



Standardkontrakt bilag 1 - Oppdragsgivers spesifikasjon



BERGEN
KOMMUNE



Table of contents

- 1 Avtalen gjelder
- 2 Nærmere beskrivelse av leveransen
- 3 Minimumskrav



1 Avtalen gjelder

Konkurransen gjelder anskaffelse av reisebyråtenester med bestillingsportal for bestilling av transport (fly, tog, leiebil) og hotellovernatting til Bergen kommune og 10 samarbeidsparter:

9/15/2020 12:00 PM

2 Nærmere beskrivelse av leveransen

Konkurransen gjelder anskaffelse av reisebyråtenester med bestillingsportal for bestilling av transport (fly, tog, leiebil) og hotellovernatting

9/15/2020 12:00 PM

3 Minimumskrav

9/15/2020 12:00 PM

Følgende absolutte krav er satt av Oppdragsgiver for leveranser under denne avtalen:

1.0 Generelle krav (Information)

1.1 Lover og regler (Response required)

Tilbyder skal til enhver tid følge gjeldende lover og regler for reisebyråvirksomhet

1.2 Sikkerhet og beredskap (Response required)

Tilbyder skal ha et velfungerende program for sikkerhet og beredskap. Ved alvorlige hendelser plikter reisebyrået uoppfordret å ta kontakt med oppdragsgiver via rutiner som avtales ved kontraktinngåelse.

2.0 Online reiseportal/app. (Information)

Oppdragsgiver har i dag om lag 70% avbestillingene online via reiseportal. Oppdragsgiver har som målsetting å øke denne andelen til 90% i løpet av avtaleperioden. Leverandør forplikter seg til å bidra til dette arbeidet.

2.1 Reiseportal og app for alle typer reiser (Response required)

- Tilbyder skal ha online reiseportal tilgjengelig for PC, nettbrett og mobil. Reiseportalen skal være tilgjengelig 24/7/365 og ha norsk språk.
- Tilbyder skal kunne tilby alle typer reiser, og ha online bestilling av fly, hotell, leiebil og tog.
- Tilbyder skal ha online endring, kansellering og oppgradering. Det skal være mulig å endre alle typer av billetter.
- Tilbyder skal ha automatisk refusjon av ubenyttede billetter.
- Det skal være elektronisk reisebekreftelse på e-post til bestiller, og til alle som bestillingen gjelder for. Bekreftelsen skal inneholde lenke for import til kalender.
- Reiseportal skal ha mulighet for å bestille for minst 9 personer samtidig.
- Reiseportal skal ha reisebestillerfunksjon for gjestebooking



- Tilbyder skal ha tilhørende applikasjon/APP for smarttelefon som innehar samme funksjonalitet som reiseportal for bestilling, endring og kansellering.

2.2 Reiepolicy og profilhåndtering (Response required)

- Reiseportal skal til enhver tid presentere det økonomisk rimeligste reisealternativet ovenfor bestiller.
- Reiseportalen skal vise minst 5 for tur/retur reiser i kronologisk rekkefølge, der lavest pris er tydelig markert.
- Reiseportal skal ha mulighet for tilpasninger for oppdragsgiver i henhold til egen reiepolicy. I tillegg skal reiseportalen ha mulighet for oppdragsgiver å få lagt inn informasjon/meldinger tilbestillerne.
- Det skal være en online profilhåndtering hvor leverandør skal vedlikeholde en database med kundeprofiler. Profilene skal minst inneholde bestillers brukeridentifikasjon hos oppdragsgiver (to bokstaver og tre tall), og to felt med informasjon om oppdragsgivers organisasjonsstruktur (byrådsavdeling og resultatenheter).
- Ved bestilling av reiser og hotellopphold skal det være et obligatorisk felt for «reisens formål» som må fylles ut. Feltet skal ha minst 15 tegn.
- I tillegg skal det være et obligatorisk felt for resursnummer, og et felt for bestillingsnummer/godkjenningsnummer. Disse feltene skal speiles på faktura.

2.3 Informasjon om utvikling av reiserportalen (Response required)

Leverandør skal til enhver tid orientere oppdragsgiver om de endringer og muligheter som finnes i reiseportalen, og alltid tilby siste oppdaterte versjon av portalene. Det skal være fri tilgang på web-support.

2.4 Fokus på miljø i reiseportalen (Response required)

Bergen kommune og deltakende samarbeidsparter har et sterkt miljøfokus.

- Leverandør skal i reiseportalen presentere ledige hotellrom sammen med hotellets miljømerking.
- Hotellets plassering skal fremkomme via kartfunksjon, enten via lenke til hotellets nettside, eller egen kartfunksjon i portalen.
- Leverandør skal i reiseportal alltid påminne tog som et alternativt fremkomstmiddel.
- Ved tog på strekningen Bergen-Oslo med retur, så skal portalen vise alternativ for frokost med dusj ved ankomst.

3.0 Manuell service/offline (Response required)

Bestilling skal primært foregå via online reiseportal, men må også kunne foregå på telefon og e-post.



- Leverandør skal ha en 24-timers bemannet servicetjeneste med norsktalende reiserådgiver.
- Åpningstid for ordinær telefonbestilling skal minimum være kl. 08.00-16.00 alle virkedager.
- Ved anrop på telefon skal kontakt med kundebehandler hos leverandør oppnås innen 30 sekunder (for 80% av henvendelsene).
- Telefon skal besvares på norsk.
- Det skal være full integrasjon mellom offline og online

4.0 Egne rutiner for Barnevertjenesen og NAV-kontorene (Response required)

- Oppdragsgiver, Bergen kommune, har ca. 5 kontor for barnevernstjenesten og ca. 5 NAV kontor, som bestiller klientreiser. Reisene må kunne bestilles via reiseportalen med en felles pålogging for hvert kontor. Tilsvarende kan gjelde for deltakende samarbeidsparter på avtalen
- Hvert kontor har egen fakturaadresse, og for disse kontorene kreves det papirfakturaer.

5.0 Gruppereiser (Response required)

Leverandør må kunne arrangere gruppereiser og kurs & konferanser. Oppdragsgiver kan likevel velge å bestille gruppereiser hos andre leverandører.