
2015/3951


Reisebyråttjenester

Del 2 – Kundens kravspesifikasjon

 dsb	DSB Kontrakt nr. 2015/3951 Rammeavtale for reisebyråtenester Del 2 Kundens kravspesifikasjon
Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap	

Innhold

1	Hovedleveranse	3
2	Kundens tekniske plattform.....	3
3	Bestilling	3
3.1	Elektronisk bestillingsløsning	3
3.2	Reiseadministrator.....	4
3.3	Brukerprofil i elektronisk bestillingsløsning	4
4	Billetter.....	4
5	Service og leveranse	4
6	Statistikk.....	5

	DSB Kontrakt nr. 2015/3951 Rammeavtale for reisebyråttjenester Del 2 Kundens kravspesifikasjon

Kundens kravspesifikasjon beskriver den tjenesten Kunden skal ha levert. Leverandørens besvarelse av Kundens kravspesifikasjon inngår som kontraktens Del 3 – Leverandørens besvarelse.

1 Hovedleveranse

Leverandøren må ha tilstrekkelig kapasitet og kompetanse til å betjene Kunden i henhold til kravspesifikasjonen.

Leverandøren skal tilby profesjonell hjelp i forbindelse med tjenestereiser for enkeltpersoner og for grupper.

Leverandøren skal presentere det til enhver tid rimeligste reisealternativet overfor bestiller, «bestiller» i denne sammenhengen er enten den enkelte reisende eller reiseadministrator. Leverandøren skal beskrive hvordan Kunden sikres de beste prisene.

Kunden ønsker en opsjon på bistand til administrasjon av arrangement/konferanser frem til det er inngått egen rammeavtale innen dette tjenesteområdet. Leverandøren skal beskrive sitt tjenestetilbud innen arrangement/konferanse.

Leverandøren skal utføre alle typer reisebyråttjenester som er nødvendig for å dekke Kundens behov for billetter til fly, buss, tog og båt i inn- og utland for en enkelt ansatt eller grupper og hotell i inn- og utland for en enkelt ansatt eller grupper.

2 Kundens tekniske plattform

Leverandøren må levere tekniske løsninger som virker med Kundens tekniske løsninger.

Kundens tekniske plattform er i all hovedsak basert på Microsoft-produkter. PCer er satt opp med Microsoft Internet Explorer versjon 11 og tjenesten må støtte nye versjoner av Microsoft Internet Explorer senest 2 måneder etter at de er gjort tilgjengelig for markedet. I tillegg benytter kunden smarttelefoner og nettbrett. Smarttelefonene er basert på IOS eller Android operativsystem. Nettbrettene er basert på IOS operativsystem.

Et sentralt element i kundens autentiseringsløsning er Active Directory. Single-sign-on bør være basert på og forankret i dette verktøyet.

3 Bestilling

Ansatte hos Kunden vil bestille reisetjenester via Leverandøren. Bestillingene skal kunne foregå på følgende måter:

- ❖ Via elektronisk bestillingsløsning.
- ❖ Per telefon
- ❖ Per e-post

I tillegg ønsker Kunden at følgende vilkår er oppfylt:

- ❖ Alle bestillinger bekreftes av tilbyder så raskt som mulig.
- ❖ Feilbestillinger blir rettet opp innen 24 timer.
- ❖ Alle kommunikasjon skal være på norsk.
- ❖ Kunden kan definere standard bestillingsvalg for sine ansatte. For eksempel at det automatisk bestilles faste billetter i fremfor fleksible billetter eller at det automatisk bestilles enkeltrom fremfor dobbeltrom.

3.1 Elektronisk bestillingsløsning

Elektronisk bestillingsløsning må beskrives med all relevant informasjon. Løsningen må inneholde funksjonalitet som til enhver tid sikrer lavest mulig pris på billetter og overnatting, samt er tilpasset transportselskapenes billettløsninger og

	DSB Kontrakt nr. 2015/3951 Rammeavtale for reisebyrå tjenester Del 2 Kundens kravspesifikasjon

billetter. Systemet være brukervennlig. All informasjon tilgjengelig i systemet skal være på norsk. Muligheter og begrensninger i systemet må beskrives utfyllende, herunder eventuelle «singel sign-on» muligheter.

3.2 Reiseadministrator

Den elektroniske bestillingsløsningen må inneholde mulighet for reiseadministrasjon, slik at reiseadministratorer kan ha bestillingsansvar for andre reisende hos Kunden. Reisekostnadene må imidlertid knyttes til den enkelte reisendes kredittkort og/eller faktureres den enkelte reisendes koststed. Reiseadministrator må kunne opprette profil på vegne av andre. Det vil kun være en fåtall personer hos Kunden som vil bli gitt ansvar som reiseadministrator. Leverandøren må beskrive hvordan Kunden kan utforme og ivareta reiseadministratorrollen, samt hvilken opplæring Leverandøren kan tilby for disse.

3.3 Brukerprofil i elektronisk bestillingsløsning

Kunden ønsker ikke at ansatte skal kunne bestille private reiser via Rammeavtalen, og heller ikke at bonuspoeng opparbeidet på tjenestereiser skal tilfalle ansattes private fordelskort/bonuskort. Kunden ønsker en beskrivelse av om og hvordan den elektroniske bestillingsløsningen skiller mellom ansattes «private» profiler og deres «tjenesteprofiler», samt hvordan systemet håndterer bruk av fordelskort/bonuskort.

4 Billetter

Billetter skal i hovedsak oversendes elektronisk til den enkelte ansatte, alternativt reiseadministrator, og belastes den reisendes kredittkort eller ved faktura.

5 Service og leveranse

Leverandøren skal alltid gi rimeligste tilbud og oversikt over hvilke alternativer som finnes.

Leverandøren må ha system for informasjon til Kunden om spesielle hendelser som påvirker dennes reisevirksomhet (streik, terrortrussel, naturkatastrofer mv.).

Kunden skal ha en eller flere navngitte kontaktpersoner hos Leverandøren.

Leverandøren må opplyse om alle relevante oppe- og åpningstider, samt om tilgjengelige vakttelefon på kveldstid og helligdager.

Leverandøren skal sørge for at brukerne gis nødvendig opplæring og oppfølging for å sikre effektiv reisehåndtering. Dette gjelder spesielt opplæring knyttet til bruk av web-baserte bestillingsløsning. Opplæring skal være en inkludert service og ikke medføre kostnader for Kunden.

Leverandøren skal ha god kjennskap til statens særavtaler for reiser innenlands og utenlands, samt etiske retningslinjer i staten.

Leverandørens dokumentasjon skal oppfylle dokumentasjonskravene til reiseregning i Statens økonomireglement.

Leverandøren skal behandle personopplysninger i henhold til Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven).

Leverandøren skal gjøre rede for/beskrive sitt arbeid med miljø- og samfunnsansvar og hvordan de ivaretar dette i kontraktperioden.

 dsb Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap	DSB Kontrakt nr. 2015/3951 Rammeavtale for reisebyråtenester Del 2 Kundens kravspesifikasjon

6 Statistikk

Leverandøren må kunne levere statistikk på bl.a. følgende:

- ❖ Totalt uttak fordelt per produkt og avdeling/enhet og for en enkelt ansatt
- ❖ Oppdragsgivers «profil», for eksempel mest bestilte destinasjon, mest brukte hotell på forskjellige destinasjoner mv.
- ❖ Bestillingsmåter
- ❖ Påslag provisjon og gebyrer
- ❖ Miljørapportering, der CO2 utslipp per reise må kunne spesifiseres.

Kunden ønsker å selv hente ut statistikk i et elektronisk format som er egnet for viderebehandling, for eksempel Excel.

Leverandøren beskriver statistikk som kan leveres og hvordan.