

## Kravspesifikasjon

Alle krav i kravtabellen nedenfor skal besvares av Leverandør med «Ja», «Delvis» eller «Nei». Dersom Leverandør svarer «Delvis» eller "Nei", skal svaret kortfattet utdypes i merket kolonne «Begrunnelse» i kravtabellen. Det skal også gis en begrunnelse der oppdragsgiver ber om dette.

Kravene vil ikke bli evaluert under tildelingskriteriene.

Har Leverandøren forbehold/ forutsetninger til kravene, vil Kunden ut fra beskrivelse av forbehold/forutsetning vurdere om kravet er oppfylt eller ikke. Dersom Kunden vurderer at kravet ikke er oppfylt, vil tilbudet avvises.

Gjentagelse av Kundens kravtekst, regnes ikke som en beskrivelse på Leverandørens oppfyllelse av kravet. Besvarelse av det enkelte krav skal ikke henvise til besvarelser på andre krav.

Oppdragsgiver ber om at leverandøren beskriver sin forståelse av det behovet som ligger til grunn for kravet og hvordan dette behovet kan dekkes på alternativ måte i besvarelsen.

For de kravene som er besvart med Delvis, må Leverandøren beskrive tidsplan for tilpasningene. Alternativ funksjonalitet som leverandøren mener kan dekke oppdragsgivers beskrevne behov kan også besvares med denne svarkoden.

Oppfyllelse av kravene skal inngå i det totale honoraret.

**Begrepsforklaring:** Med "Oppdragsgiver" menes kommunene som samlet eller enkelte enheter.

### Kravtabell

Krav		Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
NR	GENERELLE KRAV TIL LEVERANSEN	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
1.	Leverandør skal levere alle typer reisebyrå tjenester, herunder online bestillingsportal (web og app) og manuelle tjenester		
2.	Leverandør skal opptre som strategiske samarbeidspartner for den enkelte Oppdragsgiver. Med strategisk partnerskap menes det at reisebyrået aktivt bidrar til tiltak som for eksempel økt avtalelojalitet og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling som gir merverdi for tjenestereiser i kommunen. Det skal strebes for at oppdragsgiverne bestiller billetter gjennom den online bestillingsportalen.		
3.	Leverandør skal legge til rette for implementering av avtalen i samarbeid med oppdragsgiver. Leverandør skal utarbeide implementeringsplan tilpasset		

## Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyrå tjenester

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
	den enkelte virksomhet og for fellesavtalen som helhet.	
4.	Dersom Oppdragsgiver kan dokumentere at Leverandøren ikke har levert reisetjenester til like gunstige priser som Oppdragsgiver kan oppnå i markedet for samme reisetjenester, skal Leverandøren redusere pris for reisetjenestene tilsvarende.	
5.	Leverandør skal gi nødvendig opplæring og oppfølging både i bruken av bestillingsportalen og statistikkmodul for de som ønsker denne dette.	
6.	<p>Ubrukte refunderbare flybilletter skal refunderes 30 dager etter avbestilling eller manglende oppmøte (no-show).</p> <p>Dersom flyselskapet ikke har kreditert reisen innen den tid skal dette dokumenteres, og refusjon vil skje når flyselskapet har kreditert reisen.</p>	
7.	Leverandør skal ha rutiner for automatiske varslinger med relevant informasjon umiddelbart og direkte til den reisende og kontaktperson hos oppdragsgiver ved uforutsette hendelser. Videre skal leverandør på kort varsel kunne gi informasjon om hvilke flyreise, hotell og leiebiler de ansatte på tjenestereise har bestilt, og aktivt kunne bistå oppdragsgiveren ved uforutsette hendelser.	
8.	Leverandør skal utpeke en fast kontaktperson som er ansvarlig for oppfølging av avtalen mot hver enkelt Oppdragsgiver.	
9.	<p>Betalingsmåter avtales nærmere med hver enkel Oppdragsgiver, men minimum følgende betalingsmåter skal være mulig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredittkort</li> <li>• Virksomhet har en reisekonto hos en selvvalgt leverandør til belastning og fakturering av reisetjenester</li> <li>• Reisen betales med kredittkort, men gebyrer og andre kostnader faktureres virksomhet</li> </ul>	

Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyråttjenester

Krav		Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
	<p>via EHF enten per reisebestilling (ref. definisjon i prisskjema) eller som samlefaktura.</p> <p>Portalen skal gi mulighet til å veksle mellom kredittkort og reisekonto ved enhver bestilling der det er ønskelig.</p>		
10.	<p>Leverandør skal kunne tilby e-voucher gjennom portalen. Produktet defineres som en helautomatisk digital administrativ reisekontostøtte for betaling av hotell innenlands og utenlands, leiebil og visumtjenester i Norge. (Denne prosessen skal være tilsvarende bestillings- og betalingsflyten for tradisjonelle flyselskap hvilket bl.a. innebærer at reisebyrået ikke agerer som mellomledd for betalinger i flyten mellom aktørene i bransjen på Oppdragsgivernes regning.)</p>		
11.	<p>Faktura for en reisebestilling skal kunne leveres som ett dokument som viser alle bestillinger og endringer, samt status Flown/Ubennyttet for reisen. Tilsvarende kvittering skal være tilgjengelig for nedlastning under den enkeltes brukerprofil i bestillingsportalen.</p>		

Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyråttjenester

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>12. Leverandør skal levere statistikk minst 2 ganger årlig når oppdragsgiver ber om det. Oppdragsgiverne har krav på halvårlig statistikk fordelt på sine enheter og totalt for sin virksomhet. Statistikk skal omfatte alle tjenester som bestilles med oversikt over den enkelte Oppdragsgivers forbruk, samt synliggjøre KPIer som påvirker deres innkjøpskostnader.</p> <p>Statistikken skal også omfatte et miljøregnskap. Miljøregnskapet skal vise CO2-utslipp som en følge av reiser, fordelt pr person. Oppdragsgiver mottar statistikk over egen virksomhet fordelt på enheter.</p> <p>På basis av statistikk skal Leverandør utarbeide en analyse av status minst en gang i året med anbefalinger av forbedringstiltak til Oppdragsgiverne. Rapporteringen skal være digital med mulighet for lagring/utskrift, og skal i tillegg, dersom ønskelig fra Oppdragsgiver, utdypes i et statusmøte. Regelmessige statistikker og rapporter til Oppdragsgiver skal kunne tilpasses.</p>		
<p>13. Leverandør skal ved forespørsel kunne levere rådata til Oppdragsgiver. Rådataen skal inneholde detaljert data om reiseforbruk, eksempelvis skal man basert på dataene kunne beregne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antall flybilletter på ulike strekninger, fra/til, bookingklasse, bestillingstidspunkt, flyselskap</li> <li>• Antall hotellnetter fordelt på hotell, leverandør, by, land, bestillingstidspunkt</li> <li>• Antall unike reisende og hvor mye hver enkelt har flydd, bodd på hotell etc.</li> <li>• Pris per strekning, hotell, by, land etc.</li> <li>• Miljøregnskap på individnivå, herunder CO2-utslipp som en følge av reiser.</li> </ul> <p>Listen over er ikke uttømmende og leverandør skal minimum kunne levere detaljnivå tilsvarende data som går gjennom distribusjonskanaler som brukes for gjennomføring av avtalen.</p>		

Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyråttjenester

Krav		Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
14.	Leverandøren bør være tilknyttet lærlingeordning. Dersom leverandør ikke er tilknyttet lærlingordning oppfordrer Oppdragsgiver til å tilknytte seg en slik ordning.		
NR	KRAV TIL BESTILLINGSPORTAL – webportal og mobilapplikasjon	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
15.	Bestillingsportal skal være tilgjengelig som nettside og applikasjon for mobiltelefoner med både IOS- og Android operativsystem.		
16.	Bestillingsportal skal som minimum ha norsk (produktbetegnelser på engelsk er tillatt) og engelsk tekst og skal minimum gi mulighet for bestilling av flyreiser, hotell (med og/eller uten frokost) og leiebil i inn og utland.		
17.	Portalen skal være tilgjengelig 24/7/365 bortsett fra på forhånd varslet nedetid relatert til vedlikehold og oppdateringer. Eventuell nedetid skal varsles senest 3 dager på forhånd og helst være på ettermiddags- og kveldstid. Alt vedlikehold, utvikling og oppdatering av portalen skal leveres vederlagsfritt.		
18.	<p>Alle produkter tilgjengelig i portalen skal kunne bestilles til andre enn seg selv og til flere reisende samtidig. I tillegg skal portalen gi mulighet til å bestille tilsvarende produkter til eksterne brukere uten profil. Ved endring i en bestilling for flere reisende skal endringen kunne gjøres kun for den enkelte reisende i samme bestilling.</p> <p>Det er ønskelig at den enkelte bruker trenger kun ett brukernavn/passord uavhengig om man skal bestille for seg selv, andre eller utføre andre oppgaver i portalen.</p> <p>(Kravet gjelder ikke for app.)</p>		

Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyråttjenester

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>19. Portalen skal gi mulighet til å endre og avbestille tjenester/produkter, herunder både for fleksible og rabatterte priser, uavhengig av om opprinnelig bestilling er blitt gjort online eller manuelt. Endringen må kunne foretas i portalen/appen av den reisende selv, eventuelt en reisebestiller i portalen hos den enkelte virksomhet. Endringer av flybilletter skal kunne foretas frem til innsjekk, gjelder også for retur med fleksibel billett, med mindre flyselskapet har andre regler (avhengig av produkttype som for eksempel billettklasse).</p>		
<p>20. Det skal være mulig å legge inn virksomhetsspesifikk informasjon til den enkelte Oppdragsgivers portal, slik som logo eller annen dokumentasjon/informasjon som Oppdragsgiver mener er relevant å ha tilgjengelig i portalen. (Kravet gjelder ikke for app.)</p>		
<p>21. Bestillingsportal skal kunne tilpasses til Oppdragsgiverens inngåtte avtaler (på eksempelvis hotell, fly og leiebil), herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portalen skal kunne fremheve Oppdragsgiverens egne reiseavtaler (eksempelvis på hotell, fly og leiebil) og prisalternativene.</li> <li>• Det skal være mulig å sperre tilgang til bestilling og skjule business class billetter som et alternativ i bestillingsportal for de Oppdragsgiverne som ønsker det.</li> </ul>		
<p>22. Bestillingsportal skal kunne tilpasses etter Oppdragsgiverens tekniske behov som betalingsalternativer og faktureringsrutiner.</p>		
<p>23. Bestillingsportalen skal kunne integreres mot standard reiseregningssystemer. Dersom Oppdragsgiverne ikke har dette per dags dato, skal det kunne integreres om ved implementering.</p>		

Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyrå tjenester

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»	
<p>24. For å sikre at alle profiler til enhver tid er korrekt og oppdatert skal leverandør kunne tilby jevnlig, automatisk profiloverføring til bestillingsportal. Data fra oppdragsgivers ansattregister (SAP, HR-system eller liknende) skal kunne automatisk eksporteres til leverandørens systemer. Når det registreres nye personer i ansattregisteret, opprettes dermed tilsvarende reiseprofiler automatisk i bestillingsportalen. På samme måte slettes den reisendes profil når vedkommende slutter og slettes fra registeret.</p>			
<p>25. Den enkelte Oppdragsgiver har rettighetene til egne personprofiler.</p> <p>Leverandør skal håndtere profiloppdateringer fortløpende (hyppighet, systemintegrasjoner osv.) etter ønske fra hver Oppdragsgiver.</p> <p>Opplysninger som ikke er av konfidensiell art som for eksempel kredittkortopplysninger, passinformasjon og lignende overføres til Oppdragsgiver eller til ny leverandør i et åpent og gjenbrukbart format, innen én måned før avtaleforholdet er avsluttet.</p>			
NR	KRAV TIL MANUELLE OG DIVERSE TJENESTER	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
<p>26.</p>	<p>Kundebehandlerne som betjener Oppdragsgiverne skal ha god kjennskap til Fellesavtalen og de ulike oppdragsgiverne. Kundebehandlerne må ha tilstrekkelig kompetanse til å yte et tilfredsstillende servicenivå, herunder ha nødvendig kompetanse til å kunne bistå ved bestilling av kompliserte reiser i inn- og utland, ivareta hastesaker og oppståtte problemer.</p> <p>Kundebehandlerne skal kommunisere på norsk skriftlig og muntlig. I tillegg skal kundebehandlerne beherske engelsk.</p> <p>Kundebehandlerne skal informere bruker i de tilfeller henvendelsen utløser gebyr, samt henvise bruker til portalen for bestilling og endring der det er mulig.</p> <p>Honorarer for manuelle tjenester iht. prisskjema.</p>		

Bilag 1 – Kravspesifikasjon reisebyrå tjenester

Krav		Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
27.	<p>Leverandør skal tilby servicetelefon som skal være tilgjengelig 24/7/365. Tjenesten skal være tilgjengelig for personer på tjenestereise i inn- og utland. 24-timers service må ha tilgang til alle profiler og bestillinger gjort elektronisk eller manuelt. Det stilles samme krav til kundebehandlerens kompetanse i 24-timers servicetelefon som beskrevet i kravspesifikasjonens pkt. 24.</p> <p>Honorar for 24-timers service iht. prisskjema.</p>		
28.	<p>Åpningstid for ordinære telefonbestillinger og administrative spørsmål (eksempelvis fakturering), på virkedager skal minimum være 08:00-17:00. Reisebyrået skal også tilby chat innenfor tidsrommet 08:00-16:00 (ikke chatbot). Dersom oppdragsgiver ikke har chat skal dette implementeres innen 2 måneder etter kontraktsignering.</p> <p>Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jul- og nyttårsaften.</p>		
29.	<p>Minimum responstid for 80% av henvendelsene skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responstid per telefon i ordinær åpningstid: 20 sekunder</li> <li>• Responstid per e-post i ordinær åpningstid: 2 timer</li> <li>• Responstid for chat i ordinær åpningstid: 20 sekunder</li> <li>• Responstid per telefon utenfor ordinær åpningstid: 40 sekunder</li> </ul> <p>Responstiden måles per måned og rapporteres ved forespørsel.</p>		