

## Vedlegg 1 - Kravspesifikasjon

### 1. Generelt

#### 1.1 Bestillingsrutiner

---

1. Leverandør skal levere alle typer reisebyrå tjenester, herunder online bestillingsportal (web og app) og manuelle tjenester. Portalene skal være på norsk og mulighet for valg av engelsk språk. Bestilling skal kunne skje elektronisk via nettportal og mobile enheter i tillegg til per e-post eller telefon, og de ulike måtene skal inneholde samme funksjoner. Bestillingsportal skal være tilgjengelig som nettside og applikasjon for mobiltelefoner med både IOS- og Android operativsystem. Systemenes brukervennlighet og at de er intuitive og brukervennlige vektlegges høyt.
2. Nofimas ansatte skal kunne ringe eller sende e-post til en kundekontakt eller en dedikert gruppe i et reisebyrå når de trenger personlig assistanse i forbindelse med reiser og arrangementer. Alle henvendelser må kunne tas imot/besvares på norsk og engelsk.
3. Åpningstider for bestilling via telefon skal minimum være mandag–fredag: kl 0800–1600 med unntak for jul, nyttår og påske. Tilbyderen må tilby 24-timers service. Ansatte i Nofima skal kunne ringe et telefonnummer utenom vanlig åpningstid for å få hjelp til endring av billetter og hastebestillinger. Det må opplyses om svartid/responstid i forbindelse med forespørsler per telefon og e-post. Alle bestillinger skal bekreftes elektronisk.
4. Reisebyrået forplikter seg til å samarbeide med leverandører som Nofima har inngått avtaler med. Nofimas leverandører skal brukes når dette er gunstigst sett fra Nofimas side. Reisebyrået skal til enhver tid presentere det total økonomiske rimeligste (pris/reisetid) reisealternativet overfor bestiller. Leverandør skal opptre som strategisk samarbeidspartner for Nofima, og bidra til tiltak for økt avtalelojalitet og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling som gir merverdi for Nofima.
5. Leverandør skal på forespørsel kunne tilby forsikringsordninger/reiseforsikring.
6. Leverandøren skal tilby en brukervennlig nettportal. Nettportalen vil blant annet bli evaluert ut fra følgende kriterier; velfungerende, korte svartider, hvilke tjenester som kan bestilles og endres her, utstedelse reisedokumenter, telefonsupport, nødvendig opplæring, vise alternativer, vise avtaleleverandører, vise tydelig når avtaler ikke brukes, vise rimeligste alternativ og sluttsum, frister for endring, kredittkortløsning, fritekstfelt som kan brukes ved spesifisering av reisens formål, bruk av faktura ved spesielle behov, m.m.
7. Ber også leverandøren beskrive hvordan man kan bestille reiser for flere personer/gruppebooking i portalen, samt bestilling for gjester.
8. Ber om beskrivelse av bestillingsrutiner for rundreiser.
9. Reiseplan/tider må kunne lastes til kalenderen i MS Outlook.
10. Det bes beskrives hvordan og av hvem profiler opprettes og slettes.
11. Rutiner for reklamasjoner skal beskrives i tilbudet.
12. Kundebehandlere skal informere bruker i de tilfeller henvendelse utløser gebyr, spesielt dersom bruk av portal har lavere eller ingen gebyr.

#### 1.2 Ressurser, tilgjengelighet og reklamasjoner

---

Nofima ønsker å være sikret nødvendig kapasitet og kompetanse. Tilbyder må beskrive hvilken fagkompetanse og hvilke ressurser som tilbys.

Nofima har de siste årene økt antall bestillinger via nettportal. Per i dag bestilles ca. 90 % på nettportal. Den leverandør som blir valgt, må imidlertid forholde seg til at virksomheten fortsatt har en del bestillinger over telefon eller e-post. Servicenivået er derfor av stor betydning, spesielt for de kompliserte reisene. Det vil si rask responstid, og at reisebyrået kan kontaktes under reisen ved behov. Det er viktig at kvaliteten på formidlingen av kompliserte reiser er god. Dette vil vi legge vekt på i evalueringen av tilbudet.

Nesten alle ansatte i Nofima bruker Nofimas avtale med Eurocard for betaling av sine reiser og overføring til reiseregningssystemet Unit4/Current. I noen sammenhenger må det være mulig å få reiser fakturert selskapet direkte, for eksempel ved gjestebestillinger. Portalen skal gi mulighet til å veksle mellom kredittkort og faktura ved bestilling av utvalgte bestillere.

Nofima ønsker en fast kontaktperson som er ansvarlig for oppfølging av avtalen.

### 1.3 Øvrig

---

Nofima kan ved behov be om å få utarbeidet statistikker over leveranser og kostnader (for eksempel antall bestillinger av fly, hotell og/eller leiebil samt kostnader og honorarer for hvert kostnadssted som bestiller reiser for Nofima). Det ønskes årlig møte med valgt reisebyrå for å gjennomgå statistikk og samarbeidet generelt. Statistikken skal også omfatte et miljøregnskap. Miljøregnskapet skal vise CO2-utslipp som en følge av reiser, fordelt pr person/avdeling.

På basis av statistikk skal Leverandør utarbeide en analyse av status minst en gang i året med anbefalinger av forbedringstiltak. Rapporteringen skal være digital med mulighet for lagring/utskrift. Regelmessige statistikker og rapporter skal kunne tilpasses.

Leverandør skal i forbindelse med oppstart av avtalen gi nødvendig opplæring og holde nødvendige informasjonsmøter ved Nofimas lokaliteter. Leverandør skal ved behov (gjennom avtaleperioden) tilby opplæring. Leverandør bes beskrive og utarbeide en implementeringsplan.

Oppdragsgiver ønsker å benytte flest mulige tjenester/produkter som er miljøvennlige.

Faktura for en reisebestilling skal kunne leveres som ett dokument som viser alle bestillinger og endringer, samt status Flown/Ubenyttet for reisen. Tilsvarende kvittering skal være tilgjengelig for nedlastning under den enkeltes brukerprofil i bestillingsportalen.

### 1.4 Brukervennlighet

---

Vi ber om tilgang til en demoversjon på internettportal og portal på mobile enheter.

Brukervennlighet og intuitive systemer vektlegges høyt.

Vi ønsker å få oppgitt referanser til to kunder med tilsvarende bruk i portalen. Vi ber om å få oppgitt firmanavn, kontaktperson, e-post og telefonnummer.

## 2. Sporing/travel tracking

---

Dagens verdensbilde preges stadig oftere av både naturkatastrofer og terrorhendelser. Vi ønsker at leverandøren tilbyr et sporingssystem over ansatte som er på reiser, tilgjengelig for Nofimas beredskapskontakter. Systemet bes beskrevet. Pris per måned oppgis i pristabell, vedlegg 2.

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.

## 3. Pris

---

Alle forespurte priser/kostnader må være oppgitt i Pristabell (**vedlegg 2**). Alle priser skal være nettoppris i norske kroner **eksklusiv** merverdiavgift. Pristabellen er vedlagt i egen excel-fil (vedlegg 2.) Tilbyder skal fylle inn etterspurte priser direkte i skjemaet. Tilbyder må selv føre på øvrige honorar som anses som betydning for leveransen.

Det er viktig at honoraret holdes separat fra billettprisen. Vi vil ikke godta at deler av honoraret bakes inn i billettprisen. Det angitte honoraret skal vise den hele og fulle kostnad knyttet til byråets formidlingstjenester. Vi ber om at byråets honorar spesifiseres avhengig av om bestilling foretas via nettportal, mobile enheter, e-post/telefon. Eventuelle andre tillegg og omkostninger må opplyses og prises.

Ved fakturering skal det være minimum 30 dagers betalingsbetingelse etter mottak av korrekt faktura og levering.