



**Innlandet**  
fylkeskommune

**Reisebyråttjenester**

**Bilag 1a – Kundens kravspesifikasjon**

## Innhold

1	Innledning .....	3
2	Formål .....	3
3	Leverandørs oppfyllelse av formål .....	3
4	Leverandørs forutsetninger for leveransen .....	3
5	Krav til Bestillingsløsningen .....	4
6	Personvern og Informasjonssikkerhet .....	6
6.1	Styring og kontroll med informasjonssikkerheten .....	6
6.2	Tilgangsstyring .....	7
6.3	Hendelsesregistrering .....	8
6.4	Kryptering .....	9
6.5	Konfigurasjonskontroll .....	9
6.6	Lagring og rekonstruksjon av data .....	10
6.7	Tiltak mot digitale angrep .....	11
6.8	Bruk av testdata .....	11
6.9	Krise- og beredskapsplaner .....	11
6.10	Personvern .....	11
7	Krav til produktene .....	12
7.1	Hotellovernatting .....	12
7.2	Turbuss .....	13
8	KRAV TIL miljø .....	13
9	KRAV TIL TJENESTEN .....	14
9.1	Tjenestenivå .....	15
10	IMPLEMENTERING OG INNFØRING .....	16
10.1	Prosjektplan .....	16
10.2	Opplæring .....	16
10.3	Dokumentasjon .....	16
11	ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER .....	16

## 1 INNLEDNING

Denne kravspesifikasjonen inneholder krav som samlet sett skal dekke behovet for anskaffelse av reisebyrå tjenester for Innlandet fylkeskommune.

Kravene i kravspesifikasjonen er formulert som behov og/eller minstekrav. I kolonnen for beskrivelse er det angitt hva som forventes av leverandørens besvarelse.

Kravene er kategorisert som følger:

- Kravtype A:* Krav av høy viktighet som må være oppfylt ved tilbudsfrist (i dag). Leverandør må bekrefte, beskrive og dokumentere i Bilag 1b at kravet er oppfylt i dag.
- Kravtype AV:* Krav av høy viktighet som må være oppfylt. Graden av oppfyllelse inngår i tildelingskriteriene. Leverandør må bekrefte, beskrive og dokumentere i Bilag 1 b.
- Kravtype V:* Krav som er kategorisert som V er vurderingskrav og inngår i tildelingskriteriene. Det fremkommer av kravets formulering om det også er angitt et minimum av oppfyllelse. Leverandør må beskrive og dokumentere hvordan kravet er oppfylt, jf. krav til besvarelse.

## 2 FORMÅL

Anskaffelsens formål er å inngå rammeavtale om kjøp av reisebyrå tjenester som gir lave totalkostnader, reduserte transaksjonskostnader, økt bruk av digitale løsninger, og bedre sikkerhet for Innlandet fylkeskommune sine ansatte.

Tjenesten skal fremskaffe de best egnede og mest hensiktsmessige reisealternativer ved reiser i inn- og utland, og tilby høy grad av tilgjengelighet og service overfor den enkelte ansatte. I tillegg forventer vi en kostnadseffektiv og brukervennlig håndtering av bestillinger av f.eks. rundreiser, booking av reiser punkt til punkt, gruppereiser, booking av egne ansatte, eksterne, etc.

Anskaffelsen skal bidra til økt klimafokus og bærekraft. Dette innebærer blant annet at det tydelig informeres om og gis gode muligheter for å ta mer klimavennlige valg når det gjelder reiser, for eksempel at portal-løsninger viser alternative reiseforslag om å f.eks. bestille tog i stedet for å fly. Oppdragsgiver ønsker også å bli veiledet til å benytte de mest miljøvennlige alternativene ved overnattinger.

Reisebyrå skal videre aktivt bidra til økt avtalelojalitet, samt støtte til å etterleve Innlandet fylkeskommune sin reisepolicy, reiseregler og klimapolitikk, bla. med fokus på miljøvennlige transportalternativ, betaling av reiser og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling.

Oppdragsgiver ønsker bistand fra leverandør til å ha høyest mulig oppetid på løsningen i arbeidstiden og gi sluttbrukere en rask, moderne, brukervennlig og stabil bestillingsløsning.

## 3 LEVERANDØRS OPPFYLLELSE AV FORMÅL

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i R Bilag 1b. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudte produkter og tjenester, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

## 4 LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Leverandørs forutsetninger for leveransen skal inntas i R Bilag 1b. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante skal beskrives.

## 5 KRAV TIL BESTILLINGSLØSNINGEN

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
K1	Reiseportal skal være tilgjengelig som nettside og applikasjon for mobiltelefoner med både IOS- og Android operativsystem.	A	Tilbyder bes bekrefte og dokumentere kravet.
K2	Leverandøren skal tilby SSO/FEIDE både for PC-bruk, mobilapplikasjon og nettbrett.	A	Tilbyder bes bekrefte og dokumentere kravet.
K3	Reiseportalen skal ha norsk og engelsk språkvalg. Dette gjelder også dokumentasjon samt informasjon tilknyttet reisen. Bestillinger skal gjelde inn- og utland.	AV	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K4	Løsningen skal ivareta relevante krav til universell utforming i henhold til digitaliseringsdirektoratets (digdir) krav til universell utforming av IKT på <a href="https://www.uutilsynet.no/">https://www.uutilsynet.no/</a> .	AV	Tilbyder bes beskrive hvordan løsningen ivaretar universell utforming. Beskriv eventuelle begrensninger og hvilke krav dere mener er relevante.
K5	Det skal kunne utstedes elektronisk billett, reiserute og kvittering for alle typer billetter uansett bestillingsmåte (manuelt eller elektronisk). Disse skal utstedes umiddelbart etter bestilling.	A	Tilbyder bes bekrefte og dokumentere løsning.
K6	Leverandør skal tilby tre eller flere alternative reiser, eventuelt tre eller flere alternative reisekombinasjoner, forutsatt at det er mulig for den aktuelle reisen.	V	Tilbyder bes bekrefte og beskrive tilbud løsning.
K7	Det skal være mulig å filtrere etter pris, miljøvennlighet, tilgjengelighet og ev. andre kriterier, jf. fylkeskommunens retningslinjer og reisepolicy, som f.eks: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beste reiserute</li> <li>- Kvalitet, herunder f.eks. antall stjerner</li> <li>- Pris</li> <li>- CO2 ekvivalenter</li> </ul>	V	Tilbyder bes beskrive muligheten for dette.
K8	Reiseportalen skal gi mulighet for en reisebestiller-rolle som muliggjør bestilling for andre enn seg selv og til flere reisende samtidig, samt gjester uten profil. Reisebestiller skal ha tilgang til alle reisetjenester i portalen som er tilgjengelig for den enkelte reisende og bestillingen skal tilordnes den reisendes profil.	AV	Tilbyder bes beskrive muligheten for dette.
K9	Bestiller skal ikke måtte oppgi kredittkortnummer eller annen type privat kredittinformasjon.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet.

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
K10	Det er ønskelig å kunne mellomlagre/holde bestillingen av reiser (med personinfo) i inntil 24 timer. Dette gjelder spesielt bestillinger for andre og ev. aksept fra nærmeste leder før bestilling.	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K11	Det er ønskelig at den enkelte bruker har kun ett brukernavn/passord uavhengig om man skal bestille for seg selv, andre eller utføre andre oppgaver i portalen. (Kravet gjelder ikke for applikasjon)	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K12	Endringer av flybilletter skal kunne foretas frem til innsjekk. Det gjelder også for retur med fleksibel billett, med mindre flyselskapet har andre regler (avhengig av billettklasse for eksempel).	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K13	Reiseportalen skal gi mulighet til å bestille, 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.	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K14	Oppdragsgiver ønsker muligheten for å administrere/legge til informasjon som nyhetsbrev, dokumenter og lenker i reiseportalen. Innlandet fylkeskommune sin logo skal vises på forsiden i reiseportalen.	V	Tilbyder bes beskrive muligheter for dette.
K15	Reiseportalen skal kunne tilpasses til oppdragsgiverens gjeldende inngåtte og fremtidige avtaler (se eget vedlegg for oversikt over eksisterende avtaler).	V	Tilbyder bes beskrive muligheten for dette.
K16	Det skal være mulig å sperre tilgang til bestillingsmuligheter som er i strid med Innlandet fylkeskommune sine retningslinjer.	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning og muligheter for begrensninger.
K17	Reiseportalen skal kunne tilpasses oppdragsgiverens tekniske behov som integrasjoner mot lønns- og personalsystemer, single-sign-on, betalingsalternativer og faktureringsrutiner.	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K18	Den reisende skal selv ha mulighet til å oppdatere profilen sin med nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføre en booking.	AV	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.
K19	Leverandør skal sikre at alle profiler til enhver tid er korrekt og oppdatert.	V	Tilbyder bes beskrive og dokumentere løsning for dette.
K20	Oppdragsgiver skal ha rettighetene til egne profiler. Leverandør plikter å åpne for overføring av profiler til ev. ny leverandør i ny rammeavtale.	AV	Tilbyder bes beskrive løsning for dette.
K21	Presentasjonen/oppsummeringen av samtlige reiseruter i portalen skal være oversiktlige og lett å forstå. Det skal ikke være nødvendig for brukere å systematisere sin egen reiserute etter bestilling.	AV	Tilbyder bes legge ved forslag til reiserute.

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
K22	Oppdragsgiver ønsker muligheten for å se tidligere bestillinger.	V	Tilbyer bes beskrive tilbudt løsning.

## 6 PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET

Leverandøren skal også forplikte seg på å bidra til gjennomføring av en ROS-analyse av løsningen i samarbeid med kunden ved behov.

Behandling av personopplysninger skal skje i henhold til Personopplysningsloven og EU's personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør basert på Innlandet fylkeskommune sin standard databehandleravtale.

### 6.1 Styling og kontroll med informasjonssikkerheten

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P1	Leverandør må ha et etablert ledelsessystem for informasjonssikkerhet i henhold til en anerkjent standard, for eksempel ISO/IEC 27001:2017.	AV	Leverandøren bes beskrive sitt styringssystem for informasjonssikkerhet
P2	Leverandøren skal ha tydelig definerte sikkerhetsmål og strategier. Videre skal leverandøren ha sikkerhetsdokumentasjon for bruk i egen virksomhet, herunder instruksjer, sjekklister og beredskapsplaner for å understøtte arbeidet med sikkerhet i virksomheten og mot kunder.	AV	Leverandøren bes om en overordnet beskrivelse av sine sikkerhetsmål og strategier.
P3	Leverandøren skal regelmessig gjennomføre en metodisk risikovurdering for å evaluere risiko, samt beslutte sikringskrav og -tiltak. Risikovurderingen skal som minimum utføres årlig, og resultatet av denne, samt tilhørende tiltak for risikohåndtering skal på forespørsel gjøres tilgjengelig for tilsynsmyndighet og kunden.	AV	Leverandøren bes beskrive hvorledes de gjennomfører risikovurderinger og implementerer risikoreduserende tiltak for løsningene de leverer
P4	Det er ønskelig at leverandøren innehar gyldige sertifiseringer og/eller kan vise til tredjepartsattestasjoner som er relevante for utvikling, drift og forvaltning av løsningen, med hensyn til informasjonssikkerhet. Eksempler kan være ISO 9001, 27001-sertifisering, sertifisering av datasentre, ISAE 3402-rapporter, CSA STAR-sertifisering, osv.	V	Leverandøren bes beskrive relevante sertifiseringer og/eller tilgjengelige attestasjonsprodukter for seg selv og eventuelle underleverandører.
P5	Dersom leverandøren innehar gyldige sertifiseringer, skal de fremlegge ekstern revisjonsrapport vedrørende oppfyllelse av krav til de aktuelle sertifikatene. Dokumentasjon av gjennomførte revisjoner skal ikke være eldre enn to år.	V	Leverandøren bes fremlegge relevant dokumentasjon for seg selv og eventuelle underleverandører.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P6	Leverandøren skal jevnlig gjennomføre interne revisjoner, herunder testing av tekniske, organisatoriske og fysiske sikkerhetstiltak.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de planlegger, gjennomfører og dokumenterer revisjoner og testing.
P7	Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører følger sikkerhetsrelaterte retningslinjer og krav.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de følger opp sikkerhetsarbeidet hos sine underleverandører.

## 6.2 Tilgangsstyring

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P8	Løsningen skal legge til rette for autentisering og autorisasjon basert på tjenstlig behov. Flere personer skal ikke benytte samme autentiseringskriteria.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen tilrettelegger for tildeling av brukerautentiseringsmekanisme og autorisasjon på en betryggende måte
P9	Systemet som administrerer autorisasjon skal skille mellom rettigheter til å lese, registrere, rette, slette og/eller sperre helse- og personopplysninger. All tildeling av autorisasjon skal registreres i et autorisasjonsregister. Registeret skal som minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> <li>informasjon om hvem som er tildelt autorisasjon</li> <li>til hvilken rolle autorisasjonen er tildelt (om rolle benyttes i virksomheten)</li> <li>formålet med autorisasjonen</li> <li>tidspunkt for når autorisasjonen ble gitt og eventuelt tilbakekalt</li> <li>tidsbegrensninger på autorisasjoner, f.eks. forskningsprosjekt, ansettelses- eller avtaleforhold</li> <li>informasjon om hvilken virksomhet den autoriserte er knyttet til</li> <li>roller og rettigheter som har blitt tildelt brukerne</li> <li>alle innlegginger, endringer og sletting av tilganger basert på autorisasjoner</li> </ul>	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen legger til rette for et autorisasjonsregister.
P10	Autorisasjonsregisteret skal være beskyttet mot uautoriserte endringer, og skal kunne benyttes til å hente ut informasjon om autorisasjoner minimum 5 år etter en autorisasjon er trukket tilbake.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer autorisasjonsregisteret

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P11	Leverandøren skal hindre uautorisert bruk og ivareta integritet og konfidensialitet ifb. fjernaksess.	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for fjernaksess.
P12	Leverandøren skal implementere fysiske sikringstiltak hvor Kundens data er tilgjengelig.	AV	Leverandøren bes på en overordnet måte beskrive sine fysiske sikringstiltak.
P13	Leverandøren skal separere data som tilhører forskjellige kunder. Leverandørens egne data skal separeres fra kundenes data.	AV	Leverandøren bes beskrive sin sikkerhetsarkitektur med hensyn til separasjon av data som tilhører forskjellige kunder.
P14	<p>Det er behov for å kunne klassifisere informasjon i løsningen. Eksempler på klassifiseringsklasser er:</p> <p><b>Åpen</b> -Informasjon som er ment å være offentlig.</p> <p><b>Beskyttet</b> - Informasjon som kan deles mellom saksbehandlere og som kan gjøres tilgjengelig på intranett.</p> <p><b>Skjermet</b> - Informasjon som kan deles mellom saksbehandlere med tjenstlig behov for tilgang til informasjonen.</p> <p><b>Sterkt skjermet</b> - Informasjon som kun kan deles mellom eksplisitte saksbehandlere med et konkret tjenstlig behov for tilgang til informasjonen, eksempelvis sensitive personopplysninger.</p>	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.

### 6.3 Hendelsesregistrering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P15	<p>For å oppdage brudd eller forsøk på å bryte regelverket skal det som minimum føres logg over følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorisert bruk av informasjonssystemene skal registreres.</li> <li>• Sikkerhetsbarrierene skal registrere sikkerhetsrelevante hendelser, bl.a. forsøk på uautorisert bruk av informasjonssystemet.</li> <li>• Nettverksoperativsystemerskal registrere alle forsøk på uautorisert bruk.</li> <li>• Alle informasjonssystemer skal registrere alle forsøk på uautorisert bruk.</li> </ul>	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de vil etablere hendelsesregistrering i løsningen.



Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P16	Logger (data og informasjon) i hendelsesregistrene skal kunne analyseres ved hjelp av analyseverktøy med henblikk på å oppdage brudd. Videre skal loggene fra hendelsesregistre kunne eksporteres eller gjøres tilgjengelig for eksterne analyseverktøy.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan data fra hendelsesregistre kan tilgjengeliggjøres for analyse.
P17	Loggene i hendelsesregistrene skal sikres mot uautorisert endring og sletting.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer hendelsesregistrene

#### 6.4 Kryptering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P18	Leverandøren skal ha mekanismer for sikring av data under transport, prosessering og lagring for å ivareta integritet og konfidensialitet.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer data under transport, prosessering og lagring.
P19	Kryptering forutsetter en forsvarlig behandling av partenes krypteringsnøkkel(er).	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de håndterer nøkler (f.eks. passord, sertifikater).

#### 6.5 Konfigurasjonskontroll

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P20	Det er en forutsetning at leverandøren har oversikt over og kontroll på alt eget utstyr og programvare som benyttes i behandlingen av helse- og personopplysninger slik at konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet blir ivaretatt.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de ivaretar oversikt over og kontroll på utstyr og programvare som benyttes i løsningen.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P21	<p>Konfigurasjonsendringer, dvs. endringer i utstyr og/eller programvare, skal ikke settes i drift før risikoreduserende tiltak er gjennomført.</p> <p>Eksempler kan være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosess for godkjenning og gjennomføring av endringer</li> <li>• Risikovurdering som viser at nivå for akseptabel risiko er oppnådd</li> <li>• Test som sikrer at forventede funksjoner er ivaretatt</li> <li>• Implementering som sikrer mot uforutsette hendelser</li> <li>• Ny konfigurasjon er dokumentert</li> <li>• Konfigurasjonsendringer er godkjent av kunden</li> </ul>	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de planlegger og gjennomfører konfigurasjonsendringer i utstyr og/eller programvare
P22	Leverandøren skal dokumentere alle konfigurasjoner i et konfigurasjonskart over informasjonssystemene og teknisk beskrivelse av konfigurasjonen. Dokumentasjonen skal vise leverandørens og eventuelle underleverandørers datasentre og lokasjoner.	AV	Leverandøren bes beskrive hvorledes de dokumenterer konfigurasjoner av utstyr og programvare

## 6.6 Lagring og rekonstruksjon av data

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P23	Det skal jevnlig tas sikkerhetskopi av data og informasjon som er nødvendig for gjenoppretting av normal bruk.	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sikkerhetskopiering.
P24	Sikkerhetskopier skal oppbevares avlåst og brannsikret, og adskilt fra driftsutstyret.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan sikkerhetskopier sikres og oppbevares.
P25	Det skal jevnlig foretas test av at sikkerhetskopiene er korrekte og kan tilbakeføres.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de tester og dokumenterer gjenoppretting sikkerhetskopier.

## 6.7 Tiltak mot digitale angrep

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P26	Løsningen skal sikres mot sikkerhetstruende hendelser.	AV	Leverandøren bes beskrive på en overordnet måte hvorledes løsningen sikres mot digitale angrep.

## 6.8 Bruk av testdata

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P27	I tilfeller der Kundens data benyttes til test etter avtale, skal disse sikres på samme måte som produksjonsdata.	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for bruk av testdata.
P28	Der det benyttes produksjonsdata til testformål, skal disse slettes etter at test er utført	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sletting av testdata.

## 6.9 Krise- og beredskapsplaner

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P29	Det skal vedlikeholdes dokumentasjon og oversikt over informasjonssystemer som er kritiske for drift av løsningen.	AV	Leverandøren bes beskrive hvorledes de dokumenterer løsningen og tilhørende informasjonssystemer med henblikk på kritikalitet.
P30	Med utgangspunkt i klassifiseringen av informasjonssystemene skal det etableres nødprosedyrer for alternativ drift av løsningen uten informasjonssystemene, og alternativ drift med delvis støtte fra informasjonssystemene, samt testing av nevnte prosedyrer.	AV	Leverandøren bes beskrive sine nødprosedyrer og hvorledes disse testes.

## 6.10 Personvern

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P31	Leverandøren skal sette kunden i stand til å etterleve personvernregelverket i avtaleperioden og også etter at avtaleforholdet avsluttes, herunder ved å legge til rette for dette i utformingen av løsningen.	AV	Leverandøren bes beskrive overordnet hvordan dette kravet vil oppfylles.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P32	Løsningen skal tilrettelegges for å ivareta personvernprinsippene, herunder særlig prinsippene om åpenhet, dataminimering, lagringsbegrensning og riktighet.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan personvernprinsippene tenkes ivaretatt i løsningen. Beskrivelsen bør peke på tiltak, prosesser og rutiner som sikrer ivaretagelse av hvert av personvernprinsippene.
P33	Løsningen skal ha innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.	AV	Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak, prosesser og rutiner som vil bidra til å ivareta innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.
P34	Løsningen skal ivareta den registrertes rettigheter, herunder både søkere og saksbehandlere.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan den registrertes rettigheter ivaretas, herunder blant annet rett til innsyn til egne opplysninger, informasjon om egen søknadshistorikk og logger, rett til retting og sletting, rett til begrensning av behandling og rett til dataportabilitet.

## 7 KRAV TIL PRODUKTENE

Under følger krav til de produktene og leverandørene som skal leveres til reisebyråleverandøren og tjenestene som leveres til oss via reisebyråleverandør.

### 7.1 Hotellovernatting

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P35	Hovedleverandører/kjeder av hotellovernattinger skal være miljøsertifisert.  Det er kun unntak for enkelte hoteller som spesielt blir forespurt av leverandør pga. politiske hensyn	A	Tilbyder bes bekrefte kravet.
P36	Hoteller skal kunne tilby sikret nettverk	A	Tilbyder bes bekrefte kravet.
P37	Det skal være mulig å opprette kontakt direkte mellom oppdragsgiver og hoteller etter at første reservasjon/hovedreservasjon er gjort av reisebyrå.	A	Tilbyder bes beskrive hvordan dette kan fungerer i praksis
P38	Hotellkjedene i portalen som har servering av mat som en del av tilbudt tjeneste, skal være tilsluttet bransjeavtalen for matsvinn.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet.
P39	Det skal fortrinnsvis velges hoteller med lærlingeordninger	A	Tilbyder bes beskrive policy hos hotellekjeler opp mot dette kravet.

## 7.2 Turbuss

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P40	Tilbyder er ansvarlig for at alt utstyr som bl.a. heis, ramper, remmer, bilbelter, barneseter etc til enhver tid er i forskriftsmessig stand.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P41	Ståplasser aksepteres ikke.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P42	Det skal være sikkerhetsbelte på alle passasjerplasser og passasjerene skal ha hvert sitt sete.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P43	Kjøretøyene som benyttes i oppdraget skal til enhver tid være rene og luktfrie.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P44	Bussene skal være godt merket slik at passasjerer enkelt finner rett buss på hentestedet.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P45	Bussene skal ha god innvendig belysning.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P46	Sjåfører skal ha gyldig kjøreseddel.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P47	Busser skal ha til enhver tid fungerende toalett.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P48	Det kreves at busstransport foretas av aktør med løyve for persontransport i <b>Norge</b> .	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P49	Bussene skal tilfredsstille krav til universell utforming og være tilgjengelig for alle med funksjonsnedsettelse.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet
P50	Bussenes skal være av kvalitet og utsyr i samsvar med gjeldende regelverk for persontransport jf. vegtrafikkloven.	A	Tilbyder bes bekrefte kravet

## 8 KRAV TIL MILJØ

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P51	Tilbyder skal vedlegge en helhetlig beskrivelse av sin miljøhandlingsplan.	V	Tilbydere bør beskrive sin miljøhandlingsplan som forklarer om arbeidet mot konkrete klima- og miljømål, interne og eksterne rutiner og tiltak for å nå disse målene, og hvordan det jobbes for kontinuerlig forbedring. Det bør også nevnes hvordan miljøarbeidet er forankret i virksomheten. Tilbydere kan inkludere mål og tiltak for å redusere egne og leverandørenes CO2-utslipp og energiforbruk. En liste over tiltak knyttet til klima- og miljømålene bør også inkluderes. Tilbydere blir belønnet for konkrete mål og tiltak.

## 9 KRAV TIL TJENESTEN

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
V1	<p>Kunden har i normal arbeidstid, 08:00-15:30, behov for et kompetent brukerstøtteapparat som kan supportere bestillingsløsningen, samt bistå med både manuelle bestillinger av både enkle og komplekse reiser i inn- og utland, som f.eks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• finne fly og hotell, togreiser og bussreiser</li> <li>• oppfølging ved kansellering/endring</li> <li>• oppfølging ved refusjoner</li> <li>• oppfølging underveis med sikring av hotell, leiebil e.l.l.</li> <li>• sikre at samme kundebehandler følger en sak fra start til slutt.</li> <li>• forklaring på bestillingsløsningen</li> <li>• råd for å optimalisere bruken av systemet.</li> <li>• hjelp til å finne ut hvilke rapporter de kan bruke i den sammenheng.</li> <li>• tilgjengelighetsutfordringer</li> <li>• serviceapparat ved ulykker, ekstremvær, terror, osv.</li> </ul> <p>Listen er ikke uttømmende.</p>	AV	<p>Beskriv supportapparatet deriblant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilgjengelighet</li> <li>• Antall faste supportmedarbeidere</li> <li>• Medarbeidernes kompetanse og erfaring</li> <li>• Gjennomsnittlig svartid</li> <li>• Gjennomsnittlig løsningstid</li> <li>• Supportkanaler, eksempelvis epost, tlf mm</li> </ul>
V2	<p>Leverandør skal tilby servicetelefon som skal være tilgjengelig 24 timer i døgnet. Tjenesten skal være tilgjengelig for personer på tjenestereise i inn- og utland.</p> <p>24-timers service må ha tilgang til alle profiler og bestillinger gjort elektronisk eller/og manuelt. Det stilles samme krav til kundebehandlerens kompetanse i 24-timers servicetelefon som ellers.</p>	AV	<p>Tilbyder bes bekrefte og beskrive løsningen som tilbys.</p>
V3	<p>Ved manuell forespørsel på større reiser, skal tilbudet gi en god oversikt over reisen som bestilles. Tilbudet skal være lettlest og inneha all informasjon som er viktig for reisen og den ansatte.</p>	AV	<p>Tilbyder bes legge ved et eksempel på tilbud som inneholder alle relevante reiseopplysninger for den reisende.</p>

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
V4	Dersom leverandøren opplever utfordringer med kapasitet, skal <u>tilbyder ha en back-up løsning</u> og nødvendige tiltak tilrettelegges for å påse at den enkelte reisende får nødvendig bistand og ikke er hindret i reisen sin, hverken mht. planleggingen eller gjennomføringen av reisen, samt eventuelle avsluttende aktiviteter (delvis refusjoner, avklaringer e.l.).		
V5	Leverandøren skal umiddelbart varsle den reisende ved katastrofer, ulykker, streiker, terror o.l., som berører den reisende direkte eller indirekte i forbindelse med reisen/oppholdet. Leverandøren skal ha et serviceapparat og bistå oppdragsgiver med nødvendig informasjon, ombookinger og annen relevant bistand.  Varsler skal sendes til sikkerhet og beredskapssjef Endre Hjelseth, tlf. 90 23 91 04, e-post: <a href="mailto:endre.hjelseth@innlandetfylke.no">endre.hjelseth@innlandetfylke.no</a> .	AV	Tilbyder bes beskrive hvilke rutiner leverandøren har på dette.
V6	I forbindelse med hendelser nevnt over, sendes en rapport til beredskapsansvarlig hos oppdragsgiver over alle reisende som befinner seg i det aktuelle området. Oversikten skal vise hvor de befinner seg, og om det er en reell fare for liv og helse.	A	Tilbyder bes bekrefte og beskrive kravet
V7	Leverandørens support-konsulenter skal kommunisere på norsk i saksbehandling og oppfølging av saker og feilretting.	A	Bekreft at kravet er oppfylt.

### 9.1 Tjenestenivå

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
V8	Kunden har behov for en robust løsning med høy tilgjengelighet. Leverandøren skal garantere stabiliteten på løsningen. Manglende tilgjengelighet som skyldes forhold utenfor Leverandørens ansvarsområde, omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.	AV	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 1b. Beskrivelsen skal minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantert oppetid</li> <li>• Responstider på påbegynt feilretting innenfor den enkelte kategori</li> <li>• Responstid på brukerstøtte</li> </ul>

Nr.	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
V9	Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien har Kunden rett på kompensasjon. Dersom bortfallet bare gjelder deler av løsningen, reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid.	AV	Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal være angitt i Bilag 1b. Metode for utregning skal også beskrives.
V10	Leverandør skal varsle om endringer på løsningen. Endringer som er relatert til oppdragsgivers infrastruktur skal gjøres i samråd med oppdragsgiver.	A	Bekreft og beskriv hvordan kravet er ivaretatt i Bilag 1b.
V11	Responstiden på telefon og epost skal måles per måned og rapporteres kvartalsvis til avtaleansvarlig.	V	Tilbyder bes beskrive tilbudt løsning.

## 10 IMPLEMENTERING OG INNFØRING

### 10.1 Prosjektplan

Krav nr	Oppdragsgivers behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
E1	Det er behov for en overføring av profiler fra dagens leverandør til ny.	V	Tilbyder bes beskrive hvordan dette gjennomføres og ev. hvilke begrensninger som finnes på dette.
E2	Det er behov for en effektiv og vellykket implementering og innføring av løsningen.	V	Leverandør bes beskrive en generisk plan for etablering av tjenesten.  Planen bør inkludere begge parter aktiviteter med ansvarsforhold.

### 10.2 Opplæring

Oppdragsgiver må få en god introduksjon og opplæring i løsningen.

Leverandør må koordinere og planlegge opplæring med potensielle bestillere. Opplæring kan skje digitalt og vil kunne gjelde alle bestillere i fylkeskommunen.

Leverandøren skal i Bilag 1b beskrive hvordan leverandøren gjennomfører opplæring av målgruppene og i hvilken form.

### 10.3 Dokumentasjon

Det skal leveres brukerdokumentasjon som presenterer systemets virkemåte og funksjonalitet for brukerne, og dekker alle de ulike roller brukere av systemet kan ha.

Det skal leveres systemdokumentasjon som skal gi innsikt i og forståelse av løsningen.

Leverandøren bes i Bilag 1b beskrive tilbudt dokumentasjon.

## 11 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER



Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
K23	Leverandøren skal oppgi r kategorisert som nøkkelpersonell i forbindelse med administrasjon og utførelse av leveransene, samt Key Account på avtalen.	A	Tilbyder bes fylle ut informasjon i Bilag 4.
K24	<p>Skolene i Innlandet fylkeskommune er miljøfyrtårnsertifisert. I den forbindelse skal den enkelte skole rapportere på miljø.</p> <p>Leverandøren skal minimum kunne sortere statistikker på lokasjonsnivå. Videre ønsker oppdragsgiver følgende rapportmuligheter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antall togbilletter på ulike strekninger, fra/til, bestillingstidspunkt, togselskap</li> <li>• Antall flybilletter på ulike strekninger, fra/til, booking-klasse, 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>• Person/enhet/kostnadssted</li> <li>• Distanse i km for Norge og hele verden</li> <li>• Passasjer-km per reise for alle reiser</li> <li>• Miljøregnskap på individ og lokasjonsnivå (skoler), herunder CO2-utslipp som en følge av reisen</li> <li>• Indirekte utslipp når selskapene oppgir CO2-utslipp</li> <li>• Benchmark rapport mot markedspriser</li> <li>• Avviksrapportere ved bestilling i selvbookingsportalen der rimeligste reisealternativ fravikes.</li> <li>•</li> </ul> <p>Alle rapporter skal kunne lastes ned i excelformat og utskriftsvennlig versjon.</p>	V	Tilbyder bes beskrive hvilke muligheter som finnes på området. Svares ut i bilag 4.