans. Införande av E-faktura ska göras i samråd med landstinget för att säkerställa rätt adressering, referenser samt hantering av eventuella påminnelser och krav.

Landstinget betalar inte expeditions-, faktura- eller andra avgifter från leverantören eller tredje part. Dessa kostnader är inräknade i priset och föranleder ej särskild debitering.

### 12.2 Betalningsvillkor

Om anledning till anmärkning mot faktura eller verkställd tjänst inte föreligger, erläggs betalning inom 30 dagar räknat från fakturans ankomstdag.

### 12.3 Dröjsmålsränta

Om Landstinget inte betalar faktura i rätt tid ska dröjsmålsränta utgå enligt räntelagens bestämmelser.

### 12.4 Faktureringsadress

Om elektroniska faktura inte kan tillgodoses kan faktura skickas i ett (1) exemplar till:

Västerbottens läns landsting  
FE 5102  
838 77 Frösön  
Ange referenskod.

Även eventuella påminnelser och krav sänds till samma adress

## 13 Samverkan, uppföljning och utveckling

Förhållandet mellan leverantören och landstinget ska präglas av ett samarbetsförhållande där avtalet ligger som grund men med en aktiv utveckling. Detta för att effektivisera samt förbättra kostnadsutveckling, administration, handläggning och service mot resenärer samt uppföljning i båda parter intresse. Leverantören ska tillsammans med landstinget genomföra uppföljning och utveckling av tjänsten både administrativt och funktionellt. Diskussion ska även föras kring lämpliga styrningar av resenärer mot vissa leverantörer eller tider i syfte att effektivisera verksamheten och sänka landstingets resekostnader.

För att säkerställa ett bra samarbete bör en årlig utvärdering av samarbetet mellan landstinget och leverantören. Landstinget ansvarar för att denna utvärdering genomförs.

Samarbetet formaliseras genom en referensgrupp, bestående av minst två personer per part, med av landstinget protokollförda träffar tertialsvis eller vid behov. Landstinget är sammankallande. Referensgruppens syfte ska vara att kontinuerligt utveckla och följa upp samarbetet parterna emellan. Ingen ersättning utgår.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

Centrala områden är:

- Landstingets kostnader för resor
- Service
- Administration
- Hantering av biljetter och övriga handlingar kring resandet
- Styrning av/mot prioriterade leverantörer
- Avvikelsesrapportering
- Miljö
- Uppföljning av verksamheten
- Statistik

Avdelningschef för Reseservice är leverantörens kontakt i övergripande frågor såsom riktlinjer, rutiner, uppföljning och funktion. Det ska ske en kontinuerlig kontakt mellan landstingets resesamordnare och av leverantören utsedd kundansvarig för den dagliga driften.

## 14 Miljökrav

Leverantören förbinder sig att arbeta i enlighet med landstingets mål, policy och strategi för köparens miljö- och hållbarhetsarbete under avtalsperioden.

## 15 Statistik

All statistik ska presenteras och levereras digitalt i excelformat

Leverantören ska på begäran lämna statistikuppgifter till landstinget över sammanlagd volym och om det är möjligt även kostnadsbesparing för avropade tjänster och värdet av detsamma per kostnadsställe. Hur mycket som betalats i arvoden ska framgå. Om möjligt ska statistik kunna presenteras fördelat på transaktionstyp. Leverantören ska på begäran redovisa statistik indelat i antal resor (ej per orderrad) per färdstätt samt destination per referenskod (= personlig identifiering) och kostnadsställe.

Leverantören ska dels tertialsvis och dels årsvis lämna följande statistikuppgifter till landstingets miljösamordnare:

Antal km för tåg/flyg

Antal resor mellan Umeå-Stockholm för tåg/flyg

CO<sub>2</sub>-utsläpp ton för tåg/flyg

NO<sub>x</sub>-utsläpp ton för tåg/flyg

Energiförbrukning kWh för tåg/flyg

Uppgifterna ska skickas senast två (2) arbetsveckor in i nästkommande tertial. Redovisningen ska innehålla tydliga källhänvisningar för grunddata (utsläppsvärden) som beräkningarna

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

grundats på. Efterfrågade statistikuppgifter kan förändras under avtalstiden. Eventuella förändringar sker i samråd med leverantören.

Vid ett eventuellt leverantörsbyte ska landstinget erhålla överenskomna statistikuppgifter från avslutande leverantör. Överlämning av statistikuppgifter ska ske senast tre (3) månader från startdatum av landstingets nya avtal.

Vid ett eventuellt leverantörsbyte ska landstinget erhålla samtliga uppgifter om resenärprofilerna från avslutande leverantör. Överlämning av dessa ska ske senast en (1) månad från startdatum av landstingets nya avtal.

## 16 Sekretess

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) reglerar frågor om sekretess. För leverantören och dennes personal gäller samma sekretess som för hälso- och sjukvårdspersonal anställd av landstinget.

Leverantören förbinder sig att inte röja eller utnyttja landstingets uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.), som kan komma leverantören tillkänna. Leverantören innefattar alla personer som leverantören på något sätt involverar för att fullgöra sina åtaganden mot landstinget och andra personer som på något sätt kan komma i kontakt med uppgifterna.

## 17 Antidiskriminering

Leverantören ska vid utförande av den avtalade tjänsten i Sverige följa vid varje tidpunkt gällande lagstiftning gällande antidiskrimineringslagstiftning, De lagar som avses är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

## 18 Upphandlingsvolym

Eventuellt angivna volymer är uppskattade. Landstinget lämnar ingen garanti om vissa volymer eller av vissa värden. Skulle landstingets behov enligt detta avtal under- respektive överstiga beräknad kvantitet ska detta inte betraktas som avtalsbrott från landstingets sida utan leverantören är skyldig att leverera det verkliga behovet.

## 19 Lagar och regler

Leverantören ska följa gällande lagar och förordningar samt tillämpliga föreskrifter, regler och allmänna råd som rör verksamheten och berör genomförande under avtalsperioden. Vidare ansvarar leverantören för att denne innehar och efterlever samtliga krav i de eventuella tillstånd som krävs för utförandet av tjänsten.

Leverantören ska även följa utvecklingen på områden och anpassa verksamheten till eventuella nya lagar och förordningar liksom till övergripande inriktningsbeslut som kan komma att tas inom landstinget under avtalsperioden.

## 20 Tillstånd

Anbudsgivare ska inneha för uppdraget nödvändiga och/eller lagenliga tillstånd.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

## 21 Anlitande av underleverantör

Leverantören ska i alla frågor vara landstingets motpart.

Antagen leverantör ansvarar för underleverantörens personal, åtagande, fel och brister med mera så som sitt eget åtagande.

## 22 Försäkring

Leverantören är skyldig att under hela avtalsperioden till betryggande belopp hålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker skador vilka orsakats av leverantören. På begäran av landstinget ska leverantören omedelbart uppvisa skriftligt bevis på att denne har erforderlig försäkring.

Leverantören ansvarar för skada som denne vållar landstinget eller tredje man med avsikt eller genom oaktsamhet. Föreligger ersättningsgill skada enligt ovan ska beställaren vidta åtgärder för att begränsa skadan, såvida dessa åtgärder inte orsakar oskälig kostnad, eller annars är oskäligt betungande.

Skadeståndsanspråk riktade mot landstinget som beror på att leverantören inte uppfyllt avtalade villkor, ska ersättas av leverantören.

## 23 Omförhandling

Parterna förebehåller sig rätten till omförhandling, om sådana politiska beslut eller organisatoriska förändringar sker, som påverkar eller förändrar förutsättningarna av tidigare överenskommelse som exempelvis eventuella ändringar i myndighetsbeslut eller ändringar i regelverk som styr verksamheter.

Omförhandling kan även ske om utveckling inom teknikområdet för tjänsten är av väsentlig förändring för parterna.

Leverantören ska meddelas om omförhandling senast fyra (4) veckor i förväg.

## 24 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för landstinget och leverantören.

## 25 Handlingars inbördes ordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra.

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. detta avtal med bilagor
3. eventuella kompletteringar av förfrågningsunderlaget
4. förfrågningsunderlag med bilagor
5. eventuella kompletteringar av anbudet
6. anbud
7. ALOS 05

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

## **26 Överlåtelse av avtal**

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga godkännande.

## **27 Verksamhetsövergång**

Vid eventuell verksamhetsövergång har landstinget rätt att omedelbart, utan ytterligare orsak, häva avtalet. Landstinget har även rätt att kräva att leverantören står fast vid avtalat, vilket således innebär att den nya verksamheten ska svara för rättigheter och skyldigheter såsom den ursprungliga avtalsparten.

## **28 Övergång till ny leverantör**

Vid ett eventuellt leverantörsbyte ska både avslutande samt tillträdande leverantör arbeta för att övergången/bytet sker på ett för bägge parter smidigt sätt och att verksamheten inte berörs negativt.

Vid ett eventuellt leverantörsbyte ska den nya leverantörer som tilldelats kontraktet acceptera en tidsperiod av max tre (3) månader från det nya avtalets giltighetstid för att möjliggöra för den tidigare leverantören att avsluta sitt uppdrag med landstinget.

Om behov föreligger för landstinget om eventuell förlängning ska detta kunna ske vid ett eller flera tillfällen under avtalstiden.

Avisering om förlängning bör ske senast sex (6) månader före avtalsperiodens utgång.

## **29 Ansvar för fel och brist i uppdrag**

Fel eller brist i uppdraget ska anses föreligga om resultatet av uppdraget helt eller delvis avviker från vad som kan förväntas av landstinget eller om genomförandet eller resultatet av uppdraget avviker från uppdrag som kan anses fackmannamässigt utfört och felet eller bristen inte beror på handling eller uppgift från landstinget.

Leverantören är skyldig att på egen bekostnad avhjälpa fel eller brist i uppdrag som leverantören tillhandahållit för vilket/vilka leverantören kan anses ansvarig för. Krav på att avhjälpa felet eller bristen ska framföras av landstinget inom skälig tid efter det att felet eller bristen upptäckts eller borde ha upptäckts.

## **30 Marknadsföring och information**

Hänvisning i reklam eller marknadsföring till det avtal som träffats med landstinget får ej göras utan landstingets skriftliga medgivande.

## **31 Revision**

Landstingets revisorer ska i enlighet med lag granska all verksamhet som landstinget bedriver inom sitt verksamhetsområde.

Leverantören förbinder sig att låta landstingets revisorer eller de som revisorerna utser att företräda dem utan hinder av sekretess eller affärsjuridiska krav ta del av sådan handling eller



Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

uppgift som är nödvändig för utövande av sin granskning av leverantörens fullgörande av ingånget avtal.

### **32 Meddelandeskyldighet**

Finner leverantören att någon av nedan angivna händelser kommer att inträffa eller framstår såsom sannolik att inträffa ska denne omgående utan dröjsmål skriftligen informera landstinget därom:

- ägarbyte eller ändrad bolagsform
- konkurs, betalningsinställelse
- omständigheter som kan försvåra samarbetet mellan parterna

### **33 Hävning**

Avtalspart har rätt att häva avtalet om motparten i väsentligt avseende inte uppfyller sina åtaganden enligt avtalet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter skriftligt påpekande. Inga skadeståndsanspråk med anledning av ovanstående hävning kan riktas från leverantören till landstinget.

Landstinget har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelningen av kontraktet.

### **34 Befrielsegrunder (Force Majeure)**

För uppdraget ska gälla att om någon part förhindras fullgöra uppdraget av omständighet som denne inte kan råda över ska detta utgöra sådan befrielsegrund, för vilken motparten inte kan kräva skadestånd för utebliven prestation.

Som force majeure räknas krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet över vilken parterna inte kan råda och som förhindrar fullgörande av skyldigheter enligt avtalet.

Arbetskonflikt, som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. För åberopande av befrielsegrund krävs att part skriftligen och omgående meddelat motparten om dess inträffande liksom om dess upphörande.

Om uppdragets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader äger motparten frånträda avtalet utan att den förhindrande parten äger utkräva skadestånd.

### **35 Tvist**

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande frågor ska avgöras av svensk allmän domstol på landstingets hemort med tillämpning av svensk lag.

Avdelningen för upphandling  
Sara Sundström

### 36 Underskrifter

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit var sitt.

**För köparen**

Ort och datum

---

Namnteckning

---

Namnförtydligande

---

**För leverantören**

Ort och datum

---

Namnteckning

---

Namnförtydligande

---

## Upphandling Resebyråtjänst 2015

## Prisbilaga

Observera att volymerna är fiktiva och är delvis grundade på statistik från 2014

### Personlig service (telefon, e-post)

Transaktion	Antal
<b>Flygbiljett, enkel eller t o r</b>	
Inrikes och Norden	1000
Europa och övriga världen	100
<b>Flygbiljett, enkel eller t o r, inkl. anslutningstransporter (till och från flygplats/tågstation/busstation/hamn)</b>	
Inrikes och Norden	5500
Europa och övriga världen	300
<b>Flygbiljett, enkel eller t o r, inkl. marktransporter, hotellbokning, voucher</b>	
Inrikes och Norden	2300
Europa och övriga världen	300
<b>Anslutningstransporter (till och från flygplats/tågstation/busstation/hamn)</b>	
Inrikes och Norden	300
Europa och övriga världen	10
<b>Marktransport (buss,taxi,tåg,arlanda express), enkel eller t o r, bokning av hotell, voucher</b>	
Inrikes	100
Utrikes	1
<b>Marktransport (buss,taxi,tåg,arlanda express), enkel eller t o r</b>	
Inrikes och Norden	10000
<b>Båt</b>	
Inrikes och Norden	10
<b>Hyrbil inkl voucher</b>	
Inrikes och utrikes	10
<b>Hotell inkl voucher</b>	

Inrikes	2000
Utrikes	300
<b>Övriga tjänster</b>	
Visumärenden	10
Ombokning/Avbokning	1000
Avgift 24h joursservice (+ eventuella arvoden)	100
Gruppresor (över 10 pers)	50
<b>Summa:</b>	

### Självbokning (online, ingår ej i utvärdering)

<b>Transaktion</b>		
Flygbiljett, enkel eller t o r		per person/transaktion
Flygbiljett, enkel eller t o r, inkl. anslutningstransporter (till och från flygplats/tågstation/bussstation/hamn)		per person/transaktion
Flygbiljett, enkel eller t o r, inkl. anslutningstransporter, hotellbokning, voucher		per person/transaktion
Marktransport (buss, taxi, tåg, arlanda express), enkel eller t o r, bokning av hotell, voucher		per person/transaktion
Marktransport (buss, taxi, tåg, arlanda express), enkel eller t o r		per person/transaktion
Hotell inkl voucher		per rum

Eventuella övriga tjänster som resebyrå erbjuder (ingår ej i utvärderingen)	enhet

VLL 905-2015

Version 1

Fyll i färgade celler	Arvode för bokning
Per enhet	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per person/transaktion	
per fordon	

per rum
per rum
per visering
person/dokument
per resa
per resa
0

<b>Arvode för bokning</b>

<b>Ange bokningsarvode i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt</b>

<b>Västerbottens läns landsting</b>	Diarie VLL 905-2015
Skallkrav	Namn Resebyråttjänster

Detta dokument är en kopia på upphandlingens elektroniska skallkravsformulär. Skallkravsformuläret ska besvaras elektroniskt genom att du klickar på knappen Lämna anbud som du finner till vänster i annonsen eller inbjudan på [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com).

## Introduktion

För information om verksamhet och ekonomi inom Västerbottens Läns Landsting hänvisas till landstingets webbsida [www.vll.se](http://www.vll.se).

Information om Västerbottens läns landstings miljöpolitiska program hänvisas till landstingets webbsida [www.vll.se/miljo](http://www.vll.se/miljo)

## 1.0 Intyg och bevis angående leverantör

### Krav 1.1

För att underlätta för landstinget att endast anlita entreprenörer och leverantörer som fullgör sina lagstadgade skyldigheter avseende redovisningar och betalningar av skatter och avgifter samarbetar landstinget med Skatteverket. Skatteverket bistår med följande uppgifter avseende leverantör och eventuella underleverantörer:

- registrerad för moms och som arbetsgivare
- erlagda arbetsgivaravgifter de senaste tre redovisningsmånaderna
- registrering för F-skatt, FA-skatt eller A-skatt
- om skulder för svenska skatter och avgifter hos Skatteverket
- om skulder hos kronofogdemyndigheten och eventuell uppgift om betalningsuppgörelse.

Leverantör ska uppfylla uppställda skyldigheter avseende registrering och betalning av skatt och andra avgifter i Sverige.

Avser leverantören att utnyttja underleverantörer för att genomföra vissa delar kommer Skatteverket att göra motsvarande kontroll enligt ovan för underleverantörer.

Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige. Utländsk leverantör ska till anbudet bifoga motsvarande dokumentation från hemlandet, vilket inte får vara äldre än tre (3) månader.

## 2.0 Leverantörens ekonomiska ställning

### Krav 2.1

Leverantör ska ha en stabil ekonomisk ställning med minst kreditbetyg A (kreditvärdig). Landstinget inhämtar som bevis kreditbetyg från kreditupplysningsföretag.

Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige. Utländsk leverantör ska till anbudet bifoga motsvarande dokumentation från hemlandet, vilket ej får vara äldre än tre (3) månader.

### 3.0 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

#### Krav på bilaga 3.1

Vid inlämning ska [ beskrivning av organisation ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantör och eventuella underleverantörer ska inneha teknisk och yrkesmässig kapacitet som svarar mot uppdragets omfattning, innehåll och komplexitet.

Leverantör ska lämna en beskrivning enligt nedan.

- Företaget med uppgift om verksamhet, organisation, antal anställda och resurser
- Den allmänna yrkeskompetensen inom företaget
- Övriga faktorer som har relevans för uppdragets utförande

#### Krav 3.2

Leverantör ska inneha IATA-nummer. IATA-nummer ska anges nedan.

#### Krav 3.3

Leverantörens personal ska ha goda kunskaper i svenska och engelska språket.

### 4.0 Leverantörens kvalitetsarbete

#### Krav 4.1

Leverantör ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete inom företaget samt arbeta efter för branschen vedertagna kvalitetssystem och normer.

#### Krav på bilaga 4.2

Vid inlämning ska [ systematiskt kvalitetsarbete ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantören ska fylla i bilaga 2 - Systematiskt kvalitetsarbete och bifoga efterfrågade dokument.

### 5.0 Leverantörens miljöarbete

#### Krav 5.1

Leverantören ska, i sin egen produktion av produkter och tjänster, verka för låg negativ miljöpåverkan.

Leverantör bör minimera företagets negativa miljöpåverkan genom att väga in miljöaspekter vid inköp, och i den mån det är möjligt, välja det miljöriktigaste alternativet.

#### Krav på bilaga 5.2

Vid inlämning ska [ systematiskt miljöarbete ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantören ska fylla i bilaga 3 - Systematiskt miljöarbete och bifoga efterfrågade dokument.



## 6.0 Anbudets giltighet

### Krav 6.1

Anbudet ska vara bindande i minst sex (6) månader efter anbudstidens utgång.

Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning förlängs anbudets giltighetstid fram till dess att avtal kan tecknas.

## 7.0 Avtalsvillkor

### Krav 7.1

Leverantör ska acceptera villkoren i dokumentet Avtalsvillkor i sin helhet.

Vissa angivna delar fastställs i samband med upprättandet av det slutliga avtalet. Andra kommersiella villkor, t.ex. egna standardvillkor, som leverantör bifogar till anbudet och som strider mot punkterna i dokumentet kommer inte att beaktas.

## 8.0 Helt eller delat anbud

### Krav 8.1

Anbud ska lämnas på hela åtagandet. Ingen garanti lämnas om avrop av viss volym eller till vissa värden.

## 9.0 Anbudspriser

### Krav 9.1

Leverantören ska ange pris för arvode i dokumentet "Prisbilaga". Arvodet ska anges per transaktion avseende personlig service. Arvoden debiteras per transaktion per resenär och endast då biljett ställs ut. Vid avbokning av resa återbetalas inte transaktionsarvodet.

Samtliga priser ska anges i svenska kr (SEK) exkl. mervärdesskatt. Inga andra kostnader ska tillkomma landstinget.

Priset ska omfatta det innehåll och de prestandakrav som beskrivits i förfrågningsunderlaget.

Vid bokning av samma resa för fyra till nio (4-9) personer ska arvode inte debiteras för mer än tre personer. Förutsättningen är att resorna bokas vid samma tillfälle, med samma färdstätt och restider samt är till/från samma destination. Vid bokning för tio (10) personer eller fler ska arvodet för gruppresa debiteras.

Med flygresa menas resa för en resenär mellan en startdestination och en slutdestination, enkel eller tur och retur. Om resan kräver en eller flera mellanlandningar/byten för att nå slutdestinationen och därmed består utav flera delsträckor ska resan i sin helhet endast räknas som en enda resa. Endast ett arvode för hela får tas ut även om det är olika flygbolag för olika delsträckor eller att resan t.ex. kräver dels en tågresa och dels en länsbussresa. Detta innebär också att om en flygresa sker inom Sverige, men med mellanlandning utomlands, räknas det som en inrikesresa.

Marktransporter och anslutningstransporter kan innebära att fordonet ska vara handikappanpassat eller/och liggande transport.

Vid bokning av hotell ska endast en (1) voucher utfärdas förutsatt att resenärerna checkar in vid samma tillfälle. Voucher innebär att hotellet betalas genom resebyrån. Inga egna utlägg krävs.

Vid kontakt med 24h-service ska ett arvode faktureras per ärende utanför normal kontorstid, oberoende av till exempel hur många telefonsamtal ärendet kräver.

Arvode vid bokning med självbokningssystem ska anges separat, men kommer ej att utvärderas. Vid bokning där manuell hantering av en påbörjad självbokning krävs debiteras arvode som personlig service.

## 10.0 Underleverantör

### Krav 10.1

Underleverantör får nyttjas för uppdragets fullgörande. Med underleverantör avses företag (inkl koncernbolag) och organisationer. Antagen leverantör har i händelse härav att tillse att underleverantör uppfyller i denna upphandling ställda krav.

Om leverantör avser att nyttja underleverantör, som inte är ett helägt dotterbolag, för uppdragets fullgörande och inte utan underleverantörens medverkan klarar att uppfylla dessa, ska leverantör bifoga en upplysning om i vilken omfattning, dvs. hur stor del av kontraktet som kan komma att läggas ut på underentreprenör. Samarbetsavtal eller motsvarande skriftligt dokumenterade uppgörelser ska bifogas anbudet.

Avser leverantören att utnyttja underleverantörer för att genomföra vissa delar av uppdraget kommer kontroll av underleverantörens uppfyllande av lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter genomföras.

Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige. Anlitad utländskt företag som underleverantör ska dokumentation som intyg på att denne fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter bifogas anbudet.

Antagen leverantör ansvarar strikt för underleverantörens personal och dennes åtagande så som för sitt eget åtagande.

## 11.0 Allmänna krav på tjänsten

### Krav 11.1

Leverantören ska tillhandahålla en hög servicenivå vid bl. a.

- in- och utrikes tjänsteresor
- anslutningstransporter, även gällande olika typer av specialfordon för t.ex. funktionshindrade
- hotellbokning
- visumhantering där resebyrån även ska kontrollera och bevaka ärendet.
- specifik reseinformation vid utlandsresor

• övriga tjänster som är knutna till resan i enlighet med vad som normalt inkluderas i fullständig resebyråservice, t.ex. kurs-, kongress- och konferensbokning

### **Krav 11.2**

Leverantören ska ha erfarenhet av tidigare uppdrag av volymmässigt motsvarande omfattning i jämförelse med landstinget.

### **Krav på bilaga 11.3**

Vid inlämning ska [ referenser ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

För att säkerställa att leverantören är verksam inom det efterfrågade området ska två referenser på företag, med referensperson och telefonnummer anges. Referenserna ska representera liknade organisationer som landstinget, både gällande storlek och verksamhet, där motsvarande uppdrag pågår eller har pågått under de senaste tre åren. Dessa kommer att vid behov kontaktas och intervjuas för att säkerhetsställa att ställda ska krav uppfylls.

### **Krav på bilaga 11.4**

Vid inlämning ska [ cv ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Dedikerad kontaktgrupp med minst två (2) personer ska finnas och namnges. Anbudsgivaren ska uppvisa CV på personerna i kontaktgruppen. CV ska bland annat innehålla; namn, relevant utbildning samt antal års erfarenhet inom resebyråbranschen.

### **Krav 11.5**

Köparens biljettpreis hos leverantören ska vara detsamma som det pris som leverantören köper biljetten för (hos flygbolaget eller motsvarande).

### **Krav 11.6**

Huvudprincipen är att Resebyrån ska förse landstinget med så förmånliga priser och villkor som möjligt från tjänsteleverantörerna.

Landstinget förbehåller sig dock rätten att göra separata upphandlingar på exempelvis hotell, tåg och flyg i de fall landstinget bedömer det som ekonomiskt mer fördelaktigt. Bokning och fakturering ska dock göras via resebyrån.

### **Krav 11.7**

Leverantören ska tillhandahålla statistikuppgifter på landstingets begäran.

### **Krav 11.8**

Leverantören ska erbjuda 24-timmarsservice.

### **Krav 11.9**

Leverantören ska tillhandahålla ett självbokningssystem.

**Krav 11.10**

Leverantören ska bevaka outnyttjade biljetter och återbetala dessa.

**Krav 11.11**

Vid avbokning ska leverantören återbetala återbetalningsbara skatter.

**Krav 11.12**

Resenärprofilen ska vara densamma vid bokning via personlig service som vid bokning i självbokningssystemet.

**Krav 11.13**

Mallen för resenärprofilen ska kunna anpassas efter köparens behov.

**Krav 11.14**

Resebeställare hos landstinget ska ha behörighet att kunna boka resor för flera personer. Resebeställaren ska även kunna boka resor för tillfälliga resenärer vars användarprofil inte finns registrerad, t.ex. patienter.

**Krav 11.15**

Resenär hos landstinget ska kunna boka sina egna biljetter.

**Krav 11.16**

Elektroniska bekräftelser och vouchers ska erbjudas utan extra kostnad.

**Krav 11.17**

Användningen av vouchers vid resor utrikes godtas i regel inte av hotell. Köparen har ej möjlighet att förse samtliga resenärer med företagskort som betalmedel. Leverantören ska erbjuda alternativ lösning för ovanstående som ska vara smidigt för köparen att använda och implementera. Leverantören ska beskriva sin alternativa lösning.

**Krav 11.18**

Anbudsgivaren ska vid behov kunna ställa upp med kontokortsgarantier vid exempelvis bokningar av hotell, kongresser m.m. utanför och i Sverige, utan extra kostnad för landstinget.

**Krav 11.19**

Leverantören ska kunna erbjuda tjänsten Resekonto kostnadsfritt.

**Krav 11.20**

Omskrivning av biljett av icke resenärsrelaterade ändringar ska ingå i arvudet (med detta menas t.ex. flyg- eller tågförsejningar vilket medför att resenär inte kan fullfölja sin bokning)

**Krav 11.21**

Vid katastrofsituationer eller andra oförutsedda händelser (t.ex. terrorattentat, strejk, naturkatastrofer, krig, pandemier m.m.) ska leverantören följa gängse allmängiltiga rekommendationer.

**Krav 11.22**

Leverantören ska vara behjälplig med att anordna träffar/workshops med landstingets samarbetspartners gällande flyg, tåg, hotell etc. en (1) gång per år.

**Krav 11.23**

Leverantören ska löpande via regelbundna träffar föra dialog med landstinget för en uppföljning och utveckling av tjänsten både administrativt och funktionellt. Diskussion ska även föras kring lämpliga styrningar av resenärer mot vissa leverantörer eller tider i syfte att effektivisera verksamheten, sänka resekostnaderna samt minska miljöpåverkan för landstingets resenärer.

**Krav 11.24**

I de fall verksamheten så önskar, ska leverantören kunna vara ett stöd eller en samordnare för resor och logi vid olika arrangemang och större nationella/internationella konferenser som genomförs i landstingets regi. Leverantören ska hjälpa till att ta in anbud för bästa pris vid anordning av olika arrangemang.

## 12.0 Konsultativt arbetssätt

**Krav på bilaga 12.1**

Vid inlämning ska [ konsultativt arbetssätt ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantören ska i sitt arbetssätt vara initiativtagande och drivande. Leverantören ska ha ett konsultativt förhållningssätt till landstinget där de ska ge råd och vara vägledande i frågor som bland annat rör landstingets reserutiner och resemönster. Leverantörens ska beskriva och ge exempel på hur de jobbar enligt ett konsultativt arbetssätt.

## 13.0 Personlig service

**Krav 13.1**

Resebeställning via personlig service kan vara antingen via telefon och/eller e-mail.

Vid kontakt med resebyrån via telefon och/eller e-mail ska det vara möjligt att minst:

- boka hotell, tåg och flyg inrikes och utrikes.
- boka lågkostnads- och reguljärflyg.
- boka anslutningstransporter, t.ex. Arlanda Express, flygtaxi, flygbuss och taxi.
- vara möjligt att avboka/omboka biljetter/resor/hotell i systemet innan biljetten är utställd utan kostnad för landstinget. Ange när en biljett anses var utställd.

**Krav 13.2**

Resebyrån ska vara tillgänglig för resebyråtjänster enligt detta förfrågningsunderlag via telefon under kontorstid minst mellan vardagar 8-17 och även vara tillgänglig under lunchtid.

**Krav 13.3**

Svarstiden gällande bokning av tjänst via telefon och e-mail ska vara effektiv och snabb. Väntetider ska i princip inte förekomma.

**Krav 13.4**

Vid förfrågan via e-post ska leverantören skicka autosvar eller motsvarande omgående, men dock inom en (1) timme till beställaren.

**Krav 13.5**

Resebyrån ska ställa relevanta frågor och konsultera resebeställaren för att bästa möjliga reseförslag kan tas fram. Exempelvis fråga om var resebeställarens slutdestination är för att på så sätt kunna presentera förslag på vidare transport med kommunala färdmedel.

**Krav 13.6**

Resealternativ med lägsta pris ska alltid presenteras först för resebokaren eller, efter anmodan, andra resealternativ.

**Krav 13.7**

Resebyrån ska informera resebeställaren om när biljetten anses vara utställd.

**Krav 13.8**

Resebyrån ska vid varje beställning begära uppgift om resenärs kostnadsställe samt referenskod.

**Krav 13.9**

Vid bokning via telefon ska reseförslag erhållas inom två (2) timmar (under kontorstid) i form av ett e-postmeddelande.

**Krav 13.10**

Vid bokning via e-post ska reseförslag erhållas inom två (2) timmar (under kontorstid) i form av ett e-postmeddelande.

**Krav 13.11**

Vid felbokningar som säljaren ansvarar för ska säljaren ersätta köparens eventuella merkostnader

**Krav 13.12**

Resebyrån ska kunna boka gruppresor, resor för tio (10) personer eller fler, både inrikes och utrikes (inklusive till sjöss).

**14.0 Självbokningssystem****Krav 14.1**

Leverantören ska erbjuda ett användarvänligt självbokningssystem där samtliga systemuppgraderingar ska ingå under hela avtalsperioden.

**Krav 14.2**

Leverantören ska kontinuerligt informera och upplysa resebeställaren om självbokningssystemet.

**Krav 14.3**

Leverantören ska erbjuda utbildning av självbokningssystemet online eller motsvarande på distans.

**Krav 14.4**

I detta självbokningssystem ska det vara möjligt att minst

- boka tåg inrikes
- boka flyg inrikes och utrikes
- boka anslutningstransport, t.ex. flygbuss, flygtaxi, taxi och Arlanda Express
- göra en kombinerad sökning för inrikes tåg och flyg samtidigt
- boka lågkostnads- och reguljärflyg
- ge behörighet till resebeställare hos resebyrån för att kunna boka resor för flera personer
- avboka/omboka biljetter/resor/hotell innan biljetten är utställd. Ange när biljetten anses vara utställd.

**Krav 14.5**

Självbokningssystemet ska:

- enkelt gå att hitta på leverantörens hemsida
- markera det lägsta priset för angiven resa
- visa en jämförelse mellan olika bolag
- ange om/avbokningsregler för den specifika biljetten
- erbjuda användarsupport som ingår i självbokningsarvodet under kontorstid
- ange biljettyp vid sökning av resa
- anpassa gränssnittet för självbokningssystemet efter köparens grafiska profil

**Krav på bilaga 14.6**

Vid inlämning ska [ beskrivning självbokningssystem ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantörens ska beskriva nedanstående punkter:

1. vilka kontroller som genomförs av resebyrån vid en självbokning och av vilka personer dessa utförs
2. på vilket sätt återkoppling görs till resebeställaren utöver autoreplaysvar från systemet samt hur snabbt detta sker och av vilka personer.
3. support vid problem med bokning
4. support vid frågor av teknisk karaktär
5. i vilket skede självbokning övergår till personlig service och när det i så fall är debiteras enligt arvodet för "Personlig Service"
6. om bokningsapplikation till mobila enheter finns tillgänglig

**15.0 Implementering Självbokningssystem****Krav 15.1**

Leverantören ska tillhandahålla introduktionsutbildning vid införandet av självbokning för av landstinget utsedda resebeställare och annan personal, ca 150 personer, vid 2-3 tillfällen under första året.

**Krav 15.2**

Upplägg och omfattning fastställs efter överenskommelse och utbildningens längd beräknas till ca 2 timmar per utbildningstillfälle. Utbildningen ska kunna genomföras i Umeå, Skellefteå och Lycksele.

**Krav 15.3**

Utöver det ska utbildning av självbokningssystem kunna genomföras på plats på begäran från landstinget en (1) gång per år

**Krav på bilaga 15.4**

Vid inlämning ska [ beskrivning av självbokningssystem ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantören ska kortfattat beskriva självbokningssystemets funktioner och innehåll.

**Krav på bilaga 15.5**

Vid inlämning ska [ implemetering självbokning ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantören ska beskriva tillvägagångssätt av implementering självbokningssystem.

**16.0 24h-service****Krav 16.1**

Leverantör ska erbjuda 24-timmarsservice utanför kontorstid.

**Krav 16.2**

Personal som ingår i bemanningen av 24-timmarsservice ska ha goda kunskaper i svenska och engelska språket.

**Krav 16.3**

Kontaktperson under jourtid ska besitta samma kunskaper om landstinget som kontaktpersoner under kontorstid. Lämna beskrivning på hur detta ska fungera i praktiken.

**Krav 16.4**

Svarstiden gällande bokning av tjänst via telefon och e-post ska vara effektiv och snabb. Väntetider ska i princip inte förekomma.

**Krav 16.5**

Vid förfrågan via e-post ska leverantören skicka autosvar eller motsvarande till beställaren omgående, men dock senast inom en (1) timme.

**17.0 Dokument****Krav 17.1**



Dokumenterna ska vara lättöverskådliga och innehålla den information som är viktig för resenären.

**Krav 17.2**

Tydlig bokningsbekräftelse ska skickas via e-post efter beställning om inget annat angetts i beställningen av resenären.

**Krav 17.3**

Det ska tydligt framgå om dokumentet måste bekräftas eller ej. Avbokningsregler för den specifika biljetten ska vara angivet på bokningsbekräftelsen

**Krav 17.4**

Bokningsbekräftelsen ska innehålla tydlig information om minst inreseregler, biljettregler, telefonnummer till 24-timmarsservice och avgångstider.

**Krav 17.5**

Kostnaden för resan ska framgå på bokningsbekräftelsen.

**Krav 17.6**

Resedokument/biljett ska utfärdas vid bokning av resa och ska ingå i arvodet.

**Krav 17.7**

Resedokument/biljett ska komma resebeställaren tillhanda i god tid innan resan påbörjas.

**Krav 17.8**

Resedokument/biljett ska distribueras via sms, e-post, telefax, pappersbrev eller postförsändelse beroende av vad resebeställaren önskar.

**Krav 17.9**

Fakturan ska vara lätt att tyda och innehålla följande: referenskod, benämning på tjänsten, avtalat pris för samtliga positioner, totalt avtalat pris, mervärdesskatt, avtalad leveranstidpunkt och mängd/antal som omfattas av aktuell leverans.

**18.0 Genomförande och koncept****Krav på bilaga 18.1**

Vid inlämning ska [ implementeringsprocess ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Leverantören ska upprätta förslag till plan som beskriver hela implementeringsprocessen. Med implementering avses aktiviteter som är relevanta att genomföra inför samarbete mellan landstinget och leverantören avseende tjänsten. Ingen ersättning för dessa aktiviteter kommer att erläggas.

**Krav 18.2**

Leverantören ska genomföra uppdraget i enlighet med det upplägg som angetts i anbudet och som landstinget godkänt. Detaljplanering görs gemensamt av uppdragstagaren och landstingets kontaktperson/kontaktpersoner.

**Krav 18.3**

Leverantören ska exempelvis lägga in resenärsprofiler, skapa rutiner kring fakturering, statistik m.m. Leverantören ska vara ansvarig under hela implementeringsprocessen.

**19.0 It-Säkerhet****Krav 19.1**

Som säkerhet vid användning av webbeställning och självbokningssystem för landstingets resenärer ska trafik endast tillåtas från landstingets nätverk via verifiering av landstingets IP-adress. Detta innebär att åtkomst för bokning av landstingsbetalda resor via webbeställning och självbokningssystem endast ska kunna ske via dator ansluten till landstingets interna nätverk. Trafiken ska vara krypterad enligt gängse standard.

**Krav på bilaga 19.2**

Vid inlämning ska [ lösning it säkerhet ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Lösning på IT-säkerhet vid användning av webbeställning och självbokningssystem

<b>Västerbottens läns landsting</b>	Diarie VLL 905-2015
Utvärdering Ekonomiskt mest fördelaktigt Helt anbud	Namn Resebyråtjänster

Detta dokument är en kopia på upphandlingens elektroniska utvärderingsformulär. Utvärderingsformuläret ska besvaras elektroniskt genom att du klickar på knappen Lämna anbud som du finner till vänster i annonsen eller inbjudan på [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com).

## Att lämna anbud

När du lämnar pris ska det ske för (1) enhet av angiven sort.  
Totalpris beräknas automatiskt som pris gånger antal.  
Pris anges endast med siffror utan mellanslag eller valuta.

Utvärderingsmetoden bygger på monetär utvärdering med prissatt kvalitet. Ert anbud resulterar i ett jämförelsetal. Hur mycket jämförelsetalet påverkas vid olika utvärderingar står beskrivet för varje utvärdering i detta dokument. Anbudet med lägst jämförelsetal är bäst.

### Introduktion

Med anställda på resebyrån menas de som landstinget kommer att ha som primär kontakt.

Vid behov kan landstinget kräva in uppgifter för att verifiera anbudsgivarens inlämnade svar.

De punkter där anbudsgivaren ska redogöra för efterfrågad information ska bifogas anbudet separat.

## 1.0 KOMPETENS OCH ERFARENHET

### Bedömning 1.0.1

För att Västerbottens läns landsting ska känna sig trygg med den ökade volym som ett avtal innebär, ska anbudsgivaren redogöra hur denna ökning kommer att hanteras, t.ex. rekryteringsplan, omorganisering m.m. Redogörelsen ska bifogas separat.

#### Definition

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	Beskrivning Inte Tillfredsställande	150 000,00
1	Beskrivning Ganska tillfredsställande	50 000,00
2	Beskrivning Tillfredsställande	0,00

### Bedömning 1.0.2

Anbudsgivare ska redogöra vilken organisation som finns till hands för att rätt information och nödvändig hjälp ska kunna ges vid akuta situationer exempelvis förseningar, strejk, naturkatastrofer. Redogörelsen ska bifogas separat.

#### Definition

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	Beskrivning Inte Tillfredsställande	150 000,00
1	Beskrivning Ganska tillfredsställande	50 000,00
2	Beskrivning Tillfredsställande	0,00

### Deklaration 1.0.3

Anställda på resebyrån bör ha dokumenterad erfarenhet från tidigare uppdrag av volymmässigt motsvarande omfattning i jämförelse med Västerbottens läns landsting. Anbudsgivare ska ange hur många procent av de anställda på resebyrån som har denna erfarenhet. Anbudsgivaren ska på begäran verifiera de anställdas erfarenhet.

#### Definition

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	0-50% av alla anställda har dokumenterad erfarenhet	100 000,00
1	50-74% av alla anställda har dokumenterad erfarenhet	50 000,00
2	75% eller mer av alla anställda har dokumenterad erfarenhet	0,00

### Deklaration 1.0.4

Då landstinget även hanterar sjukresor för patienter med särskilda behov kommer anbudsgivarens erfarenhet av sjukresor att värderas. Anbudsgivaren ska ange när de senast arbetade med sjukresor. Anbudsgivaren ska på begäran verifiera denna erfarenhet.

#### Definition

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	Anbudsgivaren har ingen erfarenhet av sjukresor	200 000,00
1	Anbudsgivaren har haft erfarenhet av sjukresor för mer än 10 år sen	100 000,00
2	Anbudsgivaren har haft erfarenhet av sjukresor de senaste 10 åren	50 000,00
3	Anbudsgivaren har haft erfarenhet av sjukresor de senaste 5 åren	0,00

### Deklaration 1.0.5

De anställda på resebyråns erfarenhet av sjukresor kommer att värderas. Anbudsgivare ska ange hur många procent av de anställda som har erfarenhet av sjukresor. Anbudsgivaren ska på begäran verifiera de anställdas erfarenhet.

**Definition**

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	0-50% av alla anställda har dokumenterad erfarenhet	100 000,00
1	50-74% av alla anställda har dokumenterad erfarenhet	50 000,00
2	75% eller mer av alla anställda har dokumenterad erfarenhet	0,00

## 2.0 24-timmarsservice

### Bedömning 2.0.1

Landstingets resor är i huvudsak planerade, men behov finns även för resor av akut karaktär, t.ex. sjukresor som beställs med kort framförhållning och ofta med särskilda behov för resenären. Resebeställare av sjukresor har ett stort behov av en väl fungerande 24-timmarsservice som har mycket goda kunskaper om gällande lagar och landstingets regler. Anbudsgivare ska beskriva vilken personal som kommer att finnas tillgänglig vid 24-timmarsservice samt hur man säkerställer att kvaliteten och servicen är densamma som under kontorstid. Redogörelsen ska bifogas separat.

**Definition**

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	Beskrivning Inte Tillfredsställande	150 000,00
1	Beskrivning Ganska tillfredsställande	50 000,00
2	Beskrivning Tillfredsställande	0,00

## 3.0 Prioritet av landstinget som kund

### Bedömning 3.0.1

Leverantören ska prioritera landstinget som kund. Leverantören ska redogöra för hur landstinget kommer att prioriteras som kund. Redogörelsen ska bifogas separat.

**Definition**

Ger ett avdrag/påslag på jämförelsetalet med angiven definition.

Poäng	Beskrivning	Värde
0	Beskrivning Inte Tillfredsställande	150 000,00
1	Beskrivning Ganska tillfredsställande	50 000,00
2	Beskrivning Tillfredsställande	0,00

## 4.0 Pris Arvode

#### Prisfråga 4.1

Fyll i det totala priset för arvoden Personlig service från dokumentet Prisbilaga.

#### Definition

Pris ska anges för en (1) st. Pris är obligatorisk information för denna post.

## 1. Bakgrund

Västerbottens läns landsting bedriver i huvudsak hälso- och sjukvård. Inom länet finns Norrlands Universitetssjukhus i Umeå som även fungerar som regionsjukhus samt lasarett i Skellefteå och Lycksele. Landstinget bedriver verksamhet i länets 15 kommuner via hälsocentraler och sjukstugor. Inom länet bor ca 260 000 invånare där landstinget är en stor arbetsgivare med ca 10 000 anställda.

Landstingets totala resekostnader uppgick 2014 till ca 40 000 000 SEK, varav cirka 6 000 000 var kostnader för sjukresor.

Inom Västerbottens läns landsting finns tre kategorier av resebeställare:

- Utsedda resebeställare inom kliniker och avdelningar
- Enskild resenär som bokar själv
- Resebeställare Reseservice

Reseservice är en samlad funktion inom Landstinget som arbetar med sjukresor. Avdelningen ligger inom verksamhetsområdet Allmän Service, Logistik. Reseservice handlägger även landstingets tjänsteresor och leasingbilsavtal. Resor beställs huvudsakligen via telefon och mail från respektive resebeställare.

Statistik från 2014:

<b>Bokningssätt</b>	<b>Andel</b>
E-post	22%
Telefon	77%
Självbokning	1%

<b>Typ av resa</b>	<b>Fördelning</b>
Flyg (inkl. flygtaxi, flygbuss, Arlanda Express)	63%
Marktransport	5%
Hotell	27%
Övrigt	5%

## 2. Syfte och omfattning

Syftet med denna upphandling är att få en rationell och kostnadseffektiv lösning vid beställning av resor som anställda och politiker har behov av i tjänsten. Merparten av landstingets tjänsteresor är inrikesresor.

Inom landstingets olika personalkategorier finns många som inte är så vana resenärer, vilket kräver hög personlig service, pedagogisk rådgivning samt hög tillgänglighet.

Avdelning för Upphandling  
Sara Sundström

Omfattningen av upphandlingen avser bokning av olika typer av affärsresande, t.ex. flygresor, tågresor, hotell, hyrbilar och övriga anslutningstransporter samt sjukresor utanför länsgränsen med flyg och tåg med tillhörande anslutningar.

Landstingets resor är i huvudsak planerade förutom resor av akut karaktär, t.ex. sjukresor som beställs med kort framförhållning och ofta med särskilda behov för resenären

Landstinget avser att upprätta egna avtal med hotell, flyg, tåg och hyrbilsleverantörer som resebyrå ska nyttja i de fall dessa är mest ekonomiskt fördelaktiga för landstinget. Landstinget avser att teckna avtal med en (1) leverantör för denna tjänst som ska administrera landstingets tjänsteresor på ett professionellt sätt utifrån de förutsättningar som finns.

Leverantören ska även kunna tillgodose resor för personer resandes från orter med stor spridning inom länet, vilket kräver god geografisk kunskap samt tillhandahålla en väl fungerande 24-timmarsservice. För resebeställare av sjukresor är en väl fungerande 24-timmarsservice av stor vikt då ca 1/3 av denna service idag nyttjas av denna kategori av beställare.

Då landstinget är ålagda att kraftigt minska sina kostnader för bl.a. resor kommer stor vikt att läggas vid anbudsgivarens förmåga och kapacitet att medverka till att dessa kostnader kan reduceras.

Med tjänsten avses även tillhandahållande av ett webbaserat självbokningssystem.

För att uppfylla ovan nämnda behov och omfattning kommer landstinget att ställa höga krav på sin leverantör.

### 3. Uppdragsbeskrivning

Landstinget önskar ett nära samarbete för att på bästa sätt tillgodose sin personal vid beställning av tjänsteresor samt sjukresor för patienter med speciella behov. Leverantören ska i sitt uppdrag tillgodose landstingets behov av reseservice och reseadministration med professionell hantering i enlighet med landstingets rutiner och resepolicy.

Med professionell hantering menas bl.a. att leverantören ska

- vidta förbättringsåtgärder som ger störst nytta både ur ett ekonomiskt samt ur ett miljöperspektiv för landstinget
- bemöta resebeställare på ett respektfullt sätt
- följa landstingets regelverk för tjänsteresor
- förse landstinget med statistik
- hantera resenärprofiler

För varje resebeställning ska leverantören med resenären/resebeställaren föreslå och utifrån landstingets regelverk boka det som för landstinget är det totalekonomiskt bästa alternativet.