

Åpen anbudskonkurranse

Rammeavtale reisebyråtenester



Konkurransesgrunnlag

1 Oppdragsgiver

Brønnøysundregistrene er en forvaltningsetat med ansvar for en rekke nasjonale kontroll- og registreringsordninger for næringslivet. Etatens overordnede mål er å være forenklingsetaten og bidra til økt økonomisk trygghet og effektivitet både for innbyggere, næringsliv og i samfunnet generelt. Det er for tiden ca. 550 ansatte ved Brønnøysundregistrene. De fleste har sitt kontorsted i Brønnøysund, i tillegg til kontorsteder i Narvik og Oslo. For øvrig vises det til www.brreg.no når det gjelder generell informasjon om Brønnøysundregistrene og www.altinn.no når det gjelder informasjon om Altinn.

2 Anskaffelsens formål og omfang

Brønnøysundregistrene skal inngå en rammeavtale på levering av reisebyrå tjenester i forbindelse med tjenestereiser. Rammeavtalen skal ha en varighet på et år fra 1.10.2016, med en ensidig opsjon for Brønnøysundregistrene til å forlenge avtalen med 1+1+1 år.

Opsjonene blir automatisk utløst dersom det ikke varsles særskilt om opphør av avtalen senest en måned før opsjonsperioden trer i kraft.

3 Spesifisering av oppdraget

Brønnøysundregistrene har først og fremst behov for å benytte reisebyrå ved komplekse reiser, hovedsakelig flyreiser til utlandet. Det er også behov for reisebyrå ved bestilling av reiser som Brønnøysundregistrene skal betale for eksterne konsulenter, ved bestilling av hotellovernatting utenlands og ved eventuell bestilling av leiebil. Ansatte skal som hovedregel ikke benytte reisebyrå ved reiser innenlands.

3.1 Tidligere årlig forbruk av reisebyrå tjenester – ca. tall

2012	2013	2014	2015
Innland konsulent/eksterne	230	150	140
Europa	92	140	130
Interkontinental	5	10	5
Hotell utland	97	150	135

3.2 Leveransens ramme

Brønnøysundregistrene vil i all hovedsak benytte reisebyrå når det skal bestilles komplekse reiser, eller i tilfeller der den reisende antar at et reisebyrå vil kunne finne en bedre reiseløsning og/eller pris. Vi anser det som mest hensiktsmessig å bestille slike reiser pr. e-post eller telefon. Reiser til eksterne konsulenter vil i hovedsak bli bestilt online.

3.3 Bestillingsrutiner og leveransekrav

Brønnøysundregistrenes ansatte skal kunne ringe eller sende e-post til en angitt kundekontakt eller en dedikert gruppe i reisebyrået når de trenger personlig assistanse i forbindelse med tjenestereiser. Antall dedikerte kundekonsulenter skal oppgis. Alle henvendelser innenfor ordinær åpningstid må kunne besvares på norsk.

Leverandør må oppgi ordinær åpningstid. Leverandør må også oppgi svartid på e-posthenvendelser.

Brønnøysundregistrenes ansatte skal også kunne ringe utenom ordinær åpningstid for å få hjelp til endringer av billetter som er bestilt gjennom reisebyrået. Leverandøren bør tilby 24-timers service 365 dager i året, og henvendelser må besvares på norsk, eventuelt engelsk.

Responstid for telefonhenvendelser innenfor ordinær åpningstid og for 24-timers service må oppgis.

Ved henvendelser skal reisebyrået alltid presentere det rimeligste reisealternativet og reisealternativer basert på faglig anbefalinger.

Leverandør skal opplyse om hvor lang tid det tar før en avbestilt reise blir kreditert.

3.4 Organisering av tjenesten

Leverandør skal beskrive hvordan tjenesten er organisert, og kompetansen til de ansatte som skal levere tjenesten skal beskrives. Det forutsettes at de ansatte har tilstrekkelig geografisk kunnskap og nok erfaring fra bransjen til å kunne tilby rasjonelle reiseruter.

3.5 Profiler

Det skal være mulig å legge inn en profil på den reisende; opplysninger om kredittkortbelastning, mobilnummer, epost osv. Oppdatering av profil skal kunne skje selvbetjent på ett sted.

Profiler over ansatte som blir registrert i reisebyråets datasystemer og vedlikeholdt i byråets systemer og registre, er å betrakte som Brønnøysundregistrenes eiendom og kan ikke brukes i reklameøyemed eller lignende.

Profiler skal også sikres mot misbruk og kan under ingen omstendighet videreformidles til en ekstern part uten eksplisitt skriftlig samtykke fra Brønnøysundregistrene.

Leverandør skal etter nærmere avtale overlevere databasen til Brønnøysundregistrene eller til en ny leverandør.

3.6 Selvbetjeningsløsning

Det skal være mulig å bestille reiser og hotellovernatting online. Det vil i hovedsak være reiser til eksterne konsulenter som bestilles på denne måten. Det skal derfor være mulig å gi fullmakt til definerte reisebestillere ved Brønnøysundregistrene.

Ved bestilling til eksterne konsulenter, må leverandør kunne sende faktura til Brønnøysundregistrene. Faktura skal sendes samlet for reise og hotellopphold. Faktura må også kunne sendes ved bestilling av gruppereiser.

Leverandøren skal redegjøre for generell tilgjengelighet og garantert oppetid på løsningen. Det skal være enkelt å søke etter laveste pris, og løsningen skal sørge for at billigste billett blir tilbudt.

Portalløsningen skal ha oversikt over både bestilte og utførte reiser med dokumentasjon til reiseregning, uansett bestillingskanal.

Løsningen skal ha et godt og oversiktlig brukergrensesnitt, der all dialog skal skje på norsk.

Leverandøren skal ha ansvar for drift av løsningen.

Leverandør skal i tilbudet oppgi brukernavn og passord til sin nettportal. Her skal det være mulig for Brønnøysundregistrene å logge seg på for å teste brukervennlighet og funksjonalitet ved evaluering av tilbudene.

3.7 Kredittkort

Brønnøysundregistrenes ansatte må kunne benytte alle typer kredittkort ved betaling. Hvis det er noen typer kredittkort som ikke aksepteres, må leverandør oppgi dette.

3.8 Reiseoppgjør

Dokumentasjonskravene for reiseoppgjør i staten skal oppfylles, det vil si en kvittering som viser reisestrekning, dato, navn og pris. Vi forutsetter at dokumentasjonen oversendes elektronisk på e-post til den reisende og deretter er tilgjengelig elektronisk i den selvbetjente løsningen. Ved endring av reisen skal ny dokumentasjon utstedes og sendes til den reisende.

3.9 Statistikk

Leverandør skal uten ekstra kostnad utarbeide statistikker etter forespørsel, eller minimum hvert halvår. Statistikken må minimum inneholde totalt fakturert omsetning pr. produktgruppe, antall bestillinger og servicehonorar. Flystatistikk må videre spesifiseres pr. bookingklasse og destinasjon.

3.10 Teknisk løsning

Følgende skal redegjøres for:

- Sikkerhetspolicy mot leverandørens samarbeidspartnere (flyselskap, kortselskap m.v.)
- Oppkoblingsmåte (https eller lignende)
- Autentiseringsmekanismene (herunder eventuelt bruk av Smartkort), bruk og administrasjon, samt sikring mot misbruk
- Lagring, sikring og bruk av profiler. Det forutsettes at personopplysninger innhentes og håndteres i overensstemmelse med Lov om behandling av personopplysninger

3.11 Service ved uforutsette hendelser

Ved større uforutsette hendelser som eksempelvis streik, terrorhandlinger osv. som hindrer gjennomføring av bestilte reiser, skal leverandøren informere den reisende og være behjelpelig med eventuell ombooking av reisen.

4 Pris

Alle priser skal oppgis i norske kroner inkl. mva.

Prisen skal oppgis i gebyr/honorar per tjeneste/bestilling gjennom epost, telefon og internett.

De er svært viktig at alle kostnader som oppdragsgiver kan bli belastet med, kommer klart fram av leverandørens pristilbud. Uklarheter om hvordan prisingen skal forstås kan medføre at tilbudet blir avvist.

Prisene i tilbudet skal være uendret det første året av kontraktsperioden. Deretter kan prisene reguleres årlig i takt med konsumprisindeksen (totalindeksen). Det tas utgangspunkt i konsumprisindeksen for den måneden avtalen ble inngått, dvs. underskrevet.

Vedlagte prisskjema – vedlegg 5 - skal fylles ut og legges ved tilbudet.

Vi oppfordrer leverandørene om å ta kontakt innen fristen som er oppgitt i punkt 7.6. hvis det er tvil om hvordan prisskjemaet skal tolkes.

5 Underleverandører/samarbeidspartnere

Leverandøren skal sammen med tilbudet gi en oversikt over de underleverandører/samarbeidspartnere som eventuelt vil bli benyttet, og en oversikt over hva disse vil bidra med. Det må også framgå av tilbudet hvordan samarbeidsforholdet er regulert mellom partene.

Oppdragsgiver skal kun forholde seg til leverandøren, som vil ha samme ansvar for sine underleverandørers ytelser som for sine egne.

Hvis leverandøren må støtte seg på underleverandører for å oppfylle kravet til tekniske/faglige kvalifikasjoner eller finansiell/økonomisk stilling (jf. kap.8.2.1 og 8.2.2), skal Leverandøren dokumentere overfor oppdragsgiver at den vil ha rådighet over de nødvendige ressursene, for eksempel ved å fremlegge en forpliktelseserklæring (vedlegg 6) om dette fra disse underleverandørene.

Eventuelle økonomiske krav fra underleverandører eller omkostninger i denne forbindelse, skal bæres av leverandøren.

6 Elektronisk faktura

Leverandør må kunne fakturere med EHF.

Informasjon om elektronisk handel og elektronisk faktura finnes tilgjengelig på

<http://anskaffelser.no/e-handel/> og

<http://info.edionet.net/dfo/files/dd15e583c0bf62dd1636a6c4ea1f2da8.pdf>

Betalingsbetingelser er faktura pr. 30 dager, det skal ikke belastes noen form for gebyrer i forbindelse med fakturering.

7 Generelle tilbudsbedingungen

7.1 Kunngjøring

Kunngjøringen er publisert i databasen Doffin og Mercell og består av følgende dokumenter:

Konkurransesgrunnlag (dette dokumentet)

Vedlegg 1 – Tilbudsbrev

Vedlegg 2 – Avtale om kjøp

Vedlegg 3 – AKS-89 (Alminnelige kontraktsvilkår)

Vedlegg 4 – Kravskjema

Vedlegg 5 – Prisskjema

Vedlegg 6 – Forpliktelseserklæring

Vedlegg 7 – Skjema for oversikt over tilsvarende oppdrag

7.2 Regelverk

Anskaffelsen er omfattet av:

Lov om offentlige anskaffelser 16. juli 1999 nr. 69

Forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006

Anskaffelsen foretas som åpen anbudskonkurranse etter forskrift om offentlige anskaffelser del I og del II. (uprioritert tjeneste jf. FOA § 5-1).


7.3 Bekreftelse

Tilgang til konkurransegrunnlag og vedlegg får man elektronisk i Mercell ved at man trykker på fanebladet "Gi tilbud", og deretter på knappen "Jeg ønsker å tilby" evt. "Jeg ønsker ikke å tilby". Dette er kun ment som en indikator på hvorvidt oppdragsgiver kan forvente tilbud eller ikke. Du binder deg ikke som leverandør ved å bekrefte at du ønsker å tilby.

7.4 Kommunikasjon

All kommunikasjon i prosessen skal foregå via Mercell-portalen, www.mercell.no.

Dette for at all kommunikasjon skal loggføres. Når du er inne på konkurransen skal du velge fanebladet Kommunikasjon.

Klikk deretter på symbolet  Ny melding. Skriv inn informasjon til oppdragsgiver og trykk deretter



. Oppdragsgiver mottar så meldingen din. Hvis spørsmålet angår alle Leverandørene, vil oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en tilleggsinformasjon.

Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet Forespørsel og deretter under fanebladet Tilleggsinformasjon. Du vil også få en e-post med en link til tilleggsinformasjonen.

Leverandører som henvender seg til andre enkeltpersoner eller enheter, for å tilegne seg informasjon vedrørende denne anbudskonkurransen, risikerer å bli diskvalifisert.

7.5 Rettinger, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget

Innen tilbudsfristens utløp kan oppdragsgiver foreta rettinger, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er av vesentlig karakter.

Rettinger, suppleringer eller endringer vil bli sendt til alle som har meldt sin interesse i Mercell.

Opplysninger som oppdragsgiver gir på forespørsel fra en Leverandør, vil bli sendt til alle de øvrige i anonymisert form innen fristen som er oppgitt i kap.7.6.

Opplysninger om rettinger, suppleringer og endringer kunngjøres elektronisk via Mercell-portalen. Ved en revisjon av konkurransen, vil dette vises som en ny versjon av konkurransen.

Når det gjelder tilleggsopplysninger, vil dette fremkomme i fanebladet "Tilleggsinformasjon" i Mercell-portalen. Leverandører som allerede har meldt sin interesse vil også få en melding via sin e-post, om at det er gitt tilleggsinformasjon i konkurransen, eller at det er gjort en revisjon av konkurransen. Følg da linken i denne meldingen slik at du kommer inn på den aktuelle konkurransen.

Hvis leverandørene oppdager feil i konkurransegrunnlaget, ber vi om at dette formidles til oppdragsgiver via kommunikasjonsmodulen i Mercell-portalen.

7.6 Tidsfrister

Frist for innlevering av tilbud er 10.6.2016 kl. 12:00

Tidsfrister	Dato	Klokkeslett
Siste dag for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget (KGL)	1.6.2016	12:00
Siste dag for utsendelse av svar på spørsmål til KGL	3.6.2016	
Siste dag for utsendelse av evt. endringer av KGL	3.6.2016	
Siste frist for innlevering av tilbud	10.6.2016	12:00
Tilbudsåpning	10.6.2016	12:00

7.7 Vedståelsesfrist

Tilbudet forutsettes vedstått i 90 dager regnet fra tilbudsfristens utløp.

7.8 Åpning av tilbudene

Offentlig åpning vil ikke finne sted. Oppdragsgiver og de personer som oppdragsgiver gir myndighet til å delta, vil være til stede under åpningen. Åpning av tilbudene vil finne sted umiddelbart etter innleveringsfristen.

7.9 Tildeling av kontrakt

Tildeling av kontrakt planlegges å skje i løpet av uke 33.

8 Evalueringsprosessen

Oppdragsgiver vil foreta en vurdering av hvorvidt Leverandøren er kvalifisert, basert på enkelte generelle og spesifikke kvalifikasjonskrav.

Nedenfor i kap.8.1 og 8.2 er det gitt en oversikt over generelle krav og kvalifikasjonskriterier. Leverandører som tilfredsstillere disse kriteriene vil få tilbudene vurdert etter tildelingskriteriet i kap.8.2.3.

Alle kvalifikasjonskrav må dokumenteres. Dokumentene ang. kvalifikasjonskrav skal lastes opp under "Kvalifikasjonskrav" i Mercell-portalen når du gir tilbud.

Det er svært viktig at all dokumentasjon er vedlagt tilbudet, da manglende dokumentasjon kan føre til at leverandøren blir avvist.

8.1 Lovpålagte krav

For å kunne delta i konkurransen må Leverandøren levere:

- Attest for skatt og merverdiavgift – ikke eldre enn seks måneder regnet fra tilbudsfristen, jf. punkt 7.6.

Kravet om attest for skatt og merverdiavgift innebærer for leverandører med forretningsadresse utenfor Norge at disse skal framlegge attest (er) som bekrefter at leverandøren har ordnede skatte- og avgiftsforhold i sitt hjemland. Attestene skal utstedes av offentlig myndighet som er autorisert til å utstede slike attester. Hvis leverandørens hjemstat ikke utsteder slike dokumenter eller attester, kan de erstattes av en erklæring avgitt under ed eller forsikring av den aktuelle personen overfor en retts- eller forvaltningsmyndighet, en notarius publicus eller en annen kompetent myndighet i hjemstaten eller nåværende oppholdsstat.

- Firmaattest

For norske leverandører vil oppdragsgiver hente inn firmaattest selv. Utenlandske leverandører må vedlegge attest som viser at de er et lovlig etablert foretak som bestemt ved lovgivningen i det land hvor de er etablert.

8.2 Kvalifikasjonskrav med tilhørende dokumentasjonskrav

8.2.1 Leverandørens økonomiske og finansielle stilling

Kvalifikasjonskrav	<ul style="list-style-type: none">• Det kreves at leverandøren har tilstrekkelig økonomisk og finansiell evne til å gjennomføre oppdraget/avtalen.
Dokumentasjon	<ul style="list-style-type: none">• Foretakets siste årsregnskap med vedlegg, eventuelt også nyere opplysninger som har relevans til foretakets regnskapstall.

Hvis leverandøren har gyldige grunner for at slik dokumentasjon ikke kan fremskaffes, eller at den økonomiske situasjonen er betydelig endret siden sist innleverte årsregnskap, kan leverandøren godtgjøre sin økonomiske og finansielle stilling med annen dokumentasjon som oppdragsgiver kan akseptere. Hvis leverandøren har slik gyldig grunn, skal han ta skriftlig kontakt med oppdragsgiver for å få klarlagt hvilken annen dokumentasjon som kan aksepteres.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å innhente egen kredittvurdering på leverandørene.

8.2.2 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Kvalifikasjonskrav	<ul style="list-style-type: none">• Det kreves betydelig erfaring fra tilsvarende oppdrag hos tilsvarende kunder
---------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Det kreves et godt og velfungerende kvalitetssikringssystem for ytelsen som skal leveres
Dokumentasjon	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal legge ved en oversikt over sine erfaringer fra sammenlignbare oppdrag. Vedlegg 7 – «Oversikt over tilsvarende oppdrag» skal benyttes • Redegjørelse/beskrivelse av leverandørens kvalitetssikringssystem/kvalitetsstyringssystem

Dokumentasjon lastes opp under "Kvalifikasjonskrav" når du gir tilbud via Mercell.

8.2.3 Evaluering og valg av tilbud – tildelingskriterier

Evaluering og valg av tilbud

Beslutning med hensyn til valg av leverandør vil bli fattet på grunnlag av innsendt materiale.

Ved evaluering og valg av leverandør, vil prinsippet om "det økonomisk mest fordelaktige kjøp for staten" legges til grunn.

Tildelingskriterier er de kriterier som oppdragsgiver skal legge vekt på ved valg av tilbud.

En samlet vurdering av tildelingskriteriene vil avgjøre hvem av de kvalifiserte leverandørene som blir tildelt kontrakt.

Tildeling vil skje etter vurdering av følgende tildelingskriterier:

- Pris/totalkostnad (vektes 30 %)
- Kvalitet på de tilbudte tjenestene (vektes 70 %)

Evaluering av tildelingskriteriet "Pris/totalkostnad" er basert på utfylling av prisskjema – vedlegg 5.

Evaluering av tildelingskriteriet «Kvalitet» er basert på utfylling av punktene merket TDK i vedlagte kravskjema – vedlegg 4.

9 Tilbudets innlevering, format og innhold

9.1 Innlevering av tilbudet

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell portalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist. (Systemet tillater heller ikke å sende inn tilbud elektronisk via Mercell etter tilbudsfristens utløp). Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp, f.eks. minimum en time før tilbudsfristens utløp.

Hvis du ikke er bruker hos Mercell, eller om du har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet (for eksempel om hvordan du skal gi tilbud), kan du kontakte Mercell Support på tlf: 21 01 88 60 eller på e-post: support@mercell.com. Skulle det komme tilleggsinformasjon fra oppdragsgiver som fører til at du ønsker å endre tilbudet ditt før tilbudsfristen utgår, kan du gå inn og åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt inntil tilbudsfristen utgår. Det siste leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Tilbudet krever elektronisk signatur ved levering.

Du vil under innlevering av tilbudet bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell i

everandørsom har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan dere skaffe på www.commfides.com, www.buypass.no eller www.bankid.no. Vi gjør oppmerksom på at det kan ta noen dager å få levert elektronisk signatur slik at denne prosessen bør settes i gang så snart som mulig.

9.2 Forbehold

Eventuelle forbehold til konkurransegrunnlag og kontrakt skal framkomme som et eget vedlegg til tilbudet (vedlegg F).

Forbehold skal være presise og entydige, slik at disse kan vurderes uten kontakt med Leverandøren. Det er ikke adgang til å ta forbehold mot grunnleggende elementer i konkurransegrunnlag eller kontrakt. Tilbud som inneholder forbehold av denne art, kan bli avvist. Det samme gjelder forbehold om forskuddsbetaling. Forbehold som ikke kan prises, vil etter all sannsynlighet også medføre avvisning av tilbudet.

9.3 Taushetsplikt

Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger, fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den opplysningen angår.

9.4 Offentlighet

Vi gjør oppmerksom på at allmennheten har innsyn i tilbud og protokoll etter at leverandør er valgt, jfr. Lov av 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova), se § 23 andre ledd, jf. forskrift av 7. april 2006 nr. 402 om offentlige anskaffelser (FOA) § 3-5.

Oppdragsgiver er pålagt å følge prinsippet om merinnsyn, jf. offentliglova § 11.

Ved begjæring om innsyn er oppdragsgiver forpliktet til å gjøre en egen vurdering av hvilken informasjon som kan unndras offentlighet vurdert opp mot lovverket. Oppdragsgiver plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. forskrift om offentlige anskaffelser § 3-6 jf. Forvaltningsloven § 13.

Ved en eventuell begjæring om innsyn, vil oppdragsgiver kontakte leverandøren før dokumentene leveres ut.

9.5 Tilbudets utforming ved levering

Leverandøren skal levere tilbudet på norsk. All direkte muntlig og skriftlig samhandling i avtaleperioden skal være på godt forståelig norsk. Leverandøren plikter å gjennomgå konkurransegrunnlaget på en forsvarlig måte, og er ansvarlig for å gjøre seg kjent med alle forhold som kan påvirke tilbudet, herunder pris, og leveransen for øvrig.

9.6 Kvalifisering av leverandøren

Dokumentasjon på oppfylte kvalifikasjonskrav i konkurransegrunnlagets kap.8.1 og 8.2 lastes opp direkte under fane-bladet "Kvalifikasjonskrav" når du gir tilbud via Mercell.

9.7 Tilbudet fra Leverandøren skal disponeres slik:

Vedlegg A – Underskrevet tilbuds brev

Vedlegg B – Kravskjema. Vedlegg 4

Vedlegg C – Prisskjema, vedlegg 5

Vedlegg D – Eventuell forpliktelseserklæring, jf. kapittel 5

Vedlegg E – Oversikt over tilsvarende oppdrag

Vedlegg F – Eventuelle forbehold til kontrakt/konkurransegrunnlag

Vedlegg G – Eventuelle andre vedlegg

Utgifter som Leverandøren pådrar seg i forbindelse med utarbeidelse, levering og oppfølging av tilbudet skjer for leverandørens regning.

10 Kontrakt

Det skal etableres kontrakt. Bindende kontrakt anses ikke som inngått før den er undertegnet av begge parter.

Brønnøysund, 6.5.2016



Sissel Fiplingdal
Innkjøpskoordinator



Rita Nilsen
Rådgiver