



# Vedlegg 1 - Kravspesifikasjon og tildelingskriterier



TRONDHEIM KOMMUNE



## Innholdsfortegnelse

- 1 Beskrivelse
- 2 Kort beskrivelse - behov
  - 2.1 Utvidet beskrivelse - behov
- 3 Kravspesifikasjon
- 4 Tildelingskriterier



# 1 Beskrivelse

Dette dokumentet beskriver behov og krav som er stilt i forbindelse med gjennomføring av leveransen. Manglende oppfyllelse av krav vil kunne medføre avvisning av tilbud. Kravene skal besvares i Mercell

## 2 Kort beskrivelse - behov

Oppdragsgiver ønsker tilbud på reisebyråttjenester ved tjenestereiser.

### 2.1 Utvidet beskrivelse - behov

Oppdragsgiver ønsker tilbud på reisebyråttjenester ved tjenestereiser, herunder:

- Bestilling av transport; fly, flytaxi, tog, buss og båt
- Bestilling av overnatting; hotell inn- og utland
- Bestilling av billeie
- Døgnåpen online selvbetjeningsløsning inkl. reisebestillerfunksjon (bestilling for andre)
- Døgnåpen reisehjelp 24/7/365 ved kanselleringer, forsinkelser og ombookinger
- Bestilling/reiserådgivning pr. telefon i ordinær arbeidstid
- Beredskap og sikkerhet ved ulykker, ekstremvær osv
- Bestilling av reiser til Vistamar rehabiliteringssenter

## 3 Kravspesifikasjon

### 1.0 Generelt (Informasjon)

#### 1.1 Retningslinjer for reiser (Svar er påkrevd)

Leverandør skal ivareta oppdragsgivers retningslinjer for tjenestereiser i Norge og utlandet.

#### 1.2 Effektiv reisepolitikk (Svar er påkrevd)

Leverandøren skal i hele avtaleperioden bidra til en mest mulig kostnadseffektiv reisepolitikk for oppdragsgiver.

#### 1.3 Avtaleansvarlig (Svar er påkrevd)

Leverandør skal oppgi avtaleansvarlig med overordnet ansvar for gjennomføring av avtalen.

#### 1.4 Leverandørs avtaler (Svar er påkrevd)

Oppdragsgiver skal gis tilgang til Leverandørens avtaler der oppdragsgiver ikke har egne forpliktende avtaler.

#### 1.5 Personinformasjon (Svar er påkrevd)

Ved avslutning av avtaleforholdet skal personinformasjon slettes.

### 2.0 Reisebestilling/rådgivning (Informasjon)

#### 2.1 Online bestillingsportal (Svar er påkrevd)

Leverandøren skal tilby døgnåpen online bestillingsportal som skal kunne gjøres tilgjengelig på oppdragsgivers egen portal.



Leverandøren skal bidra til at størst mulig andel av bestillingene foretas via online bestillingsportal.

## **2.2 Manuelle bestillinger (Svar er påkrevd)**

Bestillinger skal også kunne fortas pr. telefon eller e-post, for eksempel for mer kompliserte reiser.

## **2.3 Reisebestiller (Svar er påkrevd)**

Enkelte personer skal kunne bestille reiser på vegne av andre, både manuelt og online.

## **2.4 Beste reisetilbud (Svar er påkrevd)**

Leverandør skal tilby beste reisetilbud; billettkategori, transportmiddel, overnattingstilbud og oversikt over alternativer som foreligger, uansett bestillingsmåte.

## **2.5 Flyreiser (Svar er påkrevd)**

Leverandøren skal ikke ha instant ticketing, og skal vente med å ta betalt for flybillett til flyselskapet sier at nå må billetten utstedes for å være gyldig.

Alle flybilletter skal belastes uten noen form for påslag.

Leverandøren skal ha en ordning for å overvåke ubenyttede flybilletter. Oppdragsgiver skal automatisk krediteres for skatt/avgift ved kanselleringer/ ubenyttede billetter, samt andre tilsvarende situasjoner.

## **3.0 Online bestillingsportal (Informasjon)**

### **3.1 Oppdragsgivers avtaler (Svar er påkrevd)**

Portalen skal håndtere vilkår og priser i samsvar med oppdragsgivers avtaler.

Portalen skal tilby oppdragsgivers avtalepriser som førstevalg med merking, og med mulighet for filtrering hvor kun oppdragsgivers avtalepriser framkommer.

### **3.2 Markedsplass (Svar er påkrevd)**

Der oppdragsgiver ikke har egne leverandøravtaler, skal bestillingsportalen kunne fungere som markedsplass, og oppgi rimeligste tilbud innenfor et gitt tidsintervall fra oppgitte reisetidspunkter.

### **3.3 Min side (Svar er påkrevd)**

Portalen skal ha «Min side»-løsning med brukerdata, inkludert registrering av kredittkort som skal lagres kryptert i databasen, og oversikt over bestilte og gjennomførte reiser.

### **3.4 Nettleser (Svar er påkrevd)**

All funksjonalitet i portalen må være tilgjengelig ved bruk av de til enhver tid to siste versjonene av følgende nettlesere: Internett Explorer, ChromeSafari og Mozilla Firefox.

### **3.5 Betalingsform (Svar er påkrevd)**

Oppdragsgiver skal kunne benytte både faktura og kredittkort ved betaling av fly i samme



bestillingsløsning. Det skal være opp til den enkelte ansatte og velge betalingsform i sin profil i løsningen.

### **3.6 Ytelse og kapasitet (Svar er påkrevd)**

Løsningen må kunne håndtere 1000 samtidige brukere.

### **4.0 Mobilapplikasjon (Svar er påkrevd)**

Leverandør skal tilby mobilapplikasjon som kan benyttes av både IOS, Android og Windows telefoner.

### **5.0 Sikkerhet (Informasjon)**

#### **5.1 Databehandleravtale (Svar er påkrevd)**

Leverandøren skal inngå skriftlig databehandleravtale med Kunden. Hvis Leverandørens tjenesteleveranse omfatter overføring av personopplysninger til tredjeland som ikke har tilstrekkelig databeskyttelse iht. EUs personverndirektiv, skal databehandler inngå databehandleravtale iht. EU Commission Decision C(2010)593 Standard Contractual Clauses (processors) og implementere de sikkerhetstiltak som er nødvendige for å etterleve EUs personverndirektiv.

Løsningen skal legge til rette for at Kunden skal kunne etterleve lov og forskrift om behandling av personopplysninger.

#### **5.2 Autentisering og autorisering (Svar er påkrevd)**

Det skal være mulig å stille krav til brukerens passordkvalitet, slik at Trondheim kommunes krav til passordkvalitet kan etterleves.

Tjenesten skal kunne sperre en brukerkonto ved gjentatte forsøk på uautorisert pålogging, og tilby et sikkert grensesnitt for å gjenopprette tilgang til tjenesten.

Tjenesten bør støtte tofaktor pålogging i form av engangskoder på sms, kode fra app på telefon eller annen løsning med tilsvarende sikkerhet.

Løsningen bør støtte standardisert web-basert single-sign on via Kundens løsning for ekstern SSO, enten Google SAML 2.0 eller Microsoft ADFS 3.0

Det bør være mulig for bruker å administrere eget passord for løsningen, hvis det ikke er etablert tvungen passordsynkronisering. Passordreset må foregå via sikker kanal og på en forsvarlig måte identifisere brukeren.

#### **5.3 Kommunikasjonssikkerhet (Svar er påkrevd)**

All kommunikasjon med tjenesten skal foregå over krypterte kanaler, og det skal være mulig å blokkere eventuelle usikre/ukrypterte kommunikasjonsporter. Løsningen skal til en hver tid holdes oppdatert slik at usikre protokoller gjøres utilgjengelig.

### **6.0 Respons (Informasjon)**

#### **6.1 Servicetelefon (Svar er påkrevd)**

Leverandøren skal ha døgnåpen servicetelefon slik at tilgjengelighet til tjenestene er 24/7/365.



## 6.2 Reisedokumenter (Svar er påkrevd)

Reisebekreftelser og reisedokumenter skal distribueres på en effektiv og rasjonell måte gjennom elektroniske kanaler. Dette skal skje så snart som mulig etter bestilling både til den som har bestilt reisen og til den reisende.

Reisedokumenter skal utformes slik at de er lettleste og tydelige og inneholde alle relevante opplysninger. Servicehonorar skal spesifiseres på reisekvitteringen. Kunden skal ikke være i tvil om hva som skal benyttes som grunnlag for reiseregning.

## 7.0 Vistamar (Informasjon)

### 7.1 Generelt (Svar er påkrevd)

Gjester/brukere skal kunne henvende seg direkte til reisebyrået, men må ha avklart med oppdragsgiver at opphold er ok.

Kopi av reiserute skal sendes til oppdragsgiver umiddelbart etter at flyselskapet har bekreftet bestillingen.

### 7.2 Direkte fly (Svar er påkrevd)

Så lenge det finnes direkte fly fra Trondheim til Alicante skal dette benyttes. Det er viktig at målgruppen får en kortest mulig reisetid.

### 7.3 Assistanse på flyplasser (Svar er påkrevd)

Mange av brukerne har nedsatt funksjonsevne, noen har forflytningsproblemer og noen er uvante med å ta seg fram på flyplasser. Leverandøren skal sørge for at det tilbys tilstrekkelig hjelp på flyplassene.

### 7.4 Fakturaadresse (Svar er påkrevd)

Trondheim kommune fakturamottak  
Tkorg kode: 016601, ref: Vistamar  
Tkref: Hanne Kjeldstad  
Postboks 2399 Torgarden  
7004 Trondheim

## 8.0 Sikkerhet og beredskap (Svar er påkrevd)

Leverandør skal ha sikkerhets- og beredskapsprosedyrer ved streik og forsinkelser, ekstremvær, krig, terror eller ulykker.

## 9.0 Rapportering (Svar er påkrevd)



Det skal rapporteres på alle produkter/tjenester. Det skal kunne leveres egne rapporter over mulige kostnadsbesparelser, som for eksempel kredittkort i stedet for faktura, annet flyselskap, mulige innsparinger ved tidligere bestilling, online-bestilling i stedet for konsulent.

Det skal kunne bestilles spesielle rapporter kostnadsfritt, herunder rapporter for miljøregnskap og CO2.

## 4 Tildelingskriterier

---

Følgende tildelingskriterier benyttes i konkurransen:

Kriterium	Type	Vekt
1 Service og kvalitet	Oppfyller / Oppfyller ikke	60,0% 
<p>Tilbyder skal beskrive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bemanningsplanen for oppdraget, herunder eventuelle faste kundekonsulenter.</li><li>• implementeringsplan for avtalen. Planen skal ha tidfestede aktiviteter og milepæler, der det tydelig framgår hvem som har ansvar for hva.</li><li>• portal for online bestilling som tilbys. Brukervennlighet i forhold til bestilling av reiser og oversikt over bestilte/gjennomførte reiser vil bli vektlagt. Integriert bestilling av tog og flytaxi vurderes som positivt. Testbrukertilgang skal oppgis i tilbudet.</li><li>• mobilapplikasjon som tilbys, herunder integrerte tjenester og funksjoner. Testbrukertilgang skal oppgis i tilbudet.</li><li>• om profiler kan overføres til Tilbyders bestillingsportal fra bestillingsportal hos dagens leverandør, G Travel Tvetø AS</li><li>• forslag til tiltak for å øke andelen online bestillinger fra oppdragsgiver.</li><li>• tidsintervall fra oppgitte reisetidspunkter som benyttes ved tilbud i portal.</li><li>• responstider for kundebehandling, herunder responstid på telefon, e-post, utsendelse av reisebekreftelser og reisedokumenter, reklamasjoner, behandlingstid for refusjoner og andre relevante tjenester.</li><li>• siste frist for bestillerens forpliktende bekreftelse av endelig antall reisende ved bestilling av gruppereiser. I forbindelse med gruppereiser kan det være vanskelig å bekrefte endelig antall reisende i god tid før avreise.</li><li>• løsning for kansellering og ombooking av bestillinger. Enkelhet og forutsigbarhet vil vurderes som positivt.</li><li>• ordningen og servicenivået for døgnåpen servicetelefon.</li><li>• løsning for sikkerhet og beredskap, herunder varslingsprosedyrer til reisende og arbeidsgiver.</li><li>• Hvilke muligheter som tilbys i forhold til statistikk og klimarapportering.</li></ul> <p>Vurderinger utføres av konkurranseutvalget, og vil være basert på innkjøpsfaglig skjønn.</p>		
2 Pris	Ingen respons	40,0% 
<p>Det skal oppgis priser i den rekkefølge som er forespurt i vedlegg 2. Prisen skal oppgis i NOK eks. mva. Prisene skal være faste første avtaleår. Prisene skal være inkludert sikkerhet og beredskap og eventuelle lisenser og oppstartskostnader.</p> <p>Oppdragsgiver aksepterer ingen form for gebyrer, dette i form av fakturagebyr, miljøgebyr, administrasjonsgebyr o.l. Alle avgifter eller gebyrer skal være tatt hensyn til og innkalkulert i tilbudsprisen.</p> <p>Beregning av poeng på pris. Laveste pris vil oppnå maks poengsum, mens det blir gitt en poengscore som gjenspeiler relevante forskjeller i prisen nedover for øvrige tilbud</p>		