

Digitaliseringsdirektoratet
Norwegian Digitalisation Agency

Standardkontrakt

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

GG
K.O.

Innhold

1	Alminnelige bestemmelser	5
1.1	Formål og omfang	5
1.2	Bilag til standardkontrakten	5
1.3	Tolking – Rangordning	5
1.4	Varighet og opsjoner.....	6
1.5	Oppsigelse og avslutning av avtalen	6
1.5.1	Oppsigelse av avtalen	6
1.5.2	Avslutning av avtalen	6
1.6	Partenes representanter.....	6
1.7	Tildeling og avtalevilkår for avrop.....	6
1.7.1	Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop).....	6
1.7.2	Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter	6
2	Leverandørens plikter.....	7
2.1	Ansvar	7
2.2	Leverandørens kvalitetsoppfølging / -kontroll	7
2.3	Prisgaranti	7
2.4	Statistikk.....	7
2.5	Revisjon.....	7
2.6	Underleverandører	8
2.7	Samarbeid med tredjepart.....	8
2.8	Personopplysningsvern.....	8
2.9	Miljøkrav	9
2.10	Forsikringer	9
2.11	Lønns- og arbeidsvilkår	9
2.12	Bruk av lærlinger.....	9
2.13	Reklame	10
2.14	Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet	10
3	Avtaleeiers og oppdragsgivers plikter.....	10
3.1	Oppdragsgivers ansvar og medvirkning.....	10
3.2	Forsikringer	10
4	Partenes felles plikter	10
4.1	Samarbeid og samhandling.....	10
4.2	Møter	11
4.3	Risiko og ansvar for kommunikasjon	11
4.4	Skriftlighet.....	11
4.5	Taushetsplikt.....	11

GG
K.O.

5	Priser og betalingsbetingelser	12
5.1	Priser og betingelser	12
5.2	Prisendringer.....	12
6	Mislighold	12
6.1	Hva som anses som mislighold	12
6.2	Brudd på regler om kundepleie	12
6.3	Varslingsplikt.....	12
6.4	Leverandørens opplysningsplikt	13
6.5	Heving	13
6.6	Erstatning.....	13
6.7	Erstatningsbegrensning	13
6.8	Mislighold av tildelte kontrakter.....	13
7	Endringer	14
7.1	Rett til endringer.....	14
8	Eiendoms- og disposisjonsrett.....	14
8.1	Partenes rettigheter.....	14
8.2	Eiendomsrett til data	14
9	Øvrige bestemmelser	14
9.1	Overdragelse av rettigheter og plikter	14
9.2	Force majeure.....	15
10	Tvister.....	15
10.1	Rettsvalg	15
10.2	Forhandlinger.....	15
10.3	Mekling	15
10.4	Domstols- eller voldgiftsbehandling	15

68

KQ

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

(heretter kalt Fellesavtalen)

er inngått mellom følgende parter

Berg-Hansen Reisebureau AS

(heretter kalt Leverandøren)

Org.nr: 933 512 665

og

Digitaliseringsdirektoratet ved Statens Innkjøpscenter

(heretter kalt Avtaleeier)

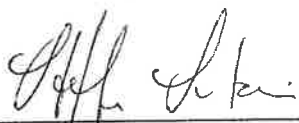
Org.nr: 991 825 827

Sted og dato:

Oslo 12. 6. 2020

Ikrafttredelsestidspunkt: signeringstidspunkt

Digitaliseringsdirektoratet ved Statens
Innkjøpscenter



Avtaleeiers underskrift

Berg-Hansen Reisebureau AS



Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Formål og omfang

Fellesavtalen regulerer leveranser av de tjenester som nærmere spesifisert i Bilag 1 - Kravspesifikasjon og Bilag 2 - Leverandørens beskrivelse til Statlige forvaltningsorgan som skal benytte Fellesavtalen («Oppdragsgivere»). Oppdragsgiverne som er omfattet av Fellesavtalen er angitt i Bilag 11 - Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen.

Fellesavtalen består av Standardkontrakten (dette dokument) og bilag i henhold til punkt 1.2. Begreper som er definert i dette dokumentet skal ha tilsvarende betydning der hvor de er benyttet i bilagene som angitt i punkt 1.2.

Fellesavtalen gir Oppdragsgiver rett og plikt til å kjøpe tjenester innenfor Fellesavtalens omfang og varighet. Oppdragsgiver er imidlertid ikke forpliktet til å kjøpe noen bestemt mengde av tjenesten i avtaleperioden.

1.2 Bilag til standardkontrakten

Alle rubrikker skal være kryssset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1 – Kravspesifikasjon	x	
Bilag 1A – DFØ integrasjon	x	
Bilag 2 – Leverandørens beskrivelse	x	
Bilag 3 – Pris og betalingsbetingelser	x	
Bilag 3 A - Prisskjema	x	
Bilag 4 – Standard kjøpsbetingelser	x	
Bila 4 A – Tilpasningsavtale	x	
Bilag 5 - Samhandlingsbilaget – elektronisk handel		x
Bilag 6 A – Lønns- og arbeidsvilkår	x	
Bilag 6 B – Egenrapportering av lønns- og arbeidsvilkår	x	
Bilag 7 – Administrative bestemmelser	x	
Bilag 8 – Forbehold til konkurransegrunnlaget (konkurransebestemmelsene og Fellesavtalen)	x	
Bilag 9 – Mal for endringsavtale	x	
Bilag 10 - Mal for forpliktelseserklæring	x	
Bilag 11 – Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen	x	
Bilag 12 – Endringer i Standardkontrakt	x	

1.3 Tolking – Rangordning

Leverandørens eventuelle forbehold til konkurransegrunnlaget skal samles i Bilag 8 - Forbehold til konkurransegrunnlaget (konkurransebestemmelser og fellesavtalen).

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Standardkontrakt (foreliggende dokument) går foran bilagene.
2. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:

- a) Bilag 8 - Forbehold til konkurransegrunnlaget (konkurransebestemmelsene og fellesavtalen) går foran fellesavtalen.
- b) Bilag 12 - Endringer i Standardkontrakt går foran Standardkontrakt.

1.4 Varighet og opsjoner

Fellesavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på Standardkontraktens side 1 (ikrafttredelsestidspunkt) og i 2 (to) år.

Avtaleeier har opsjon på å forlenge Fellesavtalen med ytterligere 1+1 år. Maksimal varighet på Fellesavtalen inkludert opsjoner er 4 (fire) år.

Opsjonen inntreer automatisk dersom Avtaleeier ikke innen 3 (tre) måneder før avtaleperiodens utløp gir skriftlig melding om at opsjonen ikke skal utløses.

1.5 Oppsigelse og avslutning av avtalen

1.5.1 Oppsigelse av avtalen

Partene kan si opp Fellesavtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel. Oppsigelsen påvirker ikke allerede tildelte kontrakter (bestillinger).

1.5.2 Avslutning av avtalen

Leverandøren plikter å tilrettelegge sin avslutning av Fellesavtalen på en slik måte at en eventuell ny leverandør ikke blir forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser.

Fellesavtalens vilkår gjelder for alle bestillinger bekreftet innenfor avtaleperioden, selv om leveransen skjer etter utløp av Fellesavtalen.

1.6 Partenes representanter

Hver av partene skal ved inngåelsen av Fellesavtalen oppnevne en kontaktperson som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår Fellesavtalen. Partenes representanter skal inntas i Bilag 7 - Administrative bestemmelser.

Dersom en av partene endrer kontaktpersoner i avtaleperioden, skal dette snarest meddeles skriftlig den annen part.

1.7 Tildeling og avtalevilkår for avrop

1.7.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)

Tildeling av kontrakter innenfor Fellesavtalen foretas i henhold til prosedyrene fastsatt i Bilag 4 - Standard kjøpsbetingelser.

1.7.2 Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter

Den enkelte tildelte kontrakt skal baseres på avtalevilkårene som spesifisert i Bilag 4 -Standard kjøpsbetingelser.

2 Leverandørens plikter

2.1 Ansvar

Leverandørens ytelser skal på en helhetlig måte og med god kvalitet dekke de formål, funksjoner og krav som er spesifisert i Standardkontrakten med bilag. Leverandøren skal opprettholde sin faglige kompetanse og kapasitet gjennom hele avtaleperioden.

Leverandøren plikter å sørge for at det personalet som utfører oppgaver i forbindelse med tjenesten som skal leveres har den nødvendige opplæring og kompetanse.

Leverandøren plikter å følge markedsutviklingen vedrørende innovasjon og teknologisk utvikling i bransjen og annet som har betydning for tjenesteleveransen, samt holde Avtaleeier og Oppdragsgivere orientert om den utvikling som skjer i markedet.

2.2 Leverandørens kvalitetsoppfølging / -kontroll

Leverandøren skal på forespørsel fra Avtaleeier demonstrere sitt system for kvalitetskontroll.

Leverandøren plikter på Avtaleeiers anmodning, å dokumentere at den leverte tjenesten har vært gjenstand for kontroll og tilfredsstillende krav og preferanser som er oppstilt i Bilag 1 - Kravspesifikasjon og Bilag 2 - Leverandørens beskrivelse.

2.3 Prisgaranti

Leverandøren skal sørge for at priser på tjenester til enhver tid er konkurransedyktige i forhold til de vilkår Avtaleeier kan oppnå i markedet. Leverandøren skal kontinuerlig arbeide med å sikre at priser og leveransevilkår som tilbys Avtaleeier blir best mulig.

Leverandøren skal dokumentere rutiner og systemer for hvordan Leverandøren sikrer størst mulig utvalg og best mulig priser fra tredjepart.

Dersom Avtaleeier kan dokumentere at Leverandøren ikke har levert reisetjenester til like gunstige priser som Avtaleeier kan oppnå i markedet for samme reisetjenester, skal Leverandøren redusere pris for reisetjenestene tilsvarende.

2.4 Statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide statistikk i henhold til Bilag 1 - Kravspesifikasjon.

Ved forsinket oversendelse av statistikk som ikke kan henføres under Force Majeure eller forhold hos Avtaleeier og/eller Oppdragsgiver, kan Avtaleeier og/eller Oppdragsgiver kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkt utgjør kr. 1.000,- per virkedag etter innsendingsfrist.

2.5 Revisjon

Avtaleeier har rett til å foreta revisjon av Leverandørens systemer, rutiner og aktiviteter som er forbundet med leveransen. Avtaleeier har rett til innsyn i regnskaper og annen relevant dokumentasjon for verifisering av Leverandørens prising.

Revisjonsretten starter ved avtaleinngåelse og er begrenset til avtaleperioden. Ved revisjon skal Leverandøren vederlagsfritt yte rimelig assistanse. Avtaleeier kan benytte tredjepart til gjennomføring av slik undersøkelse. Leverandøren kan motsette seg at en direkte konkurrent av Leverandøren blir oppnevnt som tredjepart.

Dersom revisjonen avdekker at avtalevilkår eller rettslige krav Leverandøren svarer for ikke overholdes, plikter Leverandøren å sørge for retting slik at avtalevilkårene oppfylles. Hvis de påviste avvikene er av vesentlig karakter, eller kan bebreides Leverandøren som uaktsomt, plikter Leverandøren å refundere Avtaleeiers nødvendige kostnader til gjennomføring av revisjonen.

Leverandøren skal sørge for så langt som mulig at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører inntas tilsvarende bestemmelser som i dette punkt. Dersom Avtaleeier ønsker å gjennomføre en revisjon hos Leverandørens underleverandør, plikter Leverandøren å samarbeide med Avtaleeier for å få gjennomført en slik revisjon.

2.6 Underleverandører

Avtaleeier skal kun forholde seg til Leverandøren i forbindelse med forhold knyttet til Fellesavtalen. Leverandøren er ansvarlig for samtlige av sine underleverandører.

Dersom valg av underleverandør foretas etter ikrafttredelse av denne avtalen, plikter Leverandøren å meddele valget skriftlig til Avtaleeier snarest mulig. Avtaleeier kan nekte å godkjenne valget dersom det foreligger saklig grunn.

2.7 Samarbeid med tredjepart

Leverandøren plikter å samarbeide med Avtaleeiers eller Oppdragsgivers tredjepart, for eksempel andre offentlige virksomheter eller andre leverandører Avtaleeier eller Oppdragsgiver har, i den utstrekning Avtaleeier eller Oppdragsgiver finner dette nødvendig for oppfyllelse av Fellesavtalen.

2.8 Personopplysningsvern

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren på anmodning fra Avtaleeier umiddelbart beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres. Dette omfatter blant annet krav til innebygget personvern.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger. Dersom Oppdragsgiver har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Oppdragsgiver angi dette i Bilag 4A Tilpasningsavtale.

Leverandøren skal kunne dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Avtaleeier og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda. Dersom Avtaleeier og/eller oppdragsgiver har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Avtaleeier angi dette i bilag 1 Kravspesifikasjon samt Oppdragsgiver angi dette i Bilag 4A Tilpasningsavtale. Dersom Avtaleeier/Oppdragsgiver ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Oppdragsgiver.

Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Oppdragsgiver om eventuelle planer om å benytte andre databehandlere eller utskifting av databehandlere, og dermed gi Oppdragsgiver muligheten til å motsette seg slike endringer.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette ved kontraktsinngåelse.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

Erstatningsbegrensningen i punkt 6.7 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.

2.9 Miljøkrav

Leverandøren garanterer at de i hele kontraktsperioden oppfyller avtalens miljøkrav, samt den til enhver tid gjeldende miljølovgivning.

Leverandør skal arbeide aktivt for å minimere miljøbelastningen ved oppfyllelse av avtalen.

2.10 Forsikringer

Leverandøren skal ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene fra Oppdragsgiver eller Avtaleeier som følger av Leverandørens risiko eller ansvar etter Fellesavtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår. Denne forpliktelsen anses oppfylt dersom Leverandøren tegner ansvars- og risikoforsikring på vilkår som anses som ordinære innenfor norsk forsikringsvirksomhet.

Leverandøren skal på forespørsel fra Oppdragsgiver eller Avtaleeier redegjøre for, og dokumentere de av Leverandørens forsikringer som er relevante for oppfyllelse av denne bestemmelsen.

2.11 Lønns- og arbeidsvilkår

Leverandøren plikter å sørge for at lønns- og arbeidsvilkårene i Bilag 6A - Lønns- og arbeidsvilkår, blir ivaretatt i avtaleperioden.

2.12 Bruk av lærlinger

Leverandøren skal være tilknyttet en lærlingordning og lærlinger skal delta i oppfyllelsen av kontrakten. Kravet kan oppfylles av Leverandøren eller en eller flere av hans underleverandører. Utenlandske entreprenører kan oppfylle lærlingekravet ved å benytte lærlinger som er tilknyttet offentlig godkjent lærlingordning i Norge eller tilsvarende ordning i opprinnelseslandet.

Leverandøren skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringen av kontrakten dokumentere at kravene er oppfylt. Ved avslutning av rammeavtalen skal det fremlegges oversikt over antall timer utført av lærlinger. Timelister skal fremlegges på anmodning.

Kravet gjelder ikke dersom Leverandøren kan dokumentere reelle forsøk på å inngå lærekontrakt uten å lykkes. Tilsvarende gjelder dersom Leverandøren har inngått lærekontrakt, men på grunn av forhold som skyldes lærlingen ikke kan benytte vedkommende under leveransen.

Avtaleeier vil gjennomføre nødvendig kontroll av om krav om bruk av lærlinger overholdes. Ved brudd på plikten skal Leverandøren rette forholdet innen den frist Avtaleeier fastsetter. Der Leverandøren selv oppdager brudd på plikten, skal Leverandøren uten opphold opplyse Avtaleeier om forholdene og rette forholdene innen den frist Avtaleeier fastsetter.

2.13 Reklame

Leverandøren plikter å innhente skriftlig forhåndsgodkjenning fra Avtaleeier dersom Leverandøren for reklameformål eller på annen måte ønsker å gi offentligheten informasjon om Fellesavtalen. Dette omfatter også benevnelse / beskrivelse på Leverandørens nettsider og / eller i sosiale media.

Leverandøren forplikter seg til å innta tilsvarende bestemmelse i sine avtaler med sine underleverandører.

2.14 Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet

Leverandør skal ivareta Avtaleeiers interesser i gjennomføring av Fellesavtalen. Leverandør skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Avtaleeiers omdømme. Partene skal heller ikke omtale avtalens premisser eller innhold på et slikt vis at dette kan skade den annen parts omdømme eller forhold til 3. parter. Leverandør skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter eller misnøye fra Oppdragsgivere eller andre som retter seg mot Avtaleeier, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til Avtaleeiers kontaktperson i Fellesavtalen.

3 Avtaleeiers og oppdragsgivers plikter

3.1 Oppdragsgivers ansvar og medvirkning

Oppdragsgiver plikter, i henhold til Bilag 11 - Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen, å benytte denne Fellesavtalen for å dekke sitt løpende behov for tjenester som er omfattet av Fellesavtalen og som følger av Bilag 1 - Kravspesifikasjon.

Avtaleeier og Oppdragsgivere har et felles ansvar for å bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter Fellesavtalen og tilhørende bestillinger.

3.2 Forsikringer

Oppdragsgiver og Avtaleeier er offentlige virksomheter, og er selvassurandører.

4 Partenes felles plikter

4.1 Samarbeid og samhandling

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til Fellesavtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen part skal besvares uten ugrunnet opphold.

Partene skal videre uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for Fellesavtalens gjennomføring.

Nærmere bestemmelser om partenes samhandling og avklaringer som skal foretas i implementeringsfasen er inntatt i Bilag 7 - Administrative bestemmelser.

4.2 Møter

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom partene, se Bilag 7 - Administrative bestemmelser. Hver av partene kan utover dette innkalle den annen part til et møte med 3 (tre) virkedagers varsel. Avtaleeier skal utarbeide referat fra alle møter. Referatet skal være godkjent av begge parter, og foreligge senest 3 (tre) uker etter at møtet ble avholdt. Leverandøren vil ikke få vederlag for gjennomføringen av møtene.

Tilsvarende møter kan ved behov avholdes mellom Leverandør og Oppdragsgiver.

4.3 Risiko og ansvar for kommunikasjon

Partene plikter å sørge for forsvarlig kommunikasjon, oppbevaring, og sikkerhetskopiering av dokumenter og annet materiale relatert til Fellesavtalen uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

4.4 Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til partenes elektroniske adresser.

4.5 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med Fellesavtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part. Dette inkluderer også taushetsplikt om informasjon partene får tilgang til om underleverandører og tredjeparter.

Avtaleeier og Oppdragsgiverne er en offentlige virksomheter, og taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke mer omfattende enn det som følger av lov av 10. februar 1967 (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering. Dette innebærer bl.a. at Avtaleeier og Oppdragsgiverne og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drift- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde.

Er noen del av leveransen av en slik art at den kommer inn under lov av 20. mars 1998 nr. 10 (sikkerhetsloven) og/eller beskyttelsesinstruksen av 17. mars 1972 nr. 3352, skal Leverandøren forholde seg slik det fremgår av gjeldene regler om beskyttelse av opplysninger og leveranser. Avtaleeier og Oppdragsgiver kan i slike tilfeller stille krav til at dedikert personell autoriseres og ved behov sikkerhetsklareres i henhold til de til enhver tid gjeldende regler for dette.

Avtaleeier og Oppdragsgiver kan pålegge Leverandøren taushetsplikt i henhold til lov av 28. mai 2010 nr. 16 (politiregisterloven), § 35 jf. § 23.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for at Avtaleeier og Oppdragsgiver utleverer informasjon som Avtaleeier og Oppdragsgiver er pålagt å utlevere i medhold av lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 (offentleglova). Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Leverandørens personell kan bli bedt om å signere taushetserklæring.

Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til underleverandører og tredjeparter etter skriftlig godkjenning av Avtaleeier og Oppdragsgiver og i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen samt under forutsetning av at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at Fellesavtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

5 Priser og betalingsbetingelser

5.1 Priser og betingelser

Alle priser og nærmere betalingsbetingelser fremgår av Bilag 3 - Pris og betalingsbetingelser. Alle priser er oppgitt i norske kroner, eksklusive merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

5.2 Prisendringer

Prisendringer fremgår av Bilag 3 - Pris og betalingsbetingelser.

6 Mislighold

6.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra en part dersom parten ikke oppfyller sine plikter etter Fellesavtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes den andre parts forhold eller force majeure.

Partene skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

6.2 Brudd på regler om kundepleie

Dersom Leverandøren tilbyr Avtaleeier eller Oppdragsgiver gaver eller gavelignende varer eller tjenester i tilknytning til avtaleforholdet mellom Leverandør og Avtaleeier anses dette som et vesentlig mislighold og innebærer at Avtaleeier kan heve Fellesavtalen med umiddelbar virkning.

6.3 Varslingsplikt

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal parten så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til den manglende oppfyllelsen og så vidt mulig angi når forholdet kan rettes.

6.4 Leverandørens opplysningsplikt

Dersom det oppstår kostnader som Leverandøren visste om eller burde visst om, men ikke formidlet til Avtaleeier i forbindelse med konkurransen og/eller kontraktsinngåelsen, kan Leverandøren ikke påberope seg retten til å få dekket denne kostnaden.

Dersom Avtaleeier finner at Leverandør har holdt tilbake slik informasjon kan det være grunnlag for oppsigelse av Fellesavtalen.

6.5 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold av Fellesavtalen, eller Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser overfor den enkelte Oppdragsgiver, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og frist innen 30 virkedager til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Dersom Leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt forelegg for deltakelse i en kriminell organisasjon, for korrupsjon, bedrageri eller hvitvasking av penger, for terrorhandlinger straffbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet, finansiering av terrorisme eller barnarbeid og andre former for menneskehandel eller er kjent skyldig i straffbare forhold som angår den yrkesmessigeandel, kan Avtaleeier heve Fellesavtalen med umiddelbar virkning.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, eller Leverandøren er under avvikling, har innstilt sin virksomhet eller befinner seg i tilsvarende prosess med hjemmel i nasjonale lover og forskrifter, har Avtaleeier rett til å heve Fellesavtalen med umiddelbar virkning.

Dersom det foreligger rettsmangler ved tjenesten, og dette ikke blir avhjulpet innen rimelig tid, kan Avtaleeier heve Fellesavtalen med umiddelbar virkning.

6.6 Erstatning

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

6.7 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter.

Disse begrensningene gjelder imidlertid ikke hvis den misligholdende part eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Begrensningene gjelder heller ikke idømt ansvar for rettsmangler som Leverandøren hefter for.

6.8 Milsighold av tildelte kontrakter

Mislighold og sanksjoner knyttet til den enkelte tildeling er regulert i den enkelte tildelingskontrakt, jf. Bilag 4 Standard kjøpsbetingelser.

7 Endringer

7.1 Rett til endringer

Hvis Avtaleeier etter at avtalen er inngått har behov for å foreta endringer kan Avtaleeier skriftlig fremlegge en endringsanmodning, forutsatt at endringene ligger innenfor hva partene med rimelig grunn kunne ha forventet da avtalen ble inngått.

Hvis Leverandøren har behov for å foreta endring må dette fremlegges skriftlig, og godkjennes av Avtaleeier i en skriftlig endringsavtale før endringen trer i kraft.

8 Eiendoms- og disposisjonsrett

8.1 Partenes rettigheter

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen, med mindre annet fremgår av Bilag 1 - Kravspesifikasjon, Bilag 2 - Leverandørens beskrivelse eller Bilag 4A -Tilpasningsavtale

Tilgangen til tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Oppdragsgiver. Oppdragsgiver har heller ikke eksklusiv tilgang til tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

8.2 Eiendomsrett til data

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene under denne avtalen. Det samme gjelder resultatet av Leverandørens behandling av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nevnt ovenfor utelukkende i den utstrekning som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

Leverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Kundens data.

9 Øvrige bestemmelser

9.1 Overdragelse av rettigheter og plikter

Avtaleeier er en offentlig virksomhet og kan overdra sine rettigheter og plikter etter denne avtalen til annen offentlig virksomhet. Den virksomheten som får rettigheter og plikter overdratt er berettiget til tilsvarende vilkår, såfremt Fellesavtalens rettigheter og plikter overdras samlet.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver. Dette gjelder også hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelse og ansvar.

9.2 Force majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare si opp avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av leveransen som var kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelse.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

Hver av partene skal dekke sine omkostninger som skyldes force majeure situasjonen.

10 Tvister

10.1 Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter Fellesavtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

10.2 Forhandlinger

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Fellesavtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger.

10.3 Mekling

Dersom en tvist i tilknytning til denne Fellesavtalen ikke blir løst etter forhandlinger, kan partene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i lys av tvisten.

Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med partene.

10.4 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler. Avtaleeiers hjemting er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.

66

K.O.

Digitaliseringsdirektoratet
Norwegian Digitalisation Agency

Bilag 1 Kravspesifikasjon

Statlig fellesavtale for kjøp av reisebyrå tjenester

GG
K.D.

Innhold

1	Statens innkjøpscenter - Avtaleeier	3
2	Oppdragsgiverne og bestillere	3
3	Anskaffelsens formål.....	4
4	Anskaffelsens omfang.....	4
4.1	Hovedleveranser.....	5
4.1.1	Øvrige konsulent tjenester	5
4.2	Kontraktsverdi.....	5
4.2.1	Fravalg	5
4.3	Reiseomfang	6
4.3.1	Avgrensning omfang.....	6
4.3.2	Antall reiser.....	6
4.3.3	Bestilling	7
4.3.4	Betalingsløsninger	7
4.3.5	Reisemønster	7
4.4	Styring av reise- og sikkerhetspolicy.....	8
4.5	Integrasjoner.....	8
4.6	Opsjoner på øvrige tjenester.....	9
4.6.1	Opsjoner.....	9
4.7	Implementering.....	9
5	Forklaring til kravtabeller	10
6	Krav til leveransen.....	11
6.1	Kravtabell	11
7	Bilag til Kravspesifikasjon	23
	Bilag 1A – DFØ integrasjon	23

1 Statens innkjøpscenter - Avtaleeier

Statens innkjøpscenter ble opprettet 1.1.2016 og er en seksjon i Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi). Statens innkjøpscenter ble i Kongelig resolusjon 13. januar 2017 gitt myndighet til å inngå og forvalte rammeavtaler for statlige virksomheter i sivil sektor på utvalgte innkjøpsområder.

Statens innkjøpscenter gjennomfører konkurransene på vegne av de statlige forvaltningsorganene, heretter kalt oppdragsgiverne. Statens innkjøpscenter er avtaleeier og har ansvar for strategisk avtaleforvaltning. Den enkelte oppdragsgiver med bestillende enheter vil ha det operative ansvaret for rammeavtalen gjennom bestilling og oppfølging av leveransene.

Avtalen gjelder anskaffelse av Reisebyråtenester og Statens innkjøpscenter inviterer herved til konkurranse for denne avtalen.

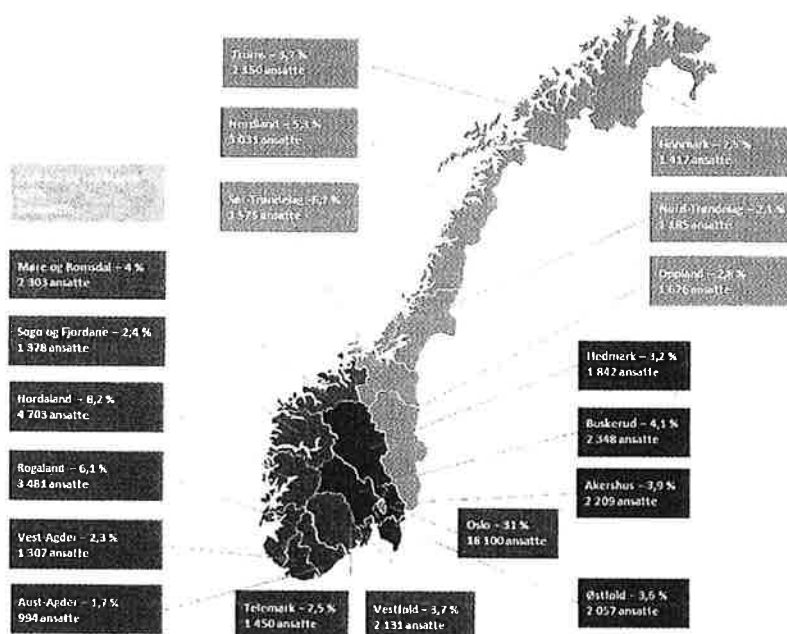
For mer informasjon, se på vår nettside: www.anskaffelser.no/statens-innkjopscenter og <http://www.difi.no>.

2 Oppdragsgiverne og bestillere

Oversikt over oppdragsgivere tilknyttet denne konkurransen fremgår av Bilag 11 Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen. Bilaget omfatter i tillegg oversikt over antall ansatte og tidspunkt for når den enkelte Oppdragsgiver forventes å tiltre Fellesavtalen.

Strukturelle og/eller organisatoriske endringer knyttet til de enkelte oppdragsgiverne kan forekomme i kontraktperioden, eksempelvis omorganisering i stat ved opprettelse eller nedleggelse av virksomheter.

De ansatte hos Oppdragsgiverne er fordelt over hele landet som vist i figur 1.



Figur 1 Kart som viser geografisk spredning av Oppdragsgivernes ansatte. Se bilag 11.

3 Anskaffelsens formål

Anskaffelsens formål er å inngå Fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester for Oppdragsgiverne som gir lavere total kostnader, reduserte transaksjonskostnader, økt bruk av digitale løsninger, og bedre regelverksetterlevelse ved å samordne anskaffelser. Videre ventes ordningen å bidra til økt verdiskapning i samfunnet ved å sikre mest mulig effektiv ressursbruk ved offentlige anskaffelser basert på forretningsmessighet og likebehandling.

Statens innkjøpssenter har utarbeidet en kategoristrategi for reiseområdet som vil gi føringer for statens bruk av reisebyrå i fremtiden. Inngåelse av fellesavtale på reisebyrå er dermed et viktig ledd i en større prosess der reisebyrået anses som en nødvendig infrastruktur som skal legge til rette for at strategien kan iverksettes og etterleves.

Anskaffelsen skal bidra til å sikre riktig behovsdekning for virksomhetene slik at reisebyrå tjenesten oppleves som den foretrukne bestillingskanalen for den reisende. Reisebyrå skal oppleves som nyttig gjennom at bestilling via reisebyrå skal gi merverdi for både arbeidsgiver og arbeidstaker. Med kompetanse og tilgjengelighet, enkelt brukergrensesnitt og et bredt utvalg av aktuelle produkter til riktig kost skal reisebyrå bidra til en enkel og sømløs brukeropplevelse fra bestilling, betaling til innlevering av reiseregning.

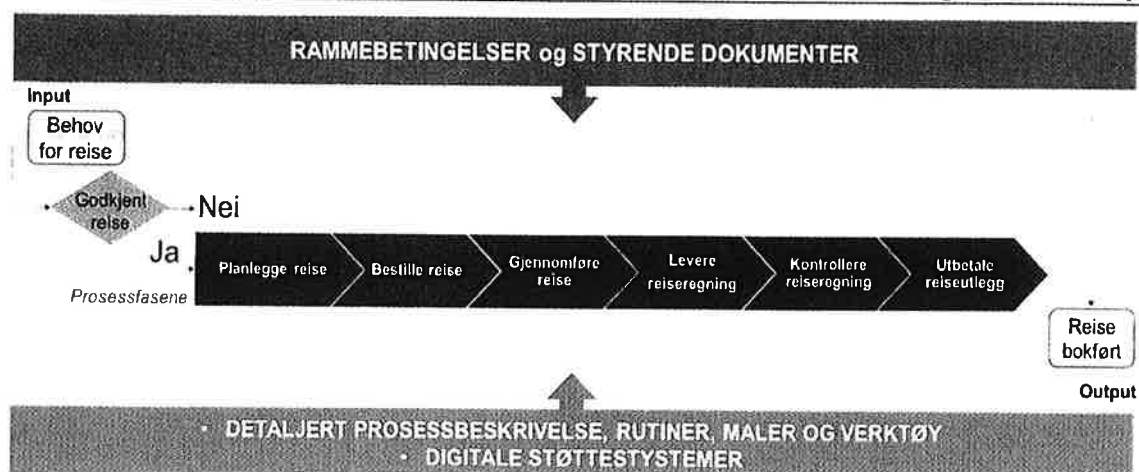
Anskaffelsen skal bidra til økt klimafokus og bærekraft. Dette innebærer blant annet at det tydelig informeres om og gis gode muligheter for å ta mer klimavennlige valg når det gjelder reiser, herunder bestille tog istedenfor fly. I kategoristrategien for reiser er en optimal reisebestillingsportal definert som at den reisende først velger destinasjon og deretter transportmiddel basert på kriteriene reisetid – miljø – total kostnad. En proaktiv og innovativ reisebyråaktør vil jobbe for å bidra til at en slik løsning gjøres tilgjengelig for brukere.

Videre anses reisebyråene som strategiske samarbeidspartner både for Statens innkjøpssenter som avtaleeier, samt administrativ støtte til den enkelte Oppdragsgiver. Det betyr at forventningene til reisebyrå vil være utover det å være en ren bestillingskanal. Med strategisk partnerskap menes at reisebyrå skal aktivt bidra til økt avtalelojalitet, samt administrativ støtte knyttet til polycystyring, herunder fokus på miljøvennlige transportalternativ, betaling av reiser og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling som gir en merverdi for tjenestereiser i staten.

4 Anskaffelsens omfang

Anskaffelsen omfatter reisebyrå tjenester ved tjenestereiser som dekker oppdragsgivernes behov for en brukervennlig og kostnadseffektiv løsning for søk, bestilling og betaling av tjenestereiser i tråd med gjeldende regelverk og retningslinjer, samt bidrar til at staten reduserer totale reisekostnader gjennom dens merverdi.

Reisebyrå tjenester er knyttet til Oppdragsgivernes behov for tjenester knyttet til reiseprosessen fra behovet oppstår til bestilling og betaling, samt dokumentasjon av tjenestereiser, se reiseprosessen i figuren under:



Figur 2 Viser en optimal reiseprosess jfr. kategoristrategien for reiser

4.1 Hovedleveranser

Leverandørene til Fellesavtalen skal levere alle typer reisebyrå tjenester, herunder elektronisk bestillingsportal (web og app) og manuelle tjenester basert på Oppdragsgivernes behov for reisebyrå tjenester. I tillegg til tradisjonelle reisebyrå tjenester er det behov for tilgang til bestilling av mer miljøvennlige transportalternativer som tog.

4.1.1 Øvrige konsulent tjenester

Oppdragsgivnerne kan ha behov for konsulent tjenester knyttet til reiseområde/Travel management som ikke er inkludert i rollen som strategisk partner nærmere beskrevet i Bilag 1, punkt 6.1, krav ID 3. Her fremgår hvilke tjenester som skal være inkludert i honoraret. På forespørsel fra Oppdragsgiverne kan Leverandør tilby øvrige rådgivningstjenester innenfor sitt kompetanseområde. Disse øvrige konsulent tjenester skal kunne belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 3.3 i Bilag 3A og i tråd med punkt 9 i Bilag 4A Tilpasningsavtalen.

4.2 Kontraksverdi

I denne anskaffelsen er det kun reisebyrå tjenestene som konkurransen utsettes, det vil si kontraksverdien beregnes ut fra vederlag/honorar for tjenesten basert på estimert reiseomfang, se punkt 4.3 Reiseomfang. Reisebyråbransjen oppgir at vederlaget for tjenesten utgjør mellom 2,5 % - 3,5% av reiseomfanget.

Den årlige kontraksverdien for reisebyrå tjenester er dermed estimert til mellom 30 – 40 millioner NOK inklusiv opsjon er beregnet til 15 %.

Det tas forbehold om at faktiske reiseomfang/kjøpsmønster i avtaleperioden vil kunne avvike noe fra estimatene, jfr. Bilag 11 Oppdragsgivere omfattet av Fellesavtalen for reisebyrå tjenester.

4.2.1 Fravalg

For denne anskaffelsen har 12 av Oppdragsgiverne som til sammen utgjør 30 % av årsverkene valgt å ikke delta i konkurransen. Det innebærer at omfanget beskrevet i punkt 2.5 – Reiseomfang, er for 100 % av Oppdragsgiverne, så det må hensyntas at volumestimatene er +/- 30 % lavere.

4.3 Reiseomfang

Statens totale reiseforbruk har blitt estimert til ca. 2,4 milliard kroner i året, se vedlegg 3 – Kategoristrategi for reiser. Reiseomfangsestimatene er basert på statistikk fra eksisterende reisebyråavtaler, spørreundersøkelser, leverandørreskontro og reiseregningssystem for DFØ-kunder¹. Estimater er kun retningsgivende og ikke forpliktende for Avtaleeier og Oppdragsgiver med hensyn til volum.

I tabellen under fremgår anslått fordeling mellom underkategoriene:

Underkategori	Andel av totalt reiseforbruk	Risiko knyttet til estimatene
Flyreiser	40 %	Lav usikkerhet
Kurs og konferanse	25 %	Høy usikkerhet
Overnatting	21 %	Middels usikkerhet
Kollektivtransport	9 %	Middels usikkerhet
Drosje	3 %	Middels usikkerhet
Leiebil	1 %	Høy usikkerhet
Reisebyrå	1 %	Middels usikkerhet

4.3.1 Avgrensning omfang

Avtaleeier og Oppdragsgivere kan i avtaleperioden inngå avtaler med leverandører innen reiseområdet der bruken av avtalen(e) ikke blir omfattet av reisebyråavtalen. Et mulig eksempel på dette er ved opprettelse av dynamisk innkjøpsordning for kurs og konferanse.

4.3.2 Antall reiser

Basert på overnevnte statistikk estimeres Omfanget av anskaffelsen i antall flyreiser og hotellnetter pr år som følger:

	Estimerte antall reiser/døgn pr år			
	Totalt	Norge	Europa u/Norge	Verden u/ Europa
Flyreiser	450 000	69 %	23 %	8 %
Hotellnetter	365 000	66 %	23 %	11 %

¹ Direktoratet for Økonomiforvaltning(DFØ) leverer lønns- og reiseregningssystem(SAP) for 165 av Oppdragsgiverne

4.3.3 Bestilling

Tradisjonelt er det kun flyreiser, overnatting og leiebil som bestilles via reisebyrå, men det er også behov for å kunne bestille togreiser. Mange Oppdragsgivere har svart at de vil velge et mer miljøvennlig alternativ dersom det var mulig å bestille togreiser gjennom reisebyrå.

Avtalelojaliteten til bruk av reisebyrå er varierende. Andel flyreiser som bestilles via reisebyrå er relativt høy, mens andelen overnattinger bestilt gjennom reisebyrå er rundt 50 % uavhengig av om det er online- eller manuelle bestillinger.

Tabellen nedenfor viser anslag onlinebestillinger beregnet av totalt antall reiser bestilt via reisebyrå:

	Estimert andel online-bestillinger av totalt bestilt via reisebyrå		
	Norge	Europa u/Norge	Verden u/Europa
Flyreiser	89 %	75 %	39 %
Hotellnetter	95 %	90 %	93 %

Behovet for manuelle bestillingstjenester knyttes primært til gruppereiser, kompliserte reisemål og/eller reiser med spesielle behov for utstyr, sikkerhet mm.

De fleste reisende bestiller reisene sine selv, men noen Oppdragsgivere har egne reisebestillere som bestiller på vegne av andre. Bestillinger foretas i så fall både for egne ansatte og andre reisende, dvs. eksterne brukere uten profil.

Det er en målsetting om å øke andelen bestillinger gjennom reisebyrå for å sikre en kostnadseffektiv reiseprosess (bestilling – betaling – sporbarhet), øke avtalelojalitet til ulike statlige reiseavtaler samt ivareta arbeidsgivers ansvar for den reisendes sikkerhet.

4.3.4 Betalingsløsninger

Oppdragsgiverne har behov for ulike løsninger for betaling av reiser. Behovet er primært knyttet til betaling ved bruk av både kredittkort, reisekonto og faktura fra reisebyrået.

Dagens foretrukne betalingsløsning	Andel Oppdragsgivere i %
Reisekonto	50 %
Kredittkort/ debetkort	40 %
Annet	10 %

I tillegg forventes det økning i etterspørselen etter helautomatisk digital administrativ reisekontostøtte, dvs. e-voucher.

Det pågår en prosess med å etablere en statlig fellesavtale for betalingsløsning som vil gi føringer for fremtidig betalingsløsning.

4.3.5 Reisemønster

Oppdragsgiverne har ulike samfunnsoppdrag og dermed reisemønster. Noen Oppdragsgivere reiser lite og hovedsakelig innenlands. Noen Oppdragsgivere, herunder departementer og universitets- og høyskolesektoren, har mer varierte og kompliserte reiser til risikoområder og/eller reiser med større delegasjoner/grupper.

Reisemønsteret har blitt kartlagt basert på antall reisedøgn i året fordelt på om de reiser sjelden, normalt eller ofte. I tabellen under fremgår resultatet av undersøkelsen:

Gjennomsnittlig årlig antall reisedøgn pr ansatt	Andel Oppdragsgivere i %
Sjeldent - under 5 døgn	47 %
Normalt - mellom 5 og 20 døgn	17 %
Ofte - over 20 døgn	36 %

4.4 Styring av reise- og sikkerhetspolicy

Statens innkjøpssenter har utarbeidet en kategoristrategi for reiser, se Vedlegg 3. I strategiens punkt 2.2 – Reisepolicy, fremgår det at rundt 36 % av Oppdragsgiverne har egen reisepolicy som er forankret i Statens Personelhåndboks retningslinjer for tjenestereiser. I kategoristrategien er det identifisert som et forbedringstiltak at det utarbeides og implementeres en felles statlig reisepolicy, jfr. Vedlegg 3, punkt 7.4.

Inntil en fremtidig felles reise- og sikkerhetspolicy eventuelt er etablert gjelder Oppdragsgivernes egne policyer samt retningslinjene i Statens personelhåndbok.

Avtaleeier oppfordrer Oppdragsgiverne som ikke har egen policy til å se på strategiens jfr. punkt 6.2.3 med eventuelle egne tilpasninger til Oppdragsgivers behov for å etablere en policy som fungerer inntil en felles policy er på plass.

Avtaleeiers og Oppdragsgivernes eksisterende og fremtidige avtaler innen reiseområdet, herunder, men ikke begrenset til, flyreiser, hoteller, leiebil, skal gjøres tilgjengelig i bestillingsportalen i tråd med Avtaleeiers og Oppdragsgivernes retningslinjer og prioriteringer av disse.

Mange Oppdragsgivere har i dag eksisterende avtaler som de vil styre sitt innkjøp mot. For avtaleområder der Avtaleeier eller Oppdragsgiverne ikke har egne avtaler skal leverandøren tilby og formidle kostnadseffektive reisetjenester fra hele markedet innenlands og utenlands innenfor Fellesavtalens rammer.

Se for øvrig kravtabell ID25.

4.5 Integrasjoner

Enkelte Oppdragsgivere har behov for integrasjon mot lønns- og personalsystem for regelmessig automatisk filoverføring (HR-feed) for oppdatering av brukerprofiler. I tillegg vil DFØ-kunder² kunne ha behov for integrasjon mot reiseregningssystem for overføring av digitale kvitteringer for bestillinger gjennom reisebyrå, se Bilag 1A DFØ integrasjon, se forøvrig krav ID27 – ID29.

² Direktoratet for Økonomiforvaltning (DFØ) leverer lønns- og reiseregningssystem (SAP) for 165 av Oppdragsgiverne

Mange Oppdragsgivere har behov for single sign-on som betyr at de ansatte blir automatisk logget inn i reisebyråportalen så lenge de er logget på PCen med personlig bruker. Oppdragsgiverne kan ha ulike påloggingsplattformer, eksempelvis FEIDE (Felles Elektronisk IDentitet) som er en tjeneste for enhetlig identitetsforvaltning i norsk utdanningssektor.

I tillegg skal reisebyråportal gi tilgang til sømløse bestillinger fra tredjepartsleverandører, herunder Entur (med forbehold om utstedelse av agenttillatelse fra aktuelle togselskap, samt nødvendig tilrettelegging fra EnTur), se krav ID21.

4.6 Opsjoner på øvrige tjenester

Følgende er inkludert i Fellesavtalen som ikke-eksklusive opsjoner: (1) Event planlegging, (2) Visumtjenester og (3) Energy, Resources & Marine travel (rederirelaterte tjenester). Etterspørsel etter disse tjenestene varierer i stor grad blant virksomhetene, og avrop styres dermed av oppstått behov hos den enkelte Oppdragsgiver. Med en «ikke-eksklusiv opsjon» menes det at Oppdragsgivere ikke har kjøpsplikt og kan fritt velge om de ønsker å utløse opsjon og bruke Fellesavtalen for kjøp av disse tjenestene. Andre leverandører og eksisterende avtaler kan brukes inntil virksomhet utløser opsjon ved å inngå opsjonsavtale på ett eller flere opsjoner til enhver tid gjennom avtaleperioden. Opsjon(er) utløses ved at Oppdragsgiver skriftlig bestiller.

4.6.1 Opsjoner

Opsjon (1). Med Event planlegging menes støttetjenester for planlegging, gjennomføring og administrasjon av alle typer arrangement. Det forventes at Leverandør kan tilby både elektroniske løsninger (eksempelvis påmeldingsskjema) og manuelle tjenester for bestilling.

Opsjonen omfatter også formidling av lokaler til Oppdragsgivers arrangementer. Det presiseres at dersom den enkelte Oppdragsgiver har egne avtaler på kurs- og konferansetjenester, vil de kunne benyttes fremfor opsjonen her. Dersom Avtaleeier inngår en fellesavtale på kurs- og konferansetjenester vil de omfattede Oppdragsgiverne bli bundet av den fremfor opsjonen i denne avtalen. Se også punkt 4.4 i dette bilag.

Opsjon (2). Med visumtjenester menes utføring eller formidling av tjenester relatert til visumsøknader.

Opsjon (3). Med Energy, Resources & Marine travel menes formidling av sjømannsbilletter og støttetjenester til mannskapsskifte som enkelte Oppdragsgivere kan ha behov for³.

4.7 Implementering

De ulike Oppdragsgiverne vil måtte implementeres basert på utløp av eksisterende avtaler, oversikt over Oppdragsgivere omfattet av avtalen fremgår av Bilag 11. Bilaget omfatter oversikt over antall ansatte, historisk volum og tidspunkt for når den enkelte Oppdragsgiver forventes å tiltre Fellesavtalen. Oversikt over Oppdragsgivere er komplett, mens for enkelte

³ I forberedelsesfasen har Avtaleeier kartlagt at minst følgende Oppdragsgivere kan ha behov for denne opsjonen: Havforskningsinstituttet, Kystverket og Fiskeridirektoratet.

mangler det tidspunkt om tiltredelse og historisk volum. Bilaget vil bli ferdigstilt så snart som mulig og senest til avtalesignering.

Implementering og oppfølging av avtalen skal skje på to nivåer: strategisk (Statens innkjøpscenter som Avtaleeier) og operativt (virksomhetene som Oppdragsgivere). Avtalen omfatter Oppdragsgivere med ulik størrelse og struktur som medfører ulike behov relatert til tilpasninger, implementering og oppfølging. Det skal inngås en egen tilpasningsavtale (Bilag 4A) mellom den enkelte Oppdragsgiver og Leverandør, som regulerer eventuelle tilpasninger, bistand og forhold mellom parter. Se for øvrig ID4.

For alle involverte parter er en forutsigbar plan for implementering, utarbeidet av Leverandør, et suksesskriterie for et videre godt samarbeid og høy avtalelojalitet. God dialog mellom Leverandør og Avtaleeier, samt den enkelte Oppdragsgiver, er en viktig forutsetning for en vellykket implementering. Det forventes tett oppfølging av Oppdragsgiverne i implementeringsfasen, herunder sikre en effektiv utrulling av bestillingsportaler, gjennomføring av opplæring der det er behov og avklaringer med den enkelte Oppdragsgiver om tekniske tilpasninger og policystyring.

5 Forklaring til kravtabeller

Alle krav i kravtabellen nedenfor skal besvares av Leverandør med "Ja", «Delvis» eller "Nei". Dersom Leverandør svarer «Delvis» eller "Nei", skal svaret kortfattet utdypes i merket kolonne «Begrunnelse» i kravtabellen pkt. 6.

Oppfylt: Måten kraven oppfylles på skal angis med en av følgende koder:

- **JA** – Behovet/kravet er i sin helhet oppfylt.
- **DELVIS** – Behovet/kravet oppfylles kun delvis. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Begrunnelse
- **NEI** – Behovet/kravet oppfylles ikke. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Begrunnelse

Tilbyder skal gi sin besvarelse på dette bilaget i Bilag 1 punkt 6 «Kravtabell»

Ethvert avvik fra anskaffelsesdokumentene vil ikke automatisk medføre avvisning. Dersom det er avvik, vil Avtaleeier foreta en vurdering av størrelsen på avviket, betydningen for Oppdragsgiverne og betydningen for konkurransen. Det presiseres at et enkelt avvik kan være vesentlig. Vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene vil føre til avvisning av tilbudet.

De kravene som ikke inngår i honoraret er spesifisert. Alt annet skal tilbys vederlagsfritt.

6 Krav til leveransen

6.1 Kravtabell

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
ID	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
GENERELLE KRAV TIL LEVERANSEN		
1.		Leverandør skal levere alle typer reisebyrå tjenester, herunder online bestillingsportal (web og app) og manuelle tjenester
2.		Leverandør skal på bestilling fra den enkelte Oppdragsgiver kunne levere tjenester (opsjon) som beskrevet i punkt 4.6
3.		Leverandør skal opptre som strategiske samarbeidspartner både for Avtaleeier og til den enkelte Oppdragsgiver. Med strategisk partnerskap (tidligere kjent som KAM-tjenester) menes det at reisebyrået aktivt bidrar til tiltak som for eksempel økt avtalelojalitet, administrativ støtte knyttet til policystyring, betaling av reiser og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling som gir merverdi for tjenestereiser i staten.
4.		Leverandør skal legge til rette for implementering av avtalen i samarbeid med Avtaleeier og hver enkelt Oppdragsgiver. Leverandør skal utarbeide implementeringsplan tilpasset den enkelte virksomhet og for fellesavtalen som helhet.
5.		Leverandør skal gi nødvendig opplæring og oppfølging både i bruken av bestillingsportalen og statistikkmodul.
6.		Ubrukte refunderbare flybilletter skal refunderes snarest og senest en måned etter avbestilling eller manglende oppmøte (no-show).

GG
H.O.

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyråtenester

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
7. Leverandør skal ha rutiner for automatiske varslinger med relevant informasjon umiddelbart og direkte til den reisende og kontaktperson hos den enkelte Oppdragsgiver ved uforutsette hendelser. Videre skal leverandør på kort varsel kunne gi informasjon om hvor de ansatte på tjenestereise til enhver tid befinner seg, og aktivt kunne bistå den enkelte og Oppdragsgiveren ved uforutsette hendelser.		
8. Leverandør skal kunne tilby tilgang til et eget sporingssystem som trer i kraft ved uforutsette situasjoner som forårsaker endring av reise, for eksempel kansellering, konflikt, krig, naturkatastrofe e.l. Tilgang til sporingssystem kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 4.4 i Bilag 3A.		
9. Leverandør skal utpeke en fast kontaktperson som er ansvarlig for oppfølging av avtalen mot Avtaleeier. I tillegg skal det utpekes fast kontaktperson for hver Oppdragsgiver.		
10. Billettering defineres som tidspunktet for utstedelse og fakturering av billett, og det tidspunkt som er grunnlag for flyselskapets belastning av billettkostnad. Leverandør skal kunne foreta billettering så sent som mulig, dvs. tett opp mot avgang for fleksible billetter, og så sent som flyselskapene tillater/muliggjør dette ved rabatterte billetter.		
11. Betalingsmåter avtales nærmere med hver enkel Oppdragsgiver, men minimum følgende betalingsmåter skal være mulig: <ul style="list-style-type: none"> • Kredittkort • Virksomhet har en reisekonto hos en selvvalgt leverandør til belastning og fakturering av reisetjenester • Reisen betales med kredittkort, men gebyrer og andre kostnader faktureres virksomhet via EHF enten per reisebestilling (ref. definisjon i prisskjema) eller som samlefaktura. 		

GG
K.O.

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
	Portalen skal gi mulighet til å veksle mellom kredittkort og reisekonto ved enhver bestilling der det er ønskelig.	
12.	Leverandør skal kunne tilby e-voucher gjennom portalen. Produktet defineres som en helautomatisk digital administrativ reisekontostøtte for betaling av hotell innenlands og utenlands, leiebil og visumtjenester i Norge. (Denne prosessen skal være tilsvarende bestillings- og betalingsflyten for tradisjonelle flyselskap hvilket bl.a. innebærer at reisebyrået ikke agerer som mellomledd for betalinger i flyten mellom aktørene i bransjen på Oppdragsgiverens regning.) E-voucher kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 5.1 under Øvrige tjenester i Bilag 3A.	
13.	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 enkelte brukers profil i bestillingsportalen. Leverandør må ivareta dokumentasjonskravene for reiseoppgjør i staten.	

K. Ø. GG

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>14. Leverandør skal levere kvartalsvis statistikk fordelt på Oppdragsgiverne og helheten av avtalen til Avtaleeier. Oppdragsgiverne har krav på kvartalsvis statistikk fordelt på sine enheter og totalt for sin virksomhet. Statistikk skal omfatte alle tjenester som bestilles med oversikt over den enkelte Oppdragsgivers forbruk, samt synliggjøre KPIer som påvirker deres innkjøpskostnader.</p> <p>Statistikken skal også omfatte et miljøregnskap. Miljøregnskapet skal vise CO2-utslipp som en følge av reiser, fordelt pr person. Oppdragsgiver mottar statistikk over egen virksomhet fordelt på enheter, mens Avtaleeier mottar for helheten av avtalen fordelt pr Oppdragsgiver.</p> <p>På basis av statistikk skal Leverandør utarbeide en analyse av status minst en gang i året med anbefalinger av forbedringstiltak til Oppdragsgiverne. Samme skal gjøres to ganger i året til Avtaleeier. Rapporteringen skal være digital med mulighet for lagring/utskrift, og skal i tillegg, dersom ønskelig fra Oppdragsgiver/Avtaleeier, utdypes i et statusmøte. Regelmessige statistikker og rapporter til Avtaleeier og Oppdragsgiver skal kunne tilpasses.</p> <p>Avtaleeier skal gis tilgang til en statistikkmodul som er tilpasset for å hente ut fortløpende rapporter selv. Tilgang til og oppsett av statistikkmodulen for den enkelte Oppdragsgiver kan belastes iht. prispost 4.5 i Bilag 3A.</p>		

GG
KD

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>15. Leverandør skal ved forespørsel kunne levere rådata til Avtaleeier kvartalsvis og til Oppdragsgiver årlig. Rådataen skal inneholde detaljert data om reiseforbruk, eksempelvis skal man basert på dataene kunne beregne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antall flybilletter på ulike strekninger, fra/til, bookingklasse, bestillingstidspunkt, flyselskap • Antall hotellnetter fordelt på hotell, leverandør, by, land, bestillingstidspunkt • Antall unike reisende og hvor mye hver enkelt har flydd, bodd på hotell etc. (anonymisert for avtaleeier) • Pris per strekning, hotell, by, land etc. • Miljøregnskap på individnivå, herunder CO2-utslipp som en følge av reiser. <p>Listen over er ikke uttømmende og leverandør skal minimum kunne levere detaljnivå tilsvarende data som går gjennom distribusjonskanaler som brukes for gjennomføring av avtalen.</p> <p>Levering av rådata utover kvartalsvis (Avtaleeier) eller årlig (Oppdragsgiver) kan belastes iht. prispost 3.2 i Bilag 3A.</p>		
<p>16. Leverandør skal kunne formidle Amadeus lisens til de Oppdragsgiverne som ber om det. Pris skal oppgis ved forespørsel.</p>		

GG
K.O.

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
ID KRAV TIL BESTILLINGSPORTAL⁴ – webportal og mobilapplikasjon	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
17. Bestillingsportal skal være tilgjengelig som nettside og applikasjon for mobiltelefoner med både IOS- og Android operativsystem.		
18. Bestillingsportal skal som minimum ha norsk (produktbetegnelser på engelsk er tillatt) og engelsk tekst og skal minimum gi mulighet for bestilling av flyreiser, tog (jf. krav ID 21), hotell (med og/eller uten frokost) og leiebil i inn og utland.		
19. Portalens oppbygging og funksjonalitet skal følge prinsipper til universell utforming. Se nærmere informasjon på https://uu.difi.no/		
20. Portalen skal være tilgjengelig 24/7/365 (99,5 % målt over et kalenderår) bortsett fra på forhånd varslet nedetid relatert til vedlikehold og oppdateringer. Eventuell nedetid skal varsles senest 3 dager på forhånd. Alt vedlikehold, utvikling og oppdatering av portalen skal leveres vederlagsfritt.		

⁴ Enkelte krav til bestillingsportal vil bli verifisert gjennom testing, ref. tildelingskriteriet nr. 1. Brukervennlighet i bestillingsportal.

GG
K.O.

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>21. Bestillingsportal skal gi mulighet for bestilling av tog innenlands uten noen form for manuelle prosesser hos reisebyrå.</p> <p>For å sikre sømløs bestilling og oppgjør, skal bestilling av tog kunne gjøres i det samme brukergrensesnitt som hotell og fly.</p> <p>Reisebyrå skal utstede både billett, reiserute og kvittering.</p> <p>Reisebyrå skal innhente agenttillatelse fra aktuelle togselskap.</p> <p>Dersom løsning for en fullautomatisert togbestilling ikke er tilgjengelig i portalen på tidspunkt for tilbudsinnlevering, skal det tilgjengeliggjøres senest 9 måneder fra Fellesavtalens ikrafttredelse med forbehold om utstedelse av agenttillatelse fra aktuelle togselskap, samt nødvendig tilrettelegging fra relevante tredjepartsleverandører som Entur.</p> <p>Informasjon om Enturs grensesnitt finnes på denne siden: https://developer.entur.org/</p>		
<p>22. Alle produkter tilgjengelig i portalen skal kunne bestilles til andre enn seg selv og til flere reisende samtidig. I tillegg skal portalen gi mulighet til å bestille tilsvarende produkter til eksterne brukere uten profil. Ved endring i en bestilling for flere reisende skal endringen kunne gjøres kun for den enkelte reisende i samme bestilling.</p> <p>Det er ønskelig at den enkelte bruker trenger kun ett brukernavn/passord uavhengig om man skal bestille for seg selv, andre eller utføre andre oppgaver i portalen.</p> <p>(Kravet gjelder ikke for app.)</p>		

GG
K.O.

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>23. Portalen skal gi mulighet til å 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 i portalen hos den enkelte virksomhet. Endringer av flybilletter skal kunne foretas frem til innsjekk, gjelder også for retur med fleksibel billett, med mindre flyselskapet har andre regler (avhengig av produkttype som for eksempel billettklasse).</p>		
<p>24. Det skal være mulig å legge inn virksomhetsspesifikk informasjon til den enkelte Oppdragsgivers portal, slik som logo, reisepolicy eller annen dokumentasjon/informasjon som Oppdragsgiver mener er relevant å ha tilgjengelig i portalen. (Kravet gjelder ikke for app.)</p>		
<p>25. Under implementering og ved endringer gjennom avtaleperioden skal Leverandør integrere Avtaleeiers/Oppdragsgivers reise- og sikkerhetspolicy i bestillingsportalen. Dette innebærer å legge til begrensninger og eventuelt muligheter som bidrar til etterlevelse av policy.</p>		
<p>26. Bestillingsportal skal kunne tilpasses til Oppdragsgiverens/Avtaleeiers inngåtte avtaler (på eksempelvis hotell, fly og leiebil), herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portalen skal kunne fremheve Oppdragsgiverens/Avtaleeiers egne reiseavtaler (eksempelvis på hotell, fly og leiebil) og prisalternativene. • Det skal være mulig å sperre tilgang til bestilling og skjule business class billetter som et alternativ i bestillingsportal for de Oppdragsgiverne som ønsker det. 		

GG
KØ

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>27. Bestillingsportal skal kunne tilpasses etter Oppdragsgiverens tekniske behov som integrasjoner mot lønns- og personalsystemer, single-sign-on, betalingsalternativer og faktureringsrutiner. Single-sign-on løsning <u>Feide</u> skal kunne leveres til Oppdragsgiverne i universitets- og høyskolesektoren. Flere tilpasninger kan være aktuelle.</p> <p>Etablering av løsning for single sign on og integrasjoner mot lønns- og personalsystemer kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. Bilag 3A.</p> <p>(Krav om SSO gjelder ikke for app.)</p>		
<p>28. Bestillingsportal skal kunne integreres mot DFØ sin reiseregningssystem (Fase 1) jfr. Bilag 1A – DFØ integrasjon. Bestillingsportalen skal også kunne integreres mot tilsvarende standard reiseregningssystemer.</p> <p>Integrasjon mot DFØ sin reiseregningssystem (Fase 1) og tilsvarende standard reiseregningssystemer kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 4.3 i Bilag 3A.</p>		
<p>29. For å sikre at alle profiler til enhver tid er korrekt og oppdatert skal leverandør kunne tilby jevnlig, automatisk profiloverføring til bestillingsportal. Data fra oppdragsgivers ansattregister (SAP, HR-system eller liknende) skal kunne automatisk eksporteres til leverandørens systemer. Når det registreres nye personer i ansattregisteret, opprettes dermed tilsvarende reiseprofiler automatisk i bestillingsportalen. På samme måte slettes den reisendes profil når vedkommende slutter og slettes fra registeret.</p> <p>Integrasjon mot DFØ og tilsvarende standard lønns- og personalsystem for HR-feed kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 4.2 i Bilag 3A.</p>		

EG
FD

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>30. Den enkelte Oppdragsgiver har rettighetene til egne profiler. Leverandør plikter å åpne for overføring av profiler fra Oppdragsgiver og andre leverandører, samt fra dagens leverandør, dersom ny leverandør skal velges. Leverandør skal håndtere profiloppdateringer fortløpende (hyppighet, systemintegrasjoner osv.) etter ønske fra hver Oppdragsgiver. Leverandør skal overlevere profilene i et åpent og gjenbrukbart format til Oppdragsgiver, eller til ny leverandør, innen én måned før avtaleforholdet er avsluttet.</p>		
<p>ID KRAV TIL MANUELLE OG DIVERSE TJENESTER</p>	<p>Ja/Delvis/Nei</p>	<p>Begrunnelse</p>
<p>31. Kundebehandlerne som betjener Oppdragsgiverne skal ha god kjennskap til Fellesavtalen og Oppdragsgivernes reise- og sikkerhetspolicy. Kundebehandlerne må ha tilstrekkelig kompetanse til å yte et tilfredsstillende servicenivå, herunder ha nødvendig kompetanse til å kunne bistå ved bestilling av kompliserte reiser i inn- og utland, ivareta hastesaker og oppståtte problemer. Kundebehandlerne skal kommunisere på norsk skriftlig og muntlig. I tillegg skal kundebehandlerne beherske engelsk. Kundebehandlerne skal informere bruker i de tilfeller henvendelsen utløser gebyr, samt henvise bruker til portalen for bestilling og endring der det er mulig. Honorarer for manuelle tjenester iht. Bilag 3A, punkt 2.1 – 2.3.</p>		

66
K.O.

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
32.	<p>Enkelte Oppdragsgivere har behov for dedikerte reisekonsulenter som har erfaring og spesialkompetanse til å utføre bestillinger på sammensatte og kompliserte reiser, også til konfliktområder, for både enkeltpersoner og grupper, herunder VIP-personell som statsråd og statsrådens følge. Disse konsulentene skal sørge for ønsket seteplassering og ivareta de til enhver tid gjeldende behov for spesial- og sikkerhetsutstyr, for eksempel sikkerhetsvakter med våpen som følger statsråd.</p> <p>Den dedikerte reisekonsulenten skal kommunisere på norsk skriftlig og muntlig, samt beherske engelsk.</p> <p>Dedikerte reisekonsulent skal informere Oppdragsgiver i de tilfeller henvendelsen utløser gebyr, samt henvide til bruk av portalen for bestilling og endring der det er mulig.</p> <p>Honorarer for manuelle og diverse tjenester iht. Bilag 3A, punkt 3.2.</p>	
33.	<p>Leverandør skal tilby servicetelefon som skal være tilgjengelig 24/7/365. Tjenesten skal være tilgjengelig for personer på tjenestereise i inn- og utland, eller stasjonert i utlandet. 24-timers service må ha tilgang til alle profiler og bestillinger gjort elektronisk eller manuelt. Det stilles samme krav til kundebehandlernes kompetanse i 24-timers servicetelefon som nevnt i kravet over (ID 32).</p> <p>Honorar for 24-timers service iht. 2.3 i Bilag 3A.</p>	
34.	<p>Åpningstid for ordinære telefonbestillinger og live chat (ikke chatbot), samt administrative spørsmål (eksempelvis fakturering), på virkedager skal minimum være 08:00-17:00. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jul- og nyttårsaftnen.</p>	

GG
K.O.

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>35. Minimum responstid for 85% av henvendelsene skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstid per telefon i ordinær åpningstid: 20 sekunder • Responstid per e-post i ordinær åpningstid: 2 timer • Responstid for chat i ordinær åpningstid: 20 sekunder • Responstid per telefon utenfor ordinær åpningstid: 40 sekunder • Responstid per e-post utenfor ordinær åpningstid: 2 timer • Responstid for chat utenfor ordinær åpningstid: 40 sekunder <p>Responstiden måles per måned og rapporteres kvartalsvis.</p>		

GG
AØ

7 Bilag til Kravspesifikasjon

Bilag 1A – DFØ integrasjon

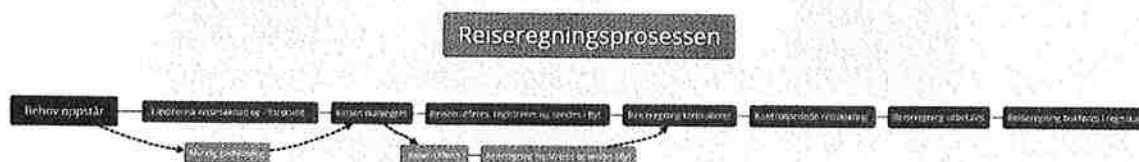
66
K.P.

Krav til integrasjon mellom reisebyrå og DFØ

De fleste statlige virksomheter er kunder av DFØ (165 per i dag) for leveranse av lønssystem, herunder 164 som benytter reiseregningssystemet. DFØ bruker SAP som lønssystem og har utviklet en mobilapplikasjon for registrering av reiseregninger. Resterende virksomheter benytter ulike andre reiseregningssystemer som eksempelvis Current (via Unit4). Uten at det er kartlagt er det kjent at alle statlige virksomheter har delvis digitaliserte reiseregningssystemer.

Fase 1 innebærer at reisebyrået tilbyr API som tilrettelegger for at DFØ (og andre lønns-/reisesystem) kan hente data. Fase 1 bør være oppnåelig på kort sikt, og dermed vil det stilles som et minimumskrav ved kontraktsinngåelse. Fase 2 vil innebære at reisebyrået pusher data til DFØ. Den optimale kundereisen for fase 2 er per i dag ikke 100% definert, og dermed anses det som et samarbeidsprosjekt mellom DFØ og reisebyrå(e) i et lengre perspektiv.

Prosess for reiseregning sett fra DFØ sine kunders perspektiv



Fase 1 – Reisebyrået tilbyr API så DFØ (og andre lønns-/reisesystem) kan hente data

- API'et må være slik at DFØ kan hente data for alle våre kunder, siden DFØ er et Shared Service Senter.
- Følgende data må som et minimum være mulig å hente;
 - o Reisens til- og fra-dato
 - o Beløp
 - o Informasjon om reisen er betalt på faktura eller den reisendes kredittkort (selv om dette fremgår av bilaget, er det behov for å kunne identifisere dette i API'et).
 - o Bilag knyttet til aktuell utgiftspost
 - o Andre poster dersom aktuelt og relevant
- API'et må ha mulighet til å avgrense utvalget basert på dato, slik at den reisende får reisedata knyttet til aktuell reise
- API'et må være slik at den ansatte kun får sine egne reisedata – det må dermed finnes en relevant unik nøkkel knyttet til den ansatte (se punkt om masterdatautveksling)

Fase 2 – reisebyrået pusher data til DFØ

- Utvikler et API som muliggjør opprettelse av reisenummer i SAP, basert på bestilling av reise i reisebyrå
- Reisen må opprettes på riktig ansatt, med riktig informasjon (tidspunkt, sted, beløp, riktig flytype, samt ta med seg riktig bilag)

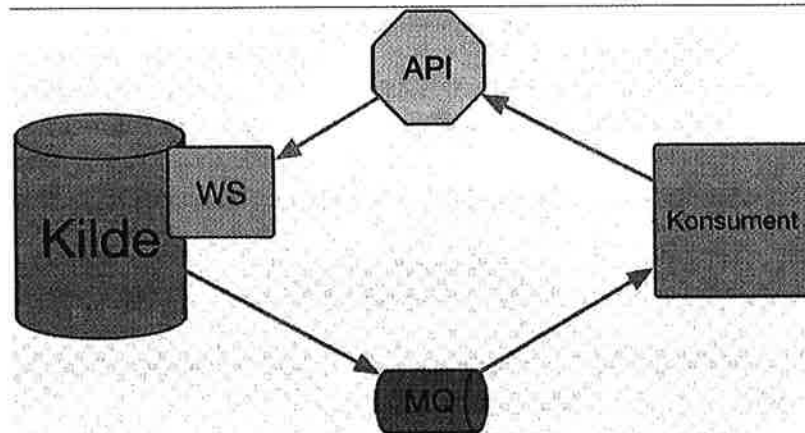
Masterdatautveksling – opprette/komplettere profil i reisebyrå

- For å gjøre integrasjonene beskrevet over enklere og mer robust, bør reisebyråene tilby et API for å opprette eller komplettere brukerprofiler

- En slik integrasjon vil være viktig for god kvalitet på «nøkkelværdien» for å hente reisedata.
- Nøkkelværdien må være unik i lønssystemet – for eksempel brukernavn
- Det finnes mange ansatte som ikke kjenner dette brukernavnet, og en slik integrasjon vil derfor øke brukeropplevelsen
- Integrasjonen er mindre viktig, men bør være der

Hvilke krav stiller DFØ?

- Reisebyrået bør melde fra til DFØ sin meldingskø (MQ).



Reisebyrået er kilde og melder fra til en MQ når det oppstår nye poster. DFØ vil være konsument og henter relevant data fra kilde gjennom et API.

- DFØ kan da presentere en melding til sluttbrukere om at det finnes en reise som kan hentes fra reisebyrået – bedre helhetlig brukeropplevelse.
- API'et fra reisebyrået skal være generisk API og levere dataene vi trenger
- API'et skal være et REST API
- DFØ som systemleverandør skal kunne hente for alle kunder av DFØ

Sikkerhetskrav

- Forbindelsen må være kryptert (https)
- Den maskinelle påloggingen til API'et bør gå gjennom Maskinporten
 - DIFI leverer maskinporten for pålogginger knyttet til API. Maskinporten er en OIDC-type autentisering med virksomhetssertifikat. Reisebyråets løsning må kunne støtte det.
- Løsninger skal være i tråd med Difis arkitekturprinsipper og ISO-standarder



Bilag 1 Kravspesifikasjon

Statlig fellesavtale for kjøp av reisebyråttjenester

[Redacted content]

Innhold

1	Statens innkjøpscenter - Avtaleeier.....	3
2	Oppdragsgiverne og bestillere	3
3	Anskaffelsens formål.....	4
4	Anskaffelsens omfang.....	4
4.1	Hovedleveranser.....	5
4.1.1	Øvrige konsulenttenester	5
4.2	Kontraksverdi.....	5
4.2.1	Fravalg.....	5
4.3	Reiseomfang.....	6
4.3.1	Avgrensning omfang.....	6
4.3.2	Antall reiser.....	6
4.3.3	Bestilling	7
4.3.4	Betalingsløsninger	7
4.3.5	Reisemønster	7
4.4	Styring av reise- og sikkerhetspolicy	8
4.5	Integrasjoner.....	8
4.6	Opsjoner på øvrige tenester	9
4.6.1	Opsjoner	9
4.7	Implementering	9
5	Forklaring til kravtabeller	10
6	Krav til leveransen	11
6.1	Kravtabell.....	11
7	Bilag til Kravspesifikasjon	23
	Bilag 1A – DFØ integrasjon	23

1 Statens innkjøpscenter - Avtaleeier

Statens innkjøpscenter ble opprettet 1.1.2016 og er en seksjon i Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi). Statens innkjøpscenter ble i Kongelig resolusjon 13. januar 2017 gitt myndighet til å inngå og forvalte rammeavtaler for statlige virksomheter i sivil sektor på utvalgte innkjøpsområder.

Statens innkjøpscenter gjennomfører konkurransene på vegne av de statlige forvaltningsorganene, heretter kalt oppdragsgiverne. Statens innkjøpscenter er avtaleeier og har ansvar for strategisk avtaleforvaltning. Den enkelte oppdragsgiver med bestillende enheter vil ha det operative ansvaret for rammeavtalen gjennom bestilling og oppfølging av leveransene.

Avtalen gjelder anskaffelse av Reisebyrå tjenester og Statens innkjøpscenter inviterer herved til konkurranse for denne avtalen.

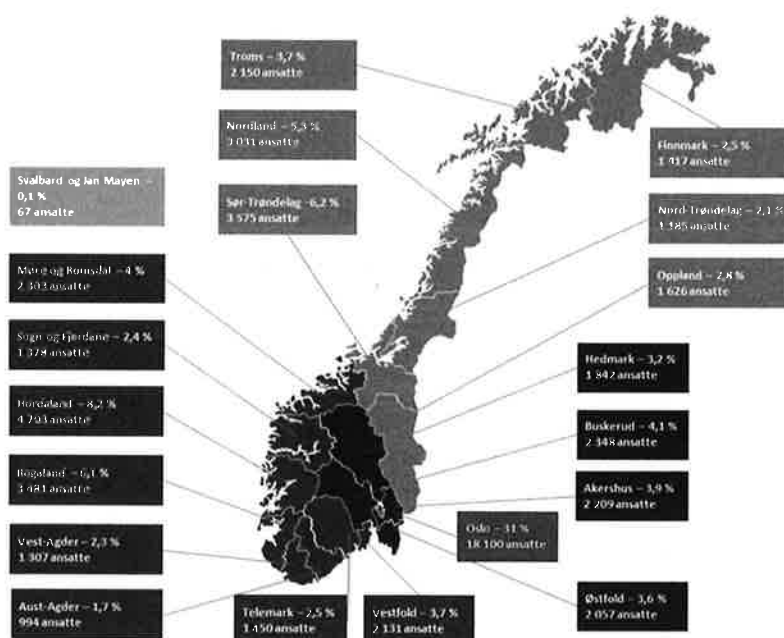
For mer informasjon, se på vår nettside: www.anskaffelser.no/statens-innkjopscenter og <http://www.difi.no>.

2 Oppdragsgiverne og bestillere

Oversikt over oppdragsgivere tilknyttet denne konkurransen fremgår av Bilag 11 Oppdragsgivere omfattet av denne avtalen. Bilaget omfatter i tillegg oversikt over antall ansatte og tidspunkt for når den enkelte Oppdragsgiver forventes å tiltre Fellesavtalen.

Strukturelle og/eller organisatoriske endringer knyttet til de enkelte oppdragsgiverne kan forekomme i kontraktperioden, eksempelvis omorganisering i stat ved opprettelse eller nedleggelse av virksomheter.

De ansatte hos Oppdragsgiverne er fordelt over hele landet som vist i figur 1.



Figur 1 Kart som viser geografisk spredning av Oppdragsgivernes ansatte. Se bilag 11.

3 Anskaffelsens formål

Anskaffelsens formål er å inngå Fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester for Oppdragsgiverne som gir lavere total kostnader, reduserte transaksjonskostnader, økt bruk av digitale løsninger, og bedre regelverksetterlevelse ved å samordne anskaffelser. Videre ventes ordningen å bidra til økt verdiskapning i samfunnet ved å sikre mest mulig effektiv ressursbruk ved offentlige anskaffelser basert på forretningsmessighet og likebehandling.

Statens innkjøpssenter har utarbeidet en kategoristrategi for reiseområdet som vil gi føringer for statens bruk av reisebyrå i fremtiden. Inngåelse av fellesavtale på reisebyrå er dermed et viktig ledd i en større prosess der reisebyrået anses som en nødvendig infrastruktur som skal legges til rette for at strategien kan iverksettes og etterleves.

Anskaffelsen skal bidra til å sikre riktig behovsdekning for virksomhetene slik at reisebyrå tjenesten oppleves som den foretrukne bestillingskanalen for den reisende. Reisebyrå skal oppleves som nyttig gjennom at bestilling via reisebyrå skal gi merverdi for både arbeidsgiver og arbeidstaker. Med kompetanse og tilgjengelighet, enkelt brukergrensesnitt og et bredt utvalg av aktuelle produkter til riktig kost skal reisebyrå bidra til en enkel og sømløs brukeropplevelse fra bestilling, betaling til innlevering av reiseregning.

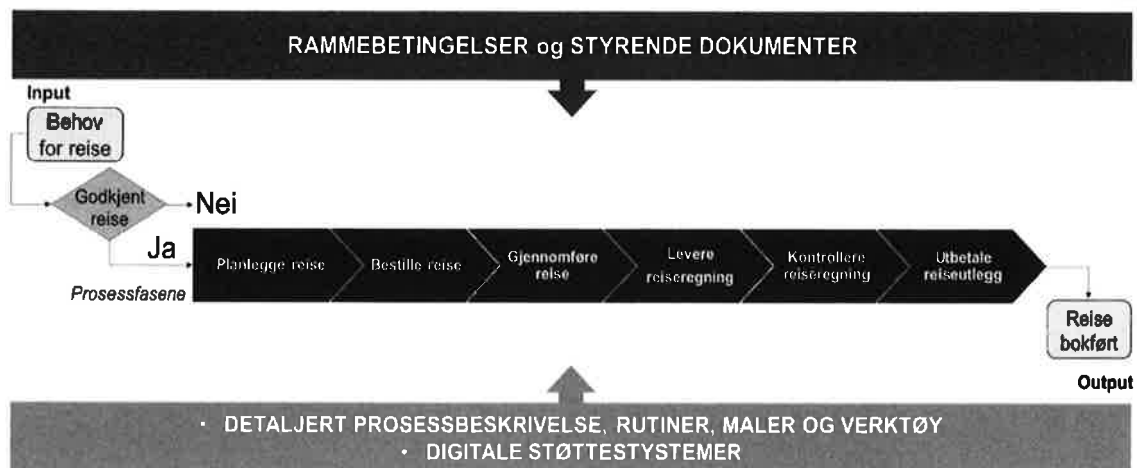
Anskaffelsen skal bidra til økt klimafokus og bærekraft. Dette innebærer blant annet at det tydelig informeres om og gis gode muligheter for å ta mer klimavennlige valg når det gjelder reiser, herunder bestille tog istedenfor fly. I kategoristrategien for reiser er en optimal reisebestillingsportal definert som at den reisende først velger destinasjon og deretter transportmiddel basert på kriteriene reisetid – miljø – total kostnad. En proaktiv og innovativ reisebyråaktør vil jobbe for å bidra til at en slik løsning gjøres tilgjengelig for brukere.

Videre anses reisebyråene som strategiske samarbeidspartner både for Statens innkjøpssenter som avtaleeier, samt administrativ støtte til den enkelte Oppdragsgiver. Det betyr at forventningene til reisebyrå vil være utover det å være en ren bestillingskanal. Med strategisk partnerskap menes at reisebyrå skal aktivt bidra til økt avtalelojalitet, samt administrativ støtte knyttet til policystyring, herunder fokus på miljøvennlige transportalternativ, betaling av reiser og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling som gir en merverdi for tjenestereiser i staten.

4 Anskaffelsens omfang

Anskaffelsen omfatter reisebyrå tjenester ved tjenestereiser som dekker oppdragsgivernes behov for en brukervennlig og kostnadseffektiv løsning for søk, bestilling og betaling av tjenestereiser i tråd med gjeldende regelverk og retningslinjer, samt bidrar til at staten reduserer totale reisekostnader gjennom dens merverdi.

Reisebyrå tjenester er knyttet til Oppdragsgivernes behov for tjenester knyttet til reiseprosessen fra behovet oppstår til bestilling og betaling, samt dokumentasjon av tjenestereiser, se reiseprosessen i figuren under:



Figur 2 Viser en optimal reiseprosess jfr. kategoristrategien for reiser

4.1 Hovedleveranser

Leverandørene til Fellesavtalen skal levere alle typer reisebyrå tjenester, herunder elektronisk bestillingsportal (web og app) og manuelle tjenester basert på Oppdragsgivernes behov for reisebyrå tjenester. I tillegg til tradisjonelle reisebyrå tjenester er det behov for tilgang til bestilling av mer miljøvennlige transportalternativer som tog.

4.1.1 Øvrige konsulent tjenester

Oppdragsgivnerne kan ha behov for konsulent tjenester knyttet til reiseområde/Travel management som ikke er inkludert i rollen som strategisk partner nærmere beskrevet i Bilag 1, punkt 6.1, krav ID 3. Her fremgår hvilke tjenester som skal være inkludert i honoraret. På forespørsel fra Oppdragsgiverne kan Leverandør tilby øvrige rådgivningstjenester innenfor sitt kompetanseområde. Disse øvrige konsulent tjenester skal kunne belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 3.3 i Bilag 3A og i tråd med punkt 9 i Bilag 4A Tilpasningsavtalen.

4.2 Kontraktverdi

I denne anskaffelsen er det kun reisebyrå tjenestene som konkurranseutsettes, det vil si kontraktverdien beregnes ut fra vederlag/honorar for tjenesten basert på estimert reiseomfang, se punkt 4.3 Reiseomfang. Reisebyråbransjen oppgir at vederlaget for tjenesten utgjør mellom 2,5 % - 3,5% av reiseomfanget.

Den årlige kontraktverdien for reisebyrå tjenester er dermed estimert til mellom 30 – 40 millioner NOK inklusiv opsjon er beregnet til 15 %.

Det tas forbehold om at faktiske reiseomfang/kjøpsmønster i avtaleperioden vil kunne avvike noe fra estimatene, jfr. Bilag 11 Oppdragsgivere omfattet av Fellesavtalen for reisebyrå tjenester.

4.2.1 Fravalg

For denne anskaffelsen har 12 av Oppdragsgiverne som til sammen utgjør 30 % av årsverkene valgt å ikke delta i konkurransen. Det innebærer at omfanget beskrevet i punkt 2.5 – Reiseomfang, er for 100 % av Oppdragsgiverne, så det må hensyntas at volumestimatene er +/- 30 % lavere.

4.3 Reiseomfang

Statens totale reiseforbruk har blitt estimert til ca. 2,4 milliard kroner i året, se vedlegg 3 – Kategoristrategi for reiser. Reiseomfangsestimatene er basert på statistikk fra eksisterende reisebyråavtaler, spørreundersøkelser, leverandørreskontro og reiseregningssystem for DFØ-kunder¹. Estimater er kun retningsgivende og ikke forpliktende for Avtaleeier og Oppdragsgiver med hensyn til volum.

I tabellen under fremgår anslått fordeling mellom underkategoriene:

Underkategori	Andel av totalt reiseforbruk	Risiko knyttet til estimatene
Flyreiser	40 %	Lav usikkerhet
Kurs og konferanse	25 %	Høy usikkerhet
Overnatting	21 %	Middels usikkerhet
Kollektivtransport	9 %	Middels usikkerhet
Drosje	3 %	Middels usikkerhet
Leiebil	1 %	Høy usikkerhet
Reisebyrå	1 %	Middels usikkerhet

4.3.1 Avgrensning omfang

Avtaleeier og Oppdragsgivere kan i avtaleperioden inngå avtaler med leverandører innen reiseområdet der bruken av avtalen(e) ikke blir omfattet av reisebyråavtalen. Et mulig eksempel på dette er ved opprettelse av dynamisk innkjøpsordning for kurs og konferanse.

4.3.2 Antall reiser

Basert på overnevnte statistikk estimeres Omfanget av anskaffelsen i antall flyreiser og hotellnetter pr år som følger:

	Estimerte antall reiser/døgn pr år			
	Totalt	Norge	Europa u/Norge	Verden u/ Europa
Flyreiser	450 000	69 %	23 %	8 %
Hotellnetter	365 000	66 %	23 %	11 %

¹ Direktoratet for Økonomiforvaltning(DFØ) leverer lønns- og reiseregningssystem(SAP) for 165 av Oppdragsgiverne

4.3.3 Bestilling

Tradisjonelt er det kun flyreiser, overnatting og leiebil som bestilles via reisebyrå, men det er også behov for å kunne bestille togreiser. Mange Oppdragsgivere har svart at de vil velge et mer miljøvennlig alternativ dersom det var mulig å bestille togreiser gjennom reisebyrå.

Avtalelojaliteten til bruk av reisebyrå er varierende. Andel flyreiser som bestilles via reisebyrå er relativt høy, mens andelen overnattinger bestilt gjennom reisebyrå er rundt 50 % uavhengig av om det er online- eller manuelle bestillinger.

Tabellen nedenfor viser anslag onlinebestillinger beregnet av totalt antall reiser bestilt via reisebyrå:

	Estimert andel online-bestillinger av totalt bestilt via reisebyrå		
	Norge	Europa u/Norge	Verden u/Europa
Flyreiser	89 %	75 %	39 %
Hotellnetter	95 %	90 %	93 %

Behovet for manuelle bestillingstjenester knyttes primært til gruppereiser, kompliserte reisemål og/eller reiser med spesielle behov for utstyr, sikkerhet mm.

De fleste reisende bestiller reisene sine selv, men noen Oppdragsgivere har egne reisebestillere som bestiller på vegne av andre. Bestillinger foretas i så fall både for egne ansatte og andre reisende, dvs. eksterne brukere uten profil.

Det er en målsetting om å øke andelen bestillinger gjennom reisebyrå for å sikre en kostnadseffektiv reiseprosess (bestilling – betaling – sporbarhet), øke avtalelojalitet til ulike statlige reiseavtaler samt ivareta arbeidsgivers ansvar for den reisendes sikkerhet.

4.3.4 Betalingsløsninger

Oppdragsgiverne har behov for ulike løsninger for betaling av reiser. Behovet er primært knyttet til betaling ved bruk av både kredittkort, reisekonto og faktura fra reisebyrået.

Dagens foretrukne betalingsløsning	Andel Oppdragsgivere i %
Reisekonto	50 %
Kredittkort/ debetkort	40 %
Annet	10 %

I tillegg forventes det økning i etterspørselen etter helautomatisk digital administrativ reisekontostøtte, dvs. e-voucher.

Det pågår en prosess med å etablere en statlig fellesavtale for betalingsløsning som vil gi føringer for fremtidig betalingsløsning.

4.3.5 Reisemønster

Oppdragsgiverne har ulike samfunnsoppdrag og dermed reisemønster. Noen Oppdragsgivere reiser lite og hovedsakelig innenlands. Noen Oppdragsgivere, herunder departementer og universitets- og høyskolesektoren, har mer varierte og kompliserte reiser til risikoområder og/eller reiser med større delegasjoner/grupper.

Reisemønsteret har blitt kartlagt basert på antall reisedøgn i året fordelt på om de reiser sjelden, normalt eller ofte. I tabellen under fremgår resultatet av undersøkelsen:

Gjennomsnittlig årlig antall reisedøgn pr ansatt	Andel Oppdragsgivere i %
Sjeldent - under 5 døgn	47 %
Normalt - mellom 5 og 20 døgn	17 %
Ofte - over 20 døgn	36 %

4.4 Styring av reise- og sikkerhetspolicy

Statens innkjøpscenter har utarbeidet en kategoristrategi for reiser, se Vedlegg 3. I strategiens punkt 2.2 – Reisepolicy, fremgår det at rundt 36 % av Oppdragsgiverne har egen reisepolicy som er forankret i Statens Personalhåndboks retningslinjer for tjenestereiser. I kategoristrategien er det identifisert som et forbedringstiltak at det utarbeides og implementeres en felles statlig reisepolicy, jfr. Vedlegg 3, punkt 7.4.

Inntil en fremtidig felles reise- og sikkerhetspolicy eventuelt er etablert gjelder Oppdragsgivernes egne policyer samt retningslinjene i Statens personalhåndbok.

Avtaleeier oppfordrer Oppdragsgiverne som ikke har egen policy til å se på strategiens jfr. punkt 6.2.3 med eventuelle egne tilpasninger til Oppdragsgivers behov for å etablere en policy som fungerer inntil en felles policy er på plass.

Avtaleeiers og Oppdragsgivernes eksisterende og fremtidige avtaler innen reiseområdet, herunder, men ikke begrenset til, flyreiser, hoteller, leiebil, skal gjøres tilgjengelig i bestillingsportalen i tråd med Avtaleeiers og Oppdragsgivernes retningslinjer og prioriteringer av disse.

Mange Oppdragsgivere har i dag eksisterende avtaler som de vil styre sitt innkjøp mot. For avtaleområder der Avtaleeier eller Oppdragsgiverne ikke har egne avtaler skal leverandøren tilby og formidle kostnadseffektive reisetjenester fra hele markedet innenlands og utenlands innenfor Fellesavtalens rammer.

Se for øvrig kravtabell ID25.

4.5 Integrasjoner

Enkelte Oppdragsgivere har behov for integrasjon mot lønns- og personalsystem for regelmessig automatisk filoverføring (HR-feed) for oppdatering av brukerprofiler. I tillegg vil DFØ-kunder² kunne ha behov for integrasjon mot reiseregningssystem for overføring av digitale kvitteringer for bestillinger gjennom reisebyrå, se Bilag 1A DFØ integrasjon, se forøvrig krav ID27 – ID29.

² Direktoratet for Økonomiforvaltning (DFØ) leverer lønns- og reiseregningssystem (SAP) for 165 av Oppdragsgiverne

Mange Oppdragsgivere har behov for single sign-on som betyr at de ansatte blir automatisk logget inn i reisebyråportalen så lenge de er logget på PCen med personlig bruker. Oppdragsgiverne kan ha ulike påloggingsplattformer, eksempelvis FEIDE (Felles Elektronisk IDEntitet) som er en tjeneste for enhetlig identitetsforvaltning i norsk utdanningssektor.

I tillegg skal reisebyråportal gi tilgang til sømløse bestillinger fra tredjepartsleverandører, herunder Entur (med forbehold om utstedelse av agenttillatelse fra aktuelle togselskap, samt nødvendig tilrettelegging fra EnTur), se krav ID21.

4.6 Opsjoner på øvrige tjenester

Følgende er inkludert i Fellesavtalen som ikke-eksklusive opsjoner: (1) Event planlegging, (2) Visumtjenester og (3) Energy, Resources & Marine travel (rederirelaterte tjenester). Etterspørsel etter disse tjenestene varierer i stor grad blant virksomhetene, og avrop styres dermed av oppstått behov hos den enkelte Oppdragsgiver. Med en «ikke-eksklusiv opsjon» menes det at Oppdragsgivere ikke har kjøpsplikt og kan fritt velge om de ønsker å utløse opsjon og bruke Fellesavtalen for kjøp av disse tjenestene. Andre leverandører og eksisterende avtaler kan brukes inntil virksomhet utløser opsjon ved å inngå opsjonsavtale på ett eller flere opsjoner til enhver tid gjennom avtaleperioden. Opsjon(er) utløses ved at Oppdragsgiver skriftlig bestiller.

4.6.1 Opsjoner

Opsjon (1). Med Event planlegging menes støttetjenester for planlegging, gjennomføring og administrasjon av alle typer arrangement. Det forventes at Leverandør kan tilby både elektroniske løsninger (eksempelvis påmeldingsskjema) og manuelle tjenester for bestilling.

Opsjonen omfatter også formidling av lokaler til Oppdragsgivers arrangementer. Det presiseres at dersom den enkelte Oppdragsgiver har egne avtaler på kurs- og konferansetjenester, vil de kunne benyttes fremfor opsjonen her. Dersom Avtaleeier inngår en fellesavtale på kurs- og konferansetjenester vil de omfattede Oppdragsgiverne bli bundet av den fremfor opsjonen i denne avtalen. Se også punkt 4.4 i dette bilag.

Opsjon (2). Med visumtjenester menes utføring eller formidling av tjenester relatert til visumsøknader.

Opsjon (3). Med Energy, Resources & Marine travel menes formidling av sjømannsbilletter og støttetjenester til mannskapsskifte som enkelte Oppdragsgivere kan ha behov for³.

4.7 Implementering

De ulike Oppdragsgiverne vil måtte implementeres basert på utløp av eksisterende avtaler, oversikt over Oppdragsgivere omfattet av avtalen fremgår av Bilag 11. Bilaget omfatter oversikt over antall ansatte, historisk volum og tidspunkt for når den enkelte Oppdragsgiver forventes å tiltre Fellesavtalen. Oversikt over Oppdragsgivere er komplett, mens for enkelte

³ I forberedelsesfasen har Avtaleeier kartlagt at minst følgende Oppdragsgivere kan ha behov for denne opsjonen: Havforskningsinstituttet, Kystverket og Fiskeridirektoratet.

mangler det tidspunkt om tiltredelse og historisk volum. Bilaget vil bli ferdigstilt så snart som mulig og senest til avtalesignering.

Implementering og oppfølging av avtalen skal skje på to nivåer: strategisk (Statens innkjøps senter som Avtaleeier) og operativt (virksomhetene som Oppdragsgivere). Avtalen omfatter Oppdragsgivere med ulik størrelse og struktur som medfører ulike behov relatert til tilpasninger, implementering og oppfølging. Det skal inngås en egen tilpasningsavtale (Bilag 4A) mellom den enkelte Oppdragsgiver og Leverandør, som regulerer eventuelle tilpasninger, bistand og forhold mellom parter. Se for øvrig ID4.

For alle involverte parter er en forutsigbar plan for implementering, utarbeidet av Leverandør, et suksesskriterie for et videre godt samarbeid og høy avtalelojalitet. God dialog mellom Leverandør og Avtaleeier, samt den enkelte Oppdragsgiver, er en viktig forutsetning for en vellykket implementering. Det forventes tett oppfølging av Oppdragsgiverne i implementeringsfasen, herunder sikre en effektiv utrulling av bestillingsportaler, gjennomføring av opplæring der det er behov og avklaringer med den enkelte Oppdragsgiver om tekniske tilpasninger og policystyring.

5 Forklaring til kravtabeller

Alle krav i kravtabellen nedenfor skal besvares av Leverandør med "Ja", «Delvis» eller "Nei". Dersom Leverandør svarer «Delvis» eller "Nei", skal svaret kortfattet utdypes i merket kolonne «Begrunnelse» i kravtabellen pkt. 6.

Oppfylt: Måten kraven oppfylles på skal angis med en av følgende koder:

- **JA** – Behovet/kravet er i sin helhet oppfylt.
- **DELVIS** – Behovet/kravet oppfylles kun delvis. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Begrunnelse
- **NEI** – Behovet/kravet oppfylles ikke. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Begrunnelse

Tilbyder skal gi sin besvarelse på dette bilaget i Bilag 1 punkt 6 «Kravtabell»

Ethvert avvik fra anskaffelsesdokumentene vil ikke automatisk medføre avvisning. Dersom det er avvik, vil Avtaleeier foreta en vurdering av størrelsen på avviket, betydningen for Oppdragsgiverne og betydningen for konkurransen. Det presiseres at et enkelt avvik kan være vesentlig. Vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene vil føre til avvisning av tilbudet.

De kravene som ikke inngår i honoraret er spesifisert. Alt annet skal tilbys vederlagsfritt.

6 Krav til leveransen

6.1 Kravtabell

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
ID	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
1. Leverandør skal levere alle typer reisebyrå tjenester, herunder online bestillingsportal (web og app) og manuelle tjenester	Ja	
2. Leverandør skal på bestilling fra den enkelte Oppdragsgiver kunne levere tjenester (opsjon) som beskrevet i punkt 4.6	Ja	
3. Leverandør skal opptre som strategiske samarbeidspartner både for Avtaleeier og til den enkelte Oppdragsgiver. Med strategisk partnerskap (tidligere kjent som KAM-tjenester) menes det at reisebyrået aktivt bidrar til tiltak som for eksempel økt avtalelojalitet, administrativ støtte knyttet til policystyring, betaling av reiser og oppfølging knyttet til statistikk, analyse og anbefalinger til videreutvikling som gir merverdi for tjenestereiser i staten.	Ja	
4. Leverandør skal legge til rette for implementering av avtalen i samarbeid med Avtaleeier og hver enkelt Oppdragsgiver. Leverandør skal utarbeide implementeringsplan tilpasset den enkelte virksomhet og for fellesavtalen som helhet.	Ja	
5. Leverandør skal gi nødvendig opplæring og oppfølging både i bruken av bestillingsportalen og statistikkmodul.	Ja	
6. Ubrukte refunderbare flybilletter skal refunderes snarest og senest en måned etter avbestilling eller manglende oppmøte (no-show).	Ja	

Krav		Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
7.	Leverandør skal ha rutiner for automatiske varslinger med relevant informasjon umiddelbart og direkte til den reisende og kontaktperson hos den enkelte Oppdragsgiver ved uforutsette hendelser. Videre skal leverandør på kort varsel kunne gi informasjon om hvor de ansatte på tjenestereise til enhver tid befinner seg, og aktivt kunne bistå den enkelte og Oppdragsgiveren ved uforutsette hendelser.	Ja	
8.	Leverandør skal kunne tilby tilgang til et eget sporingssystem som trer i kraft ved uforutsette situasjoner som forårsaker endring av reise, for eksempel kansellering, konflikt, krig, naturkatastrofe e.l. Tilgang til sporingssystem kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 4.4 i Bilag 3A.	Ja	
9.	Leverandør skal utpeke en fast kontaktperson som er ansvarlig for oppfølging av avtalen mot Avtaleeier. I tillegg skal det utpekes fast kontaktperson for hver Oppdragsgiver.	Ja	
10.	Billettering defineres som tidspunktet for utstedelse og fakturering av billett, og det tidspunkt som er grunnlag for flyselskapets belastning av billettkostnad. Leverandør skal kunne foreta billettering så sent som mulig, dvs. tett opp mot avgang for fleksible billetter, og så sent som flyselskapene tillater/muliggjør dette ved rabatterte billetter.	Ja	
11.	<p>Betalingsmåter avtales nærmere med hver enkel Oppdragsgiver, men minimum følgende betalingsmåter skal være mulig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kredittkort • Virksomhet har en reisekonto hos en selvvalgt leverandør til belastning og fakturering av reisetjenester • Reisen betales med kredittkort, men gebyrer og andre kostnader faktureres virksomhet via EHF enten per reisebestilling (ref. definisjon i prisskjema) eller som samlefaktura. 	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>Portalen skal gi mulighet til å vekse mellom kredittkort og reisekonto ved enhver bestilling der det er ønskelig.</p>		
<p>12. Leverandør skal kunne tilby e-voucher gjennom portalen. Produktet defineres som en helautomatisk digital administrativ reisekontostøtte for betaling av hotell innenlands og utenlands, leiebil og visumtjenester i Norge. (Denne prosessen skal være tilsvarende bestillings- og betalingsflyten for tradisjonelle flyselskap hvilket bl.a. innebærer at reisebyrået ikke agerer som mellomledd for betalinger i flyten mellom aktørene i bransjen på Oppdragsgiverens regning.) E-voucher kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 5.1 under Øvrige tjenester i Bilag 3A.</p>	Ja	
<p>13. 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 enkelte brukerprofil i bestillingsportalen. Leverandør må ivareta dokumentasjonskravene for reiseoppgjør i staten.</p>	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>14. Leverandør skal levere kvartalsvis statistikk fordelt på Oppdragsgiverne og helheten av avtalen til Avtaleeier. Oppdragsgiverne har krav på kvartalsvis statistikk fordelt på sine enheter og totalt for sin virksomhet. Statistikk skal omfatte alle tjenester som bestilles med oversikt over den enkelte Oppdragsgivers forbruk, samt synliggjøre KPI'er som påvirker deres innkjøpskostnader.</p> <p>Statistikken skal også omfatte et miljøregnskap. Miljøregnskapet skal vise CO2-utslipp som en følge av reiser, fordelt pr person. Oppdragsgiver mottar statistikk over egen virksomhet fordelt på enheter, mens Avtaleeier mottar for helheten av avtalen fordelt pr Oppdragsgiver.</p> <p>På basis av statistikk skal Leverandør utarbeide en analyse av status minst en gang i året med anbefalinger av forbedringstiltak til Oppdragsgiverne. Samme skal gjøres to ganger i året til Avtaleeier. Rapporteringen skal være digital med mulighet for lagring/utskrift, og skal i tillegg, dersom ønskelig fra Oppdragsgiver/Avtaleeier, utdypes i et statusmøte. Regelmessige statistikker og rapporter til Avtaleeier og Oppdragsgiver skal kunne tipasses.</p> <p>Avtaleeier skal gis tilgang til en statistikkmodul som er tilpasset for å hente ut fortløpende rapporter selv. Tilgang til og oppsett av statistikkmodulen for den enkelte Oppdragsgiver kan belastes iht. prispost 4.5 i Bilag 3A.</p>	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>15. Leverandør skal ved forespørsel kunne levere rådata til Avtaleeier kvartalsvis og til Oppdragsgiver årlig. Rådataen skal inneholde detaljert data om reiseforbruk, eksempelvis skal man basert på dataene kunne beregne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antall flybilletter på ulike strekninger, fra/til, bookingklasse, bestillingstidspunkt, flyselskap • Antall hotellnetter fordelt på hotell, leverandør, by, land, bestillingstidspunkt • Antall unike reisende og hvor mye hver enkelt har flydd, bodd på hotell etc. (anonymisert for avtaleeier) • Pris per strekning, hotell, by, land etc. • Miljøregnskap på individnivå, herunder CO2-utslipp som en følge av reiser. <p>Listen over er ikke uttømmende og leverandør skal minimum kunne levere detaljnivå tilsvarende data som går gjennom distribusjonskanaler som brukes for gjennomføring av avtalen.</p> <p>Levering av rådata utover kvartalsvis (Avtaleeier) eller årlig (Oppdragsgiver) kan belastes iht. prispost 3.2 i Bilag 3A.</p>	Ja	
16. Leverandør skal kunne formidle Amadeus lisens til de Oppdragsgiverne som ber om det. Pris skal oppgis ved forespørsel.	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
ID KRAV TIL BESTILLINGSPORTAL⁴ – webportal og mobilapplikasjon	Ja/Delvis/Nei	Begrunnelse
17. Bestillingsportal skal være tilgjengelig som nettside og applikasjon for mobiltelefoner med både IOS- og Android operativsystem.	Ja	
18. Bestillingsportal skal som minimum ha norsk (produktbetegnelser på engelsk er tillatt) og engelsk tekst og skal minimum gi mulighet for bestilling av flyreiser, tog (jf. krav ID 21), hotell (med og/eller uten frokost) og leiebil i inn og utland.	Ja	
19. Portalens oppbygging og funksjonalitet skal følge prinsipper til universell utforming. Se nærmere informasjon på https://uu.difi.no/	Ja	
20. Portalen skal være tilgjengelig 24/7/365 (99,5 % målt over et kalenderår) bortsett fra på forhånd varslet nedetid relatert til vedlikehold og oppdateringer. Eventuell nedetid skal varsles senest 3 dager på forhånd. Alt vedlikehold, utvikling og oppdatering av portalen skal leveres vederlagsfritt.	Ja	

⁴ Enkelte krav til bestillingsportal vil bli verifisert gjennom testing, ref. tildelingskriteriet nr. 1. Brukervennlighet i bestillingsportal.


Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>21. Bestillingsportal skal gi mulighet for bestilling av tog innenlands uten noen form for manuelle prosesser hos reisebyrå.</p> <p>For å sikre sømløs bestilling og oppgjør, skal bestilling av tog kunne gjøres i det samme brukergrensesnitt som hotell og fly.</p> <p>Reisebyrå skal utstede både billett, reiserute og kvittering.</p> <p>Reisebyrå skal innhente agenttillatelse fra aktuelle togselskap.</p> <p>Dersom løsning for en fullautomatisert togbestilling ikke er tilgjengelig i portalen på tidspunkt for tilbudsinnlevering, skal det tilgjengeliggjøres senest 9 måneder fra Fellesavtalens ikrafttredelse med forbehold om utstedelse av agenttillatelse fra aktuelle togselskap, samt nødvendig tilrettelegging fra relevante tredjepartsleverandører som EnTur.</p> <p>Informasjon om Enturs grensesnitt finnes på denne siden: https://developer.entur.org/</p>	Ja	
<p>22. Alle produkter tilgjengelig i portalen skal kunne bestilles til andre enn seg selv og til flere reisende samtidig. I tillegg skal portalen gi mulighet til å bestille tilsvarende produkter til eksterne brukere uten profil. Ved endring i en bestilling for flere reisende skal endringen kunne gjøres kun for den enkelte reisende i samme bestilling.</p> <p>Det er ønskelig at den enkelte bruker trenger kun ett brukernavn/passord uavhengig om man skal bestille for seg selv, andre eller utføre andre oppgaver i portalen.</p> <p>(Kravet gjelder ikke for app.)</p>	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>23. Portalen skal gi mulighet til å 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 i portalen hos den enkelte virksomhet. Endringer av flybilletter skal kunne foretas frem til innsjekk, gjelder også for retur med fleksibel billett, med mindre flyselskapet har andre regler (avhengig av produkttype som for eksempel billettklasse).</p>	Ja	
<p>24. Det skal være mulig å legge inn virksomhetsspesifikk informasjon til den enkelte Oppdragsgivers portal, slik som logo, reisepolicy eller annen dokumentasjon/informasjon som Oppdragsgiver mener er relevant å ha tilgjengelig i portalen. (Kravet gjelder ikke for app.)</p>	Ja	
<p>25. Under implementering og ved endringer gjennom avtaleperioden skal Leverandør integrere Avtaleeiers/Oppdragsgivers reise- og sikkerhetspolicy i bestillingsportalen. Dette innebærer å legge til begrensninger og eventuelt muligheter som bidrar til etterlevelse av policy.</p>	Ja	
<p>26. Bestillingsportal skal kunne tilpasses til Oppdragsgiverens/Avtaleeiers inngåtte avtaler (på eksempelvis hotell, fly og leiebil), herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portalen skal kunne fremheve Oppdragsgiverens/Avtaleeiers egne reiseavtaler (eksempelvis på hotell, fly og leiebil) og prisalternativene. • Det skal være mulig å sperre tilgang til bestilling og skjule business class billetter som et alternativ i bestillingsportal for de Oppdragsgiverne som ønsker det. 	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>27. Bestillingsportal skal kunne tilpasses etter Oppdragsgiverens tekniske behov som integrasjoner mot lønns- og personalsystemer, single-sign-on, betalingsalternativer og faktureringsrutiner. Single-sign-on løsning Feide skal kunne leveres til Oppdragsgiverne i universitets- og høyskolesektoren. Flere tilpasninger kan være aktuelle.</p> <p>Etablering av løsning for single sign on og integrasjoner mot lønns- og personalsystemer kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. Bilag 3A.</p> <p>(Krav om SSO gjelder ikke for app.)</p>	Ja	
<p>28. Bestillingsportal skal kunne integreres mot DFØ sin reiseregningssystem (Fase 1) jfr. Bilag 1A – DFØ integrasjon. Bestillingsportalen skal også kunne integreres mot tilsvarende standard reiseregningssystemer.</p> <p>Integrasjon mot DFØ sin reiseregningssystem (Fase 1) og tilsvarende standard reiseregningssystemer kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 4.3 i Bilag 3A.</p>	Ja	
<p>29. For å sikre at alle profiler til enhver tid er korrekt og oppdatert skal leverandør kunne tilby jevnlig, automatisk profiloverføring til bestillingsportal. Data fra oppdragsgivers ansattregister (SAP, HR-system eller liknende) skal kunne automatisk eksporteres til leverandørens systemer. Når det registreres nye personer i ansattregisteret, opprettes dermed tilsvarende reiseprofiler automatisk i bestillingsportalen. På samme måte slettes den reisendes profil når vedkommende slutter og slettes fra registeret.</p> <p>Integrasjon mot DFØ og tilsvarende standard lønns- og personalsystem for HR-feed kan belastes den enkelte Oppdragsgiver iht. prispost 4.2 i Bilag 3A.</p>	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>30. Den enkelte Oppdragsgiver har rettighetene til egne profiler. Leverandør plikter å åpne for overføring av profiler fra Oppdragsgiver og andre leverandører, samt fra dagens leverandør, dersom ny leverandør skal velges. Leverandør skal håndtere profiloppdateringer fortløpende (hyppighet, systemintegrasjoner osv.) etter ønske fra hver Oppdragsgiver. Leverandør skal overlevere profilene i et åpent og gjenbrukbart format til Oppdragsgiver, eller til ny leverandør, innen én måned før avtaleforholdet er avsluttet.</p>	<p>Ja</p>	
<p>ID KRAV TIL MANUELLE OG DIVERSE TJENESTER</p>		
<p>31. Kundebehandlerne som betjener Oppdragsgiverne skal ha god kjennskap til Fellesavtalen og Oppdragsgivernes reise- og sikkerhetspolicy. Kundebehandlerne må ha tilstrekkelig kompetanse til å yte et tilfredsstillende servicenivå, herunder ha nødvendig kompetanse til å kunne bistå ved bestilling av kompliserte reiser i inn- og utland, ivareta hastesaker og oppståtte problemer. Kundebehandlerne skal kommunisere på norsk skriftlig og muntlig. I tillegg skal kundebehandlerne beherske engelsk. Kundebehandlerne skal informere bruker i de tilfeller henvendelsen utløser gebyr, samt henviser bruker til portalen for bestilling og endring der det er mulig. Honorarer for manuelle tjenester iht. Bilag 3A, punkt 2.1 – 2.3.</p>	<p>Ja</p>	<p>Begrunnelse</p>

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>32. Enkelte Oppdragsgivere har behov for dedikerte reisekonsulenter som har erfaring og spesialkompetanse til å utføre bestillinger på sammensatte og kompliserte reiser, også til konfliktområder, for både enkeltpersoner og grupper, herunder VIP-personell som statsråd og statsrådens følge. Disse konsulentene skal sørge for ønsket seteplassering og ivareta de til enhver tid gjeldende behov for spesial- og sikkerhetsutstyr, for eksempel sikkerhetsvakter med våpen som følger statsråd.</p> <p>Den dedikerte reisekonsulenten skal kommunisere på norsk skriftlig og muntlig, samt beherske engelsk.</p> <p>Dedikerte reisekonsulent skal informere Oppdragsgiver i de tilfeller henvendelsen utløser gebyr, samt henvise til bruk av portalen for bestilling og endring der det er mulig.</p> <p>Honorarer for manuelle og diverse tjenester iht. Bilag 3A, punkt 3.2.</p>	Ja	
<p>33. Leverandør skal tilby servicetelefon som skal være tilgjengelig 24/7/365. Tjenesten skal være tilgjengelig for personer på tjenestereise i inn- og utland, eller stasjonert i utlandet. 24-timers service må ha tilgang til alle profiler og bestillinger gjort elektronisk eller manuelt. Det stilles samme krav til kundebehandlerens kompetanse i 24-timers servicetelefon som nevnt i kravet over (ID 32).</p> <p>Honorar for 24-timers service iht. 2.3 i Bilag 3A.</p>	Ja	
<p>34. Åpningstid for ordinære telefonbestillinger og live chat (ikke chatbot), samt administrative spørsmål (eksempelvis fakturering), på virkedager skal minimum være 08:00-17:00. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jul- og nyttårsaftnen.</p>	Ja	

Krav	Oppfylt	Om svaret er oppfylt «delvis» eller «nei»
<p>35. Minimum responstid for 85% av henvendelsene skal være:</p> <ul style="list-style-type: none">• Responstid per telefon i ordinær åpningstid: 20 sekunder• Responstid per e-post i ordinær åpningstid: 2 timer• Responstid for chat i ordinær åpningstid: 20 sekunder• Responstid per telefon utenfor ordinær åpningstid: 40 sekunder• Responstid per e-post utenfor ordinær åpningstid: 2 timer• Responstid for chat utenfor ordinær åpningstid: 40 sekunder <p>Responstiden måles per måned og rapporteres kvartalsvis.</p>	Delvis	

7 Bilag til Kravspesifikasjon

Bilag 1A – DFØ integrasjon

Bilag 2 Berg-Hansens beskrivelse

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

[Redacted content consisting of multiple lines of text obscured by grey and black bars]

1 BERG-HANSEN SOM STRATEGISK SAMARBEIDSPARTNER

Berg-Hansen er et av Norges største reisebyråer med 395 ansatte og kontorer over hele landet. Vi er 100% norskeid og har eksistert siden 1875. Siden 2000-tallet har Berg-Hansen jobbet målrettet med utvikling av egne digitale produkter og tjenester tilpasset norske jobbreisekunder. For andre året på rad vant vi i år prisen for «årets beste kundeservice» i kategorien reise¹. I år vant vi også prisen «årets beste kundeservice uansett bransje». Begrunnelsen var at hos Berg-Hansen fikk kundene oppleve en svært effektiv betjening når man tok kontakt, og at man ikke trengte å ta kontakt igjen fordi saken ble løst der og da. Respondentene trakk også frem utmerkede digitale verktøy og personlig service. I 2019 vant vi også for første gang prisen for «Beste Travel Management selskap i Norden» under Nordic Business Travel Award, stemt frem av Travel Managere og innkjøpere.

I Berg-Hansen har vi fokus på innovative teknologiske løsninger og jobber dedikert med å legge til rette for gode digitale brukeropplevelser gjennom en sømløs, enkel og brukervennlig reiseprosess.

Berg-Hansen har gjennom de siste ti årene jobbet tett med mange ulike statlige virksomheter både for forretningsreiser og event-planlegging. Dette inkluderer blant annet Statens Vegvesen, Utdanningsdirektoratet, Helsedirektoratet, Universitet og Høgskolene, Politiet, DSS, Norges Forskningsråd, Stortinget, Mattilsynet og Statsbygg. Berg-Hansen er derfor godt kjent med de ulike behovene statlige virksomheter har.

Direktør for jobbreiser, Monica Onsrud, vil ha det overordnede ansvaret for avtalen og vil sikre at overordnede målsettinger nås for Avtaleeier.

Berg-Hansen vil for både Avtaleeier og Oppdragsgiverne utøve rollen som strategisk samarbeidspartner innen reiseområdet. Vårt mål er å bidra til at Avtaleeier og Oppdragsgiverne skal redusere totale reisekostnader og miljøbelastningene, samt bidra til brukervennlige løsninger og sikre etterlevelse av statens lover og regler. Vi støtter 100% oppunder Statens Innkjøpssenters utsagn «Det skal være lett å gjøre rett».

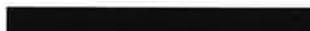
2 KUNDEPROGRAMMET

Fokus på tette relasjoner, åpenhet, ærlighet og et gjensidig og godt samarbeid står sentralt i vårt kundearbeid. Vi ser at Statens Innkjøpssenter har behov for en strategisk og fremoverlent samarbeidspartner, som tar ansvar for å drifte reisebyråavtalen på en strukturert måte, gjøre analyser, og proaktivt foreslår tiltak og løsninger for å styrke og effektivisere reisehverdagen. Vi mener vi evner å ha et overordnet blikk på sammensatte kunder, samtidig som vi går detaljert til verks for å kartlegge utfordringer og muligheter.

Berg-Hansen er opptatt av effektivisering i alle ledd, og kan sammen med Oppdragsgiverne se på samtlige prosesser som knyttes opp mot reise. Fokusområdene i programmet går utover det som har direkte med selve reisen og reisebestilling å gjøre, og omfatter følgende områder:

¹ Norges største undersøkelse om kundeservice, og den eneste hvor kundene spørres direkte om hvordan de opplevde kundeservicen til selskapet de sist har vært i kontakt med. Over 20 000 respondenter fra hele landet. Arrangeres av Kantar TNS på vegne av Tekna

Vi vil under hvert område komme med forslag til kvantitative og kvalitative tiltak for å redusere totale reisekostnader, øke valg av klima og miljøvennlige reisealternativer, styre, videreutvikle og etterleve reise- og sikkerhetspolicy samt andre tiltak som kan forbedre og effektivisere prosessene.



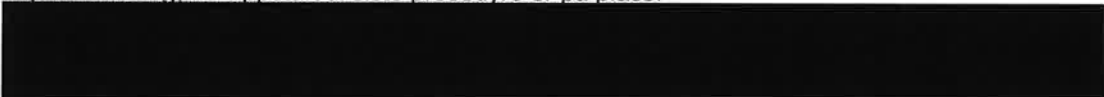
Under implementeringsfasen vil vi legge grunnlaget for strategisk og operativ oppfølging av avtalen. Vårt mål er at overgangen til ny reisebyråavtale oppfattes sømløs av alle ansatte. Vår erfaring viser at en grundig kartlegging, tett dialog og forutsigbarhet hos begge parter er viktige stikkord for å oppnå en smidig oppstart.



Både Avtaleeier og alle Oppdragsgiverne kan derfor være 100% trygge på at de vil bli godt ivaretatt av vårt erfarne implementeringsteam.



For å sikre en god implementeringsprosess utarbeides det en detaljert plan for alle faser i implementering, fra oppstart til siste prosedyre er på plass.



Berg-Hansen anerkjenner at «one size does not fit all» og vi vil tilrettelegge for at alle Oppdragsgiverne får de tilpasningene de har behov for. Implementeringsprosessen handler om behovskartlegging, praktisk tilrettelegging, fokus på endringsledelse og tydelig kommunikasjon. Vi legger stor vekt på tett dialog for å sikre at vi bygger et godt samarbeid fra starten av og legger grunnlaget for høy avtalelojalitet.

Involvering

Berg-Hansen vil umiddelbart etter kontraktstildelingen initiere et oppstartsmøte med Avtaleeier, samt hver av Oppdragsgiverne som skal tiltre avtalen. For oss er det også viktig å sikre en god re-implementering for de Oppdragsgiverne som allerede er kunde hos oss. I oppstartsmøtet samles implementeringsteamet og relevante personer fra Oppdragsgiver for å avstemme forventninger og målsetninger.



Oppbygging av kundestruktur og skreddersøm med spesialtilpassinger

Basert på Oppdragsgivers behov vil vi bygge opp en kundestruktur og sørge for at alle får et skreddersydd oppsett som oppfyller ønsker og krav.



Leverandøravtaler: Avtaleeiers og Oppdragsgivernes eksisterende og fremtidige avtaler gjøres tilgjengelig i bestillingsportalen i tråd med Avtaleeiers og Oppdragsgivernes retningslinjer og prioriteringer av disse.



Kontostruktur og Kvalitetskrav: Vi legger til rette for ulike kvalitetskrav per Oppdragsgiver for å gi sømløs og feilfri bestilling, betaling og oppgjør. Eksempler på kvalitetskrav kan være referanse, ansattnummer, prosjektnummer, prosjektnavn, etc. En god kontostruktur vil også være med på å effektivisere bestillingsprosessen.

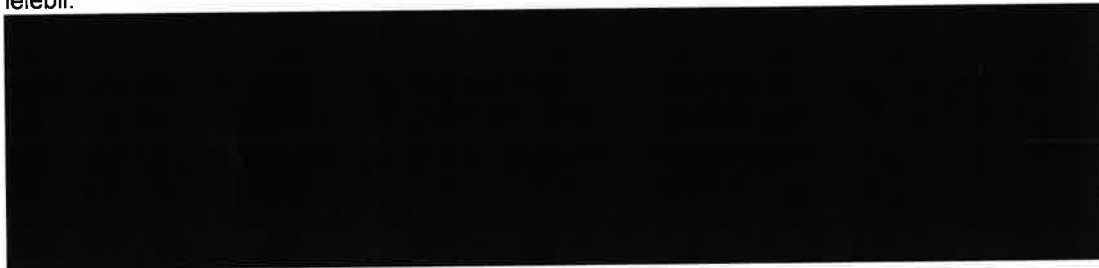
- **Integrasjoner:** HR-feed, Single-sign-on, DFØ, overføring av reisedata til tredjepart
- **Betalingsmåte:** Reisekonto, kredittkort eller faktura.

2.1 Prosessbesparelser

Under implementering, samt underveis i avtaleforholdet, er det viktig å fokusere på prosesser som gir en digitalisert og sømløs brukeropplevelse og som tilrettelegger for gjenbruk av data i alle brukersituasjoner. Under vil vi beskrive ulike tiltak som etter Berg-Hansens skjønn vil forbedre og effektivisere prosessene knyttet til reiseområdet.



Tradisjonelt har reisebyråavtaler fokusert på bruk av online produkter for bestilling av fly, hotell og leiebil.



Hver Oppdragsgiver vil få et skreddersydd oppsett i Webgate i henhold til egne ønsker og behov. Her vil vi gjøre tilpasninger basert på Oppdragsgivernes egne policyer samt retningslinjene i Statens personalhåndbok.



Kommunikasjon og opplæring

En viktig faktor for å oppnå høy selvbetjeningsgrad fra starten av er god kommunikasjon og opplæring. Berg-Hansen bruker kommunikasjon som et strategisk og operativt virkemiddel for å nå Oppdragsgiver sine overordnede målsetninger med reisebyråavtalen



Berg-Hansen er også behjelpelige med å utforme tekster til intranettet og skreddersøm av opplæring ut ifra Oppdragsgivers behov. Opplæringen kan foregå hos Berg-Hansen, hos Oppdragsgiver eller via Webinarer. Her er vi fleksible og stiller med de ressursene som trengs for å få gjennomført en god opplæring i hvordan Webgate og App skal brukes.

Styre, videreutvikle og etterleve reise- og sikkerhetspolicy

For å styre og etterleve reise- og sikkerhetspolicy i det daglige er det viktig med gode systemer i bunn.

Berg-Hansen stiller høye krav til at reiserådgiverne er løsningsorienterte, har utpreget serviceforståelse og tar eierskap til våre kunders behov. Vårt kundesenter har lang erfaring med å betjene statlige kunder og teamet vil få detaljert innføring i Oppdragsgivers reisepolicy, leverandøravtaler, reisemønster og krav til sikkerhet og miljø. Høy selvbetjeningsgrad er viktig for Oppdragsgiverne og våre proaktive reiserådgivere vil veilede kundene til å gjøre ting selv i vår online portal.

2.2 Enkel Betaling og enkelt oppgjør

Betaling og oppgjørsløsninger er ofte undervurderte kostnadsdrivere dersom de ikke fungerer og det er mulighet for store besparelser ved å automatisere disse prosessene. Dette er områder der det ofte brukes mye ressurser og det oppstår feil fordi det ikke er en sømløs integrasjon mellom profiler, kvalitetskrav, bestilling til digital kvittering og ferdig utfylte reiseregninger.

2.3 Optimal reisekostnader

Internasjonalt er Berg-Hansen partner med verdens største reisebyråkjede, CWT.

Det betyr økt etterlevelse av reisepolicy og flere romdøgn som fanges opp av programmet for sikkerhet og beredskap. Basert på analysen på forrige side av Berg-Hansen og CWT Travel Management Institute

[REDACTED]

En gjentakende årsak til høye reisekostnader er at de reisende ikke bestiller billigste tilgjengelige flybillett til tross for at det er et krav i reisepolicy.

[REDACTED]

Denne rapporten danner grunnlag for videre arbeid med policy og intern bestillingsadferd.

[REDACTED]

2.4 Bærekraft og Miljø

Berg-Hansen ønsker å bidra til at de statlige virksomheter øker valg av klima og miljøvennlige reisealternativer. Berg-Hansen har som mål å redusere CO2 utslipp fra reiser bestilt hos oss, samt å realisere Paris-avtalen. Vårt mål er at innen 2025 skal avtrykk fra reiser bestilt gjennom oss være redusert med 30% sammenlignet med tilsvarende volum i 2018.

[REDACTED]

For å påvirke de reisende til å ta kloke miljøvalg vil vi legge til rette for at den reisende får offline og online informasjon om tog som reisemåte.

[REDACTED]

Berg-Hansen har allerede integrasjon mot Entur, noe som gir sømløs bestilling og oppgjør av tog, slik man er vant til fra fly.

[REDACTED]

2.5 Arbeidsgiveransvar, Beredskap og sikkerhet

Oppdragsgiver har et ansvar ovenfor sine ansatte på reise og bør ha et rutiner som forbereder de ansatte før de reiser, støtter opp under reisen, samt ha en beredskapsorganisasjon som ivaretar ansatte og pårørende dersom noe uforutsett skulle skje på reisen.

[REDACTED]

Vi har også detaljerte beredskapsplaner og prosedyrer for ulike typer hendelser som påvirker våre reisende. I Berg-Hansen har vi klare rutiner og retningslinjer på hvem som skal gjøre hva utfra situasjonen som oppstår.

[REDACTED]

Eksempler på slike varslinger kan være om poliske opptøyer, naturkatastrofer, streikevarsler etc. Oppdragsgiver og de reisende skal alltid føle seg trygge på at Berg-Hansen bistår med reiselogistikk 24/7 når noe uforutsett oppstår på reisen.

2.6 Møteplasser og nettverk

Vi legger stor vekt på proaktivitet i samarbeidet. For oss handler proaktivitet om å ha gode møteplasser, komme med gode anbefalinger og tett oppfølging.



3 OPPSUMMERING



Digitaliseringsdirektoratet
Norwegian Digitalisation Agency

Bilag 3 Pris og betalingsbetingelser
Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyråttjenester

GG
K.O.

1 Priser og prisreguleringer

Dette bilaget sammen med utfylt bilag 3A Prisskjema, inneholder alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget oppdragsgiver skal betale for leverandørens ytelser under avtalen.

1.1 Priser

Alle priser er oppgitt netto i norske kroner, eksklusive merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

Alle priser fremgår i sin helhet av Bilag 3A Prisskjema.

1.2 Prisreguleringer

De oppgitte prisene er faste i ett (1) år fra avtalens ikrafttredelse.

Prisen reguleres ikke som følge av endringer i valutakurs.

I avtaleperioden kan prisene justeres årlig, gjeldende fra 1.januar, basert på 85% av prosentvis endring i KPI Totalindeks publisert av Statistisk sentralbyrå. Prisene er faste fram til 1.januar 2021 og justeres første gang gjeldende fra og med 1.januar 2021.

Formel for 1. gangjustering:

$$\frac{0,85 \times (\text{KPI november 2020} - \text{KPI oktober 2019})}{\text{KPI oktober 2019}}$$

Formel for etterfølgende justeringer:

$$\frac{0,85 \times (\text{KPI november år } x - \text{KPI november år } x-1)}{\text{KPI november år } x-1}$$

Eventuelle prisreguleringer skal ikke iverksettes før Avtaleeier skriftlig har godkjent prisreguleringen. Alle prisendringer skal aksepteres av begge parter i bilag 9-Mal for endringsavtale, før det er gyldig.

Prisendring skal gjelde for ett år av gangen, og krav om prisendring varsles minimum 1 måned før den nye prisen trer i kraft.

1.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak

Prisene i avtalen er gjenstand for regulering dersom vedtak eller pålegg fra offentlig myndighet endrer grunnlaget for prisfastsettelsen. Prisen kan da reguleres i tråd med den nettokonsekvens endringen i prisgrunnlaget medfører på den måte at Leverandøren blir stilt uendret. Prisreguleringer administreres av Avtaleeier.

2 Betalingsbetingelser og fakturering

Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at de kan kontrolleres av Oppdragsgiver.

På faktura skal alle priser spesifiseres.

Betalingsbetingelser er per 30 (tretti) kalenderdager etter mottatt faktura. Betaling innebærer ingen godkjenning av leveransen.

2.1 Betalingsløsninger

Oppdragsgiverne har behov for ulike løsninger for betaling av reiser. Behovet er primært knyttet til betaling ved bruk av både kredittkort, reisekonto og faktura fra reisebyrået.

2.2 E-faktura

Leverandøren skal levere faktura, kreditnotaer, purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF). Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.

Leverandøren skal være i stand til å sende EHF faktura til alle Oppdragsgivere via EHF infrastruktur.

3 Vedlegg

3A - Prisskjema

G.G.

K.D.

Digitaliseringsdirektoratet
Norwegian Digitalisation Agency

Bilag 4 Standard kjøpsbetingelser

Statlig fellesavtale om kjøp av Reisebyråtenester

GG
K-D

Innhold

1	Alminnelige bestemmelser	4
1.1	Formål og omfang.....	4
1.2	Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	4
1.3	Partenes representanter/kontaktpersoner	4
1.4	Opphavs- og eiendomsrett.....	4
2	Leverandørens plikter	5
2.1	Generelle forpliktelser	5
2.2	Tjenestenes egenskaper.....	5
2.2.1	Tilgjengelighet	5
2.3	Tid og sted for levering	5
2.4	Levering av statistikk	5
3	Oppdragsgivers plikter	5
3.1	Undersøkelsesplikt	6
3.3	Betaling	7
4	Partenes plikter	7
4.1	Samarbeid og samhandling	7
4.2	Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon.....	7
4.3	Skriftlighet.....	7
5	Oppdragsgivers misligholdsbeføyelser	7
5.1	Hva som anses som mislighold.....	7
5.2	Reklamasjon.....	7
5.3	Tilleggsfrist	7
5.4	Oppdragsgiverens krav på avhjelp.....	8
5.5	Tilbakehold av betaling	8
5.6	Dagbot ved forsinkelse	8
5.7	Prisavslag	8
5.8	Heving	9
5.9	Hevingsoppgjør	9
5.10	Dekningskjøp ved manglende leveranse og ved heving.....	9
5.11	Erstatning/erstatningsbegrensning.....	9
6	Leverandørens misligholdsbeføyelser	10
6.1	Hva som anses som mislighold.....	10
6.2	Reklamasjon.....	10

GG
KØ

6.3	Forsinket betaling	10
6.4	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett	10
6.5	Tilleggsfrist	10
7	Tvister.....	10

GG

K.O.

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Formål og omfang

Disse standard kjøpsbetingelsene, sammen med Bilag 4A Tilpasningsavtalen, gjelder mellom Oppdragsgiver og Leverandør (partene) for de bestillinger som foretas under denne fellesavtalen. Avtalen gjelder løpende levering av reisebyrå tjenester (heretter kalt «tjenesten»/«tjenestene»), og er en del av Statlig fellesavtale («Fellesavtalen») om kjøp av Reisebyrå tjenester.

Hver Oppdragsgiver er juridisk og økonomisk ansvarlig for bestillinger foretatt i henhold til denne Fellesavtalen. Oppdragsgiver velger selv hvilke opsjoner som skal benyttes i fra ikrafttredelsestidspunktet, jf. Bilag 4A Tilpasningsavtalens punkt 1 Alminnelige bestemmelser. Dette avklares med Leverandøren i oppstartsmøtet.

De alminnelige bestemmelsene i lov om kjøp av 13. mai 1988 nr. 27 (kjøpsloven) gjelder så langt kjøpsbetingelsene ikke inneholder avvikende bestemmelser.

1.2 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Hvis Oppdragsgiver etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til ytelsene eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at ytelsenes karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Oppdragsgiver anmode om endringsavtale.

Leverandøren kan kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner som følge av endringen. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Oppdragsgivers anmodning om endringsavtale. Nye tjenester skal tilbys til dokumenterte markedsmessig konkurransedyktige priser.

Alle endringer skal være innenfor til enhver tid gjeldende regler om endringer i løpende kontrakter som omfattes av regelverket om offentlige anskaffelser.

Endringer av tjenesten skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene, og uten opphold gi Oppdragsgiver en oppdatert kopi.

1.3 Partenes representanter/kontaktpersoner

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Leverandøren skal i tillegg til den bemyndigete representanten tilby en dedikert kontaktperson for løpende henvendelser fra Oppdragsgiver.

Bemyndiget representant for partene og kontaktperson hos Leverandøren, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, må spesifiseres nærmere mellom partene i Bilag 4A Tilpasningsavtalens punkt 1.1 Parter.

1.4 Opphavs- og eiendomsrett

Eiendomsrett, opphavsrett og andre relevante materielle og immaterielle rettigheter til oppdragets resultater tilfaller Oppdragsgiver når betaling er skjedd, med mindre annet er avtalt mellom partene, og med de begrensninger som følger av annen avtale eller ufravikelig lov.

Rettighetene omfatter også rett til endring og videreoverdragelse, jf. Lov 12. mai 1961 nr. 2 om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven) § 39b.

Leverandøren beholder rettighetene til egne verktøy og metodegrunnlag. Begge parter kan også utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt og som de har tilegnet seg i forbindelse med oppdraget.

2 Leverandørens plikter

2.1 Generelle forpliktelser

Leverandøren skal lojalt samarbeide med Oppdragsgiver, og ivareta Oppdragsgivers interesser.

Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares uten ugrunnet opphold.

Leverandøren skal benytte de standarder og/eller metoder eller lignende som angitt i Bilag 1 – Kravspesifikasjon.

Oppdragsgiver skal gis mulighet til å kontrollere og etterprøve Leverandørens arbeid og at oppgitte standarder/metoder følges.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold Leverandøren forstår eller bør forstå kan få betydning for gjennomføringen av levering av tjenestene, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

2.2 Tjenestenes egenskaper

Tjenestenes egenskaper skal være i samsvar med de krav til kvalitet og egenskaper som følger av Bilag 1 - Kravspesifikasjon og Bilag 2 - Leverandørens beskrivelse.

2.2.1 Tilgjengelighet

Leverandør skal levere tjenesten til alle land, med mindre leverandør godtgjør at dette ikke kan leveres av årsaker som skyldes force majeure, politiske forhold eller lignende. Hvilke land som tjenesten ikke kan dekke, skal på forespørsel oppgis med begrunnelse.

2.3 Tid og sted for levering

Tjenestene skal være tilgjengelig for Oppdragsgiver innen de frister som følger av Bilag 1 - Kravspesifikasjon og Bilag 2 - Leverandørens beskrivelse.

2.4 Levering av statistikk

Leverandøren plikter på skriftlig anmodning fra Oppdragsgiver å levere statistikk som nærmere angitt i Bilag 1 - Kravspesifikasjon og Bilag 2 - Leverandørens beskrivelse, om annet ikke er avtalt i Bilag 4A Tilpasningsavtale.

3 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver skal yte slik medvirkning som er rimelig å vente av ham for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine avtaleforpliktelser.

Henvendelser fra Leverandøren skal besvares innen rimelig tid.

Oppdragsgiver skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold som Oppdragsgiver forstår eller bør forstå at kan få betydning for tjenestens gjennomføring, herunder forventede forsinkelser

3.1 Undersøkellesplikt

Oppdragsgiver plikter etter levering, og så snart han etter forholdene har mulighet til det, å undersøke at tjenesten er i samsvar med bestillingen og Fellesavtalen.

3.2 Godkjenning av tjenesten

Dersom ikke annet er avtalt i bilag 4A Tilpasningsavtalen, skal Oppdragsgiver undersøke tjenesten i en periode på 10 (ti) virkedager, slik god forretningsskikk tilsier (godkjenningsprøven).

Dersom det skal foretas en mer omfattende godkjenningsprøve, skal art og omfang av denne prøven være nærmere beskrevet i Bilag 4A Tilpasningsavtalen. I tillegg gjelder reguleringene under.

Hvis ikke annet fremgår av Bilag 4A Tilpasningsavtalen, benyttes følgende definisjon av feil:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	<ul style="list-style-type: none"> - Feil som medfører at tjenesten stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som er kritiske for Oppdragsgiver, ikke er levert eller ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Oppdragsgiver ikke kan bruke tjenesten eller vesentlige deler av tjenesten.
B	Alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none"> - Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Oppdragsgiver ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Oppdragsgiver ikke kan benytte funksjoner som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Oppdragsgiver.
C	Mindre alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none"> - Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Oppdragsgiver relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.

Oppdragsgiver kan ikke nekte å godkjenne tjenesten dersom de påpekte feil er uvesentlige for Oppdragsgivers bruk. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige med unntak av B-feil som ikke er vesentlige for Oppdragsgivers mulighet til å ta tjenesten i ordinær bruk mens feilretting pågår. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjenning vil være klart urimelig. Andre godkjenningskriterier kan avtales i Bilag 4A Tilpasningsavtale.

Hvis Oppdragsgiver godkjenner tjenesten, skal Oppdragsgiver sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt. Hvis Oppdragsgiver underkjenner tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen 10 (ti) virkedager etter utløpet av godkjenningsprøven. Hvis slik melding ikke er sendt

innen fristen, anses leveringsdag som inntruffet første virkedag etter godkjenningsprøvens avslutning. Andre frister kan avtales i Bilag 4A Tilpasningsavtale.

3.3 Betaling

Oppdragsgiver plikter å gjennomføre betalingen i henhold til Bilag 3A - Pris og betalingsbetingelser.

4 Partenes plikter

4.1 Samarbeid og samhandling

Partene skal uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for avtalens gjennomføring.

Nærmere bestemmelser om partenes samhandling og avklaringer som skal foretas i implementeringsfasen er inntatt i Bilag 4A Tilpasningsavtale.

4.2 Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon

Begge parter skal sørge for forsvarlig kommunikasjon, oppbevaring og sikkerhetskopiering av dokumenter og annet materiale av betydning for oppdraget uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

Leverandøren har risikoen og ansvaret for alt materiale uansett form, som skades eller ødelegges mens de befinner seg under Leverandørens kontroll.

4.3 Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til partenes avtalte kontaktpersoner.

5 Oppdragsgivers misligholdsbeføyelser

5.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom Leverandøren ikke oppfyller øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Oppdragsgivers forhold eller force majeure.

5.2 Reklamasjon

Dersom Oppdragsgiver ønsker å gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende, må han gi skriftlig melding til Leverandøren om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

5.3 Tilleggsfrist

Oppdragsgiver kan fastsette en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser. Dersom Leverandøren skriftlig anmoder Oppdragsgiver om en slik tilleggsfrist, skal tilleggsfrist anses innvilget dersom Oppdragsgiver ikke svarer på anmodningen innen 10 – ti – virkedager etter at anmodningen ble mottatt av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver kan ikke gjøre gjeldende noen misligholdsbeføyelser så lenge tilleggsfristen løper, med mindre Leverandøren har gitt varsel om at han ikke vil oppfylle sine forpliktelser innen tilleggsfristen.

Tilleggsfristen skal ikke ha innvirkning på Oppdragsgivers rett til dagbot eller erstatning som ble opparbeidet før tilleggsfristen ble gitt.

5.4 Oppdragsgiverens krav på avhjelp

Oppdragsgiver kan kreve at Leverandøren for egen regning foretar avhjelp av enhver manglende oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser. Avhjelp kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering, eller på annen måte som sørger for at tjenesten får den etter Fellesavtalen spesifiserte kvaliteten, og at tjenesten samlet sett fungerer som forutsatt.

Avhjelp skal skje uten ugrunnet opphold, eller dersom Partene har avtalt en frist for avhjelpen, innen denne fristen.

Dersom Leverandøren ikke har avhjulpet misligholdet innen de frister som gjelder etter dette punkt, eller dersom det etter forholdene ville være urimelig å kreve at Oppdragsgiver ventet på Leverandørens avhjelp, skal Leverandøren dekke de utgifter Oppdragsgiver har hatt ved avhjelp fra tredjepart. Slike utgifter kommer til fratrukk i eventuelt erstatningsbeløp for samme mislighold.

Leverandørens avhjelp fratrukker ikke Oppdragsgiver retten til å kreve erstatning for forsinket oppfyllelse.

5.5 Tilbakehold av betaling

Har Oppdragsgiver krav som følge av Leverandørens mislighold, kan Oppdragsgiver holde tilbake så mye av kjøpesummen som misligholdet synes å utgjøre av det samlede vederlaget.

Forsinkelsesrenter skal ikke påløpe for tilbakeholdt beløp, så lenge tilbakeholdelsen ikke er klart urimelig.

5.6 Dagbot ved forsinkelse

Dersom Leverandøren ikke overholder frister som avtalt, foreligger forsinkelse som gir grunnlag for dagbot. Ved forsinkelse begynner dagbot å løpe automatisk.

Dagboten utgjør 1 % av Oppdragsgivers årlige vederlag eksklusive mva. for den delen av leveransen som påvirkes av forsinkelsen pr. virkedag forsinkelsen varer, begrenset til 20 – tyve – virkedager. Dagboten utgjør uansett minimum kr. 10 000,- pr. virkedag.

Så lenge dagboten løper, kan Oppdragsgiver ikke heve bestillingen. Dette gjelder ikke dersom Leverandøren eller noen han svarer for har opptrådt grovt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro.

Dersom dagbot ikke dekker Oppdragsgivers dokumenterte direkte tap som følge av forsinkelsen, kan Oppdragsgiver søke erstatning for det overskytende beløp.

5.7 Prisavslag

Dersom avhjelp ikke blir foretatt innen rimelig tid, eller dersom Leverandøren ikke har lykkes med å avhjelpe en mangel, kan Oppdragsgiver kreve et forholdsmessig prisavslag.

Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og kommer i tillegg til eventuell erstatning.

5.8 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og frist innen 30 virkedager til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Dersom Leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt forelegg for deltakelse i en kriminell organisasjon, for korrupsjon, bedrageri eller hvitvasking av penger, for terrorhandlinger straffbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet, finansiering av terrorisme eller barnarbeid og andre former for menneskehandel eller er kjent skyldig i straffbare forhold som angår den yrkesmessige vandel, kan Oppdragsgiver heve avtalen med umiddelbar virkning.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, eller Leverandøren er under avvikling, har innstilt sin virksomhet eller befinner seg i tilsvarende prosess med hjemmel i nasjonale lover og forskrifter, har Oppdragsgiver rett til å heve avtalen med umiddelbar virkning.

Oppdragsgiver kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis ytelsen er vesentlig forsinket. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist hvis den utløper senere.

Dersom det foreligger rettsmangler ved tjenesten, og dette ikke blir avhjulpet innen rimelig tid, kan Oppdragsgiver heve avtalen med umiddelbar virkning.

5.9 Hevingsoppgjør

Ved heving kan Oppdragsgiver kreve tilbakebetalt det som er betalt, med tillegg av forsinkelsesrenter fra det tidspunkt betaling er skjedd, samt erstatning etter punkt 5.11.

Leverandøren kan kreve fradrag for verdien av eventuell nytte Oppdragsgiver har hatt av det leverte før heving eller senere.

5.10 Dekningskjøp ved manglende leveranse og ved heving

Dersom Leverandøren ikke er i stand til å levere i henhold til bestillingen kan Oppdragsgiver foreta dekningskjøp. Oppdragsgiver har da krav på differansen mellom avtalt pris og prisen på dekningsstransaksjonen samt dekning av direkte kostnader ved dekningskjøpet.

Ved heving har Oppdragsgiver rett til å foreta dekningskjøp på rimelig måte og innen rimelig tid etter hevingen. Oppdragsgiver har da ved krav om erstatning krav på differansen mellom avtalt pris og prisen på dekningsstransaksjonen, i tillegg til annen erstatning etter dette bilaget.

5.11 Erstatning/erstatningsbegrensning

Oppdragsgiver kan kreve erstatning for det tap han lider som følge av Leverandørens mislighold, for så vidt Leverandøren ikke godtgjør at misligholdet skyldes force majeure eller forhold på Oppdragsgivers side.

Erstatningen skal dekke Oppdragsgivers direkte tap. Tap som skyldes merarbeid anses som direkte tap.

Påløpte dagbøter kommer til fradrag i erstatningen for samme mislighold.

Indirekte tap, jf. lov av 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp § 67 (2), dekkes ikke.

Erstatning for hvert enkelt skadetilfelle er begrenset til samlet vederlag som er betalt av Oppdragsgiver de tre foregående månedene.

Har Leverandøren optrådt grovt uaktsomt eller forsettlig, gjelder ikke de erstatningsbegrensninger som fremkommer av denne bestemmelsen.

6 Leverandørens misligholdsbeføyelser

6.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Oppdragsgivers side hvis Oppdragsgiver ikke oppfyller sine plikter etter disse betingelsene eller Standardkontrakten.

6.2 Reklamasjon

Leverandøren skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

6.3 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling som skyldes forhold innenfor Oppdragsgivers kontroll kan Leverandøren kreve forsinkelsesrenter i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling mv.

6.4 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Oppdragsgivers mislighold. Dette gjelder likevel ikke dersom misligholdet er vesentlig.

6.5 Tilleggsfrist

Leverandøren kan fastsette en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelsen av Oppdragsgivers forpliktelser. Dersom Oppdragsgiver skriftlig anmoder Leverandøren om en slik tilleggsfrist, skal tilleggsfrist anses innvilget dersom Leverandøren ikke svarer på anmodningen innen 10 – ti – virkedager etter at anmodningen ble mottatt av Leverandøren.

Leverandøren kan ikke gjøre gjeldende noen misligholdsbeføyelser så lenge tilleggsfristen løper, med mindre Oppdragsgiver har gitt varsel om at han ikke vil oppfylle sine forpliktelser innen tilleggsfristen.

Tilleggsfristen skal ikke ha innvirkning på Leverandørens rett til erstatning.

Forsinkelsesrenter løper ikke så lenge tilleggsfristen løper.

7 Tvister

Tvister etter disse standardbetingelser løses etter Standardkontraktens bestemmelser.

**Bilag 4A Tilpasningsavtale – Oppdragsgiver og
Leverandør**

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

GB
K.O

Innhold

1	Alminnelige bestemmelser	3
1.1	Parter	3
1.2	Varighet.....	3
2	Beskrivelse av tjenesten	3
2.1	Implementering	3
2.2	Kundeservice	3
2.3	Tjenesten	4
2.4	Statistikk.....	4
3	Tekniske tilpasninger.....	4
4	Betalingsløsning	5
5	Priser og betalingsbetingelser	5
5.1	Priser og betingelser	5
6	Bonuser	5
7	Behandling av personalopplysninger.....	5
7.1	Generelle forpliktelser	5
7.2	Leverandørens forpliktelser.....	6
7.3	Opphør av avtaleforholdet	6
7.4	Partenes erstatningsansvar	6
8	Opsjoner	7
8.1	Verdiestimat	7
8.2	Tidspunkt for opsjon	7
8.3	Beskrivelse av opsjonstjenesten(e).....	7
8.4	Krav til opsjonstjenesten(e)	7
9	Endringer	7

GG
KØ.

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Parter

Avtale om bestilling og tilpasning av reisebyrå tjenester mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

Rolle	Oppdragsgiver	Leverandør
Navn		
Organisasjonsnummer		

Hver av partene – Oppdragsgiver og Leverandør – skal oppnevne en representant, dedikert kontaktperson, som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen.

Rolle	Oppdragsgiver	Leverandør
Navn		
Stilling		
E-post		
Mobil		

Dette punktet skal oppdateres dersom partene skifter kontaktperson.

1.2 Varighet

Avtalen gjelder fra signering og følger varighet i henhold til Fellesavtalens punkt 1.4 Varighet og opsjoner.

2 Beskrivelse av tjenesten

2.1 Implementering

Innen X uker etter kontraktsinngåelse skal partene ha et oppstartsmøte hvor konkret implementeringsplan avtales.

Implementeringsplanen skal inneholde de viktigste milepæler, tidsintervaller og ansvarsfordeling, og skal være tilpasset virksomhetens størrelse og struktur.

Planen skal skissere i hvilken grad Leverandøren skal bistå Oppdragsgiver til å realisere muligheter for å redusere virksomhetens reisekostnader, samt effektivisering av reiseadministrasjon ved bruk av avtalen.

Avtalen skal være implementert og godkjent av Oppdragsgiver innen X måneder fra avtaleinngåelse.

2.2 Kundeservice

Åpningstid: dager og klokkeslett: dd – tt:ss

Telefonnummer: xx xx xx xx

E-post: nn@nn.no/com

Leverandøren skal tilby kundekonsulenter for betjening av Oppdragsgiveren per telefon og e-post, som har god kjennskap til Fellesavtalen og Oppdragsgivers reisepolicy.

Hvilke krav som gjelder for manuelle tjenester er oppgitt i Fellesavtalens Bilag 1, ID 31-35 i kravtabellen.

2.3 Tjenesten

For beskrivelse av tjenesten vises det til Fellesavtalens Bilag 1 Kravspesifikasjon.

Leverandørens leveranse til Oppdragsgiver skal omfatte følgende tjenester:

...(Oppdragsgiver fyller inn her).....

Eventuelle særskilte krav til tjenesten for denne Oppdragsgiver spesifiseres her:

...(Oppdragsgiver fyller inn her).....

Slike endringer kan ikke – enkeltvis eller samlet – utgjøre vesentlige endringer av Fellesavtalen, herunder Bilag 1 Kravspesifikasjon.

Leverandøren skal dokumentere rutiner og systemer for hvordan Leverandøren sikrer størst mulig utvalg og best mulig priser fra tredjepart.

Dersom Avtaleier eller Oppdragsgiver kan dokumentere at Leverandøren ikke har levert reisetjenester til like gunstige priser som Avtaleeier kan oppnå i markedet for samme reisetjenester, skal Leverandøren redusere pris for reisetjenestene tilsvarende.

2.4 Statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide statistikk til Oppdragsgiver i henhold til Bilag 1 Kravspesifikasjon (ID 14-15), herunder:

...(Oppdragsgiver fyller inn her).....

Ved forsinket oversendelse av statistikk som ikke kan henføres under Force Majeure eller forhold hos Oppdragsgiver, kan Oppdragsgiver kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkten størrelse følger Standardkontraktens punkt 2.4 Statistikk.

3 Tekniske tilpasninger

Følgende tekniske tilpasninger skal utføres av Leverandøren i Oppdragsgivers portal i henhold til Bilag 1 Kravspesifikasjon (ID 24-29), herunder:

Under implementering og ved endringer gjennom avtaleperioden skal Leverandør integrere Avtaleeiers/Oppdragsgivers reise- og sikkerhetspolicy i bestillingsportalen. Dette innebærer å legge til begrensninger og eventuelt muligheter som bidrar til etterlevelse av policy.

Oppdragsgivers krav til styring mot gjeldende reise- og sikkerhetspolicy:

...(Oppdragsgiver fyller inn her).....

Bestillingsportal skal kunne tilpasses til Oppdragsgiverens/Avtaleeiers inngåtte avtaler (på eksempelvis hotell, fly og leiebil). Portalen skal kunne fremheve Oppdragsgiverens/Avtaleeiers egne reiseavtaler og prisalternativene, evt. prefererte reiseleverandører, herunder følgende avtaler:

...(Oppdragsgiver fyller inn her).....

Følgende tilpasning skal gjøres i bestillingsportalen:

- Sperre tilgang til bestilling business class billetter
- Skjule business class billetter

Bestillingsportal skal kunne tilpasses etter Oppdragsgiverens tekniske behov, herunder:

- Integrasjoner mot lønns- og personalsystem
- Single-sign-on
- Betalingsalternativer
- Faktureringsrutiner
- Automatisk profiloverføring
- Fremvisning av virksomhetsspesifikk informasjon i portalen
- ...

4 Betalingsløsning

Leverandøren skal implementere følgende betalingsløsning i bestillingsportalen (Se Bilag 1, ID 11 i kravtabellen)

5 Priser og betalingsbetingelser

5.1 Priser og betingelser

Alle priser og nærmere betalingsbetingelser fremgår av Fellesavtalens Bilag 3 Pris og betalingsbetingelser og Bilag 3A prisskjema. Alle priser er oppgitt i norske kroner, eksklusive merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

6 Bonuser

Oppdragsgivers ansatte skal ikke oppnå personlige fordeler ved bruk av denne avtalen. Eventuelle bonusordninger og lignende som innrømmes fra Leverandøren skal tilfalle Oppdragsgiver, og ikke den enkelte bestiller/ansatte, se Statens personalhåndbok 2019 kap. 9 punkt 9.2.3 § 3 Generelt.

7 Behandling av personalopplysninger

7.1 Generelle forpliktelser

Leverandøren og Oppdragsgiver er selvstendig ansvarlige for å overholde gjeldende personvernregler ved behandlingen av personalopplysninger i forbindelse med denne Fellesavtale. Begge parter garanterer å ha gjennomført egnede tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at behandlingen oppfyller kravene i henhold til gjeldende personvernregler og som ivaretar de registrertes rettigheter, og at disse tiltakene vil etterleves i hele avtaleperioden.

7.2 Leverandørens forpliktelser

Opplysninger som Leverandøren mottar om virksomhetens ansatte, skal behandles i samsvar med Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) med forordning.

Leverandøren skal sikre at behandling av opplysningene ivaretar personvernprinsippene og de registrertes rettigheter og friheter gjennom hele prosessen i avtaleperioden.

Dersom Leverandøren opptrer som behandlingsansvarlig må Leverandøren kunne dokumentere at de er i samsvar med de forpliktelser som fremgår av Personvernforordningen kapittel IV Behandlingsansvarlig og databehandler.

Leverandøren skal oppfylle kravene om innebygget personvern og personvern som standardinnstilling som følger av artikkel 25 Felles behandlingsansvarlig.

Overføring av personopplysninger til tredjestater eller internasjonale organisasjoner skal følge bestemmelsene i Personvernforordningens kapittel 5 Overføring av personopplysninger til tredjestater eller internasjonale organisasjoner.

7.3 Opphør av avtaleforholdet

Leverandøren skal kunne påvise at personopplysningene inklusive kopier faktisk er slettet eller tilbakelevert etter at oppdraget er avsluttet.

Ved opphør av avtaleforholdet er Leverandøren forpliktet til å deaktivere alle profiler, tilbakelevere alle personopplysninger som er behandlet under denne avtalen og deretter slette egne kopier. Leverandøren skal kunne påvise at dette er gjennomført.

I de tilfeller det aldri har vært en reise knyttet til profilen, slettes profilen senest 3 dager etter deaktivering.

I de tilfeller hvor det har vært en reise knyttet til profilen kan den ikke slettes ettersom dette danner grunnlag for regnskapsdata. Her har Leverandøren pålegg om lagring etter regnskapsloven.

Profilen blir i disse tilfellene liggende lagret (deaktivert) med en basisinformasjon så lenge det er nødvendig iht. regnskapsloven, men informasjon om kredittkortnummer, fødselsdato, passinformasjon, hjemadresse, telefonnummer, e-postadresse, preferanser i forbindelse med reiser vil bli slettet.

7.4 Partenes erstatningsansvar

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger av bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

Erstatningsbegrensningen i Bilag 4 punkt 5.11 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens (forordning 2016/679) art. 83.

8 Opsjoner

I henhold til Fellesavtalen (Bilag 1, punkt 4.4 Opsjoner på øvrige tjenester) utløser Oppdragsgiver med dette opsjon på følgende tjenesteområder:

Kryss av for en eller flere områder

Opsjon 1 - Event planlegging

Opsjon 2 - Visumtjenester

Opsjon 3 - Energy, Resources & Marine travel

Ved utløsning av opsjon to (2) og tre (3) følger de Fellesavtalens varighet.

Opsjon en (1) kan utløses for enkeltoppdrag, for hele Fellesavtalens varighet, eller flere planlagte arrangementer i en viss periode. Dette fratar ikke Oppdragsgiver retten til å kjøpe denne tjenesten fra andre leverandører, dersom utløsning av opsjonen ikke følger Fellesavtalens varighet.

8.1 Verdiestimat

Estimert verdi på denne avtalen er i norske kroner eksklusiv mva: *[Anslag]*

8.2 Tidspunkt for opsjon

Velg det alternativet som passer

Alternativ 1:

Opsjonen følger ikrafttredelsestidspunktet for Fellesavtalens Bilag 4A (dette dokumentet) punkt 1.2 Varighet.

Alternativ 2:

Velg den/de alternativ som gjelder for din virksomhet

Tidspunkt for ikrafttredelse av opsjonen avviker fra Fellesavtalens Bilag 4A (dette dokumentet) punkt 1.2. Varighet.

For opsjonen gjelder følgende dato for når opsjonen(e) trer i kraft:

- [xx.xx.20xx] for kjøp av Event planlegging
- [xx.xx.20xx] for kjøp av Visumtjenester
- [xx.xx.20xx] for kjøp av Energy, Resources & Marine travel

8.3 Beskrivelse av opsjonstjenesten(e)

Her kan oppdragsgiver kort beskrive hvem de er, målgruppe, sitt behov og formålet med behov for tjenesten(e):

8.4 Krav til opsjonstjenesten(e)

Her kan oppdragsgiver kort beskrive hvilke krav som stilles til opsjonstjenesten(e):

9 Endringer

Hvis Oppdragsgiver og/eller Leverandøren etter at avtalen er inngått, har behov for å foreta endringer, kan Oppdragsgiver og/eller Leverandøren anmode om endringsavtale i henhold til Bilag 4 Standard kjøpsbetingelser punkt 1.2 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelse.

Denne avtale er i 2 – to eksemplarer, hvorav partene har hvert sitt. Oppdragsgiver skal sende en kopi av signert avtale til Statens innkjøpscenter på reise@digdir.no.

.....

Sted, dato og signatur

Oppdragsgiver

.....

Sted, dato og signatur

Leverandør

Digitaliseringsdirektoratet
Norwegian Digitalisation Agency

Bilag 6A Lønns- og arbeidsvilkår

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

GG
K.O

Bilag 6A – Lønns- og arbeidsvilkår

1. Krav til leverandør og eventuelle underleverandører

Leverandøren er ansvarlig for at egne ansatte, ansatte hos underleverandører (herunder innleide og utsendte arbeidstakere) har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til:

- Forskrift om allmenngjort tariffavtale.
- Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008 der denne kommer til anvendelse.

a) På områder som er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal leverandøren sørge for at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle denne kontrakten har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende forskrifter.

b) På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal leverandøren sørge for at de samme ansatte har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale¹ for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

c) Leverandøren skal ha samme forpliktelser avtalefestet i alle avtaler som omfatter ansatte hos underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle denne kontrakten.

2. Administrative bestemmelser og sanksjoner

a) Leverandøren skal innen én måned gjøre rede for hvordan virksomheten ivaretar kravene i 1 a) – c) i henhold til malen for egenrapportering i Bilag 6B – Egenrapportering av lønns- og arbeidsvilkår. Egenrapporteringen skal sendes til Avtaleeier innen én måned etter kontrakten har startet, med mindre annet er avtalt. Egenrapportering kan kreves flere ganger i løpet av kontraktsperioden.

b) Leverandøren skal på forespørsel og innen tidsfristen satt av avtaleeier/oppdragsgiver kunne dokumentere² at kravene til lønns- og arbeidsvilkår blir overholdt i egen virksomhet og hos eventuelle underleverandører. Dokumentasjonen³ kontrolleres av avtaleeier/oppdragsgiver eller ekstern kontrollør engasjert av avtaleeier/oppdragsgiver. Dokumentasjonen kan inkludere, men er ikke begrenset til, komplett liste med navn på egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, oversikt over allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for de samme ansatte, innsyn i leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører, timelister, arbeidsavtaler, lønnslipper og avtaler om kost og losji.

¹ Tariffavtaler inngått mellom hovedsammenslutningene, fagforbundene og arbeidsgiverforeningene i norsk arbeidsliv, og som ikke er geografisk avgrenset eller avgrenset til enkeltvirksomheter, vil i utgangspunktet være landsomfattende.

² Leverandøren skal på forespørsel sende dokumentasjonen vederlagsfritt til avtaleeier/oppdragsgiver, enten per post eller elektronisk, på en måte og med en sikkerhet som er egnet for de sensitive personopplysningene den inneholder. Det er leverandøren som har ansvaret for at opplysningene blir håndtert forsvarlig ved forsendelsen.

³ Dokumentasjonen må være i en slik form og på et slikt språk som gjør den egnet til at avtaleeier/oppdragsgiver kan forsikre seg om at kravene til lønns- og arbeidsvilkår er oppfylt. Det er leverandøren som har ansvaret for at en eventuell oversettelse er korrekt.

- c) Avtaleeier/Oppdragsgiver, samt eksterne kontrollører engasjert av avtaleeier/oppdragsgiver, har rett til å foreta annonserte og uannonserte stedlige kontroller hos leverandøren, eventuelle underleverandører og ved lokasjonen hvor tjenesten utføres. En stedlig kontroll vil kunne inkludere innsyn i lønns- og personalsystemer.
- d) Avtaleeier, oppdragsgiver og eventuell ekstern kontrollør som mottar opplysningene, har taushetsplikt om opplysningene. Taushetsplikten gjelder ikke overfor Arbeidstilsynet eller Petroleumstilsynet, ei heller overfor ansatte eller interne eller eksterne rådgivere som er nødvendige for å få språklig, økonomisk, juridisk eller annen faglig bistand. Taushetsplikten gjelder også for rådgiverne.
- e) Hvis leverandør eller underleverandør får pålegg fra Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal leverandøren uten opphold informere avtaleeier/oppdragsgiver ved kopi av pålegget. Hvis leverandøren eller underleverandøren ikke utbedrer forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister, vil dette bli ansett som mislighold av kontrakten, som vil medføre plikt til å betale dagbøter⁴ inntil forholdet er rettet. Dagboten påløper automatisk.
- f) Ved brudd på punkt 1 a)-c) skal leverandøren rette forholdet innen den frist avtaleeier/oppdragsgiver fastsetter. Der leverandøren selv oppdager slikt brudd gjennom internkontroll eller egen oppfølging av underleverandører, skal leverandøren uten opphold opplyse avtaleeier/oppdragsgiver om forholdene og utbedre forholdene innen frist fastsatt av avtaleeier/oppdragsgiver. Avtaleeier/Oppdragsgiver kan kreve at leverandøren skal utarbeide en plan for forbedringer som skal godkjennes av avtaleeier/oppdragsgiver. Hvis forholdene ikke utbedres innen fastsatt frist, vil dette bli ansett som mislighold av kontrakten som vil medføre plikt til å betale dagbøter inntil forholdet er rettet. Dagboten påløper automatisk. Ved alvorlige brudd som medfører fare for ansattes liv og helse, ved gjentatte brudd eller ved avtalt maksimal periode med dagbøter, anses det som vesentlig mislighold som gir avtaleeier/oppdragsgiver rett til å heve kontrakten, selv om leverandøren retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd i underleverandørleddet (herunder bemanningsselskaper), kan avtaleeier/oppdragsgiver kreve av leverandøren skifter ut underleverandører. Dette skal skje uten omkostninger for avtaleeier/oppdragsgiver.

⁴ Hvis ikke annet er avtalt, skal dagboten tilsvare avtalt maksimal dagbot. Hvis ikke slik dagbot følger av kontrakten, må dette avtales

GG
KΦ.

Digitaliseringsdirektoratet
Norwegian Digitalisation Agency

Bilag 6B – Egenrapportering av lønns- og arbeidsvilkår

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

GG
K.Ø

Bilag 6B – Egenrapportering av lønns- og arbeidsvilkår

Krav til lønns- og arbeidsvilkår er omtalt i Bilag 6A i kontrakten. Denne egenrapporteringen er en del av oppfølgingen, beskrevet i Bilag 6A, punkt 2 a. Den skal sendes til avtaleeier innen én måned etter kontraktsperioden har startet, med mindre annet er avtalt, og kan kreves flere ganger i løpet av avtaletiden. Alle spørsmålene skal besvares med utgangspunkt i de ansatte, innleide og utsendte arbeidstakerne som direkte medvirker, eller etter planen skal direkte medvirke til å oppfylle kontrakten hos dere som leverandør eller hos underleverandører. Dersom dere har underleverandører, skal de også fylle ut samme skjema som skal sendes inn sammen med denne rapporteringen.

Leverandør:	
Kontrakts-/avtalenummer:	
Svarfrist:	

.....
Navn, daglig leder

.....
Sted/Dato

.....
Underskrift

1. Lønns- og arbeidsvilkår i egen virksomhet	
Svar utfyllende på følgende spørsmål:	
a) Beskriv virksomheten i korte trekk. Inkluder informasjon om eierstruktur, organisasjonsform, omsetning, stiftelsesdato og organisasjonsnummer, evt. legg ved lenke til nettside med denne informasjonen.	
b) Hvordan sørger dere for at deres egne ansatte som utfører arbeid på denne kontrakten får lønns- og arbeidsvilkår i henhold til kontraktsvilkårene? Beskriv systemer og rutiner for hvordan dette skal vedlikeholdes i kontraktsperioden.	
c) Hvilke allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler legges til grunn for arbeid utført på denne kontrakten? Legg ved lenker.	
d) Benytter dere innleid og/eller utsendt arbeidskraft? Beskriv i så fall hvordan dere ivaretar deres lønns- og arbeidsvilkår i kontraktsperioden.	

2. Ansatte i egen virksomhet	
Svar kort på følgende spørsmål:	
a) Hvor mange ansatte har virksomheten?	
b) Hvilke fagområder arbeider de ansatte med?	
c) Finnes det særregler og/eller avtaler som regulerer arbeidstiden utover de alminnelige bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og evt. tariffavtaler? Legg i så fall ved lenke til eller kopi av avtale.	
d) Har det vært utskifting av personalet i løpet av det siste året? Angi ca. prosentandel.	
e) Omtrent hvor stor andel er utenlandske arbeidstakere?	

f) Dekker virksomheten kost og losji?	
g) Har de ansatte en eller flere tillitsvalgte i bedriften å henvende seg til? Legg i så fall ved kontakinfo til vedkommende.	
h) Har de ansatte en eller flere verneombud i bedriften eller et regionalt verneombud de kan henvende seg til? Legg ved kontakinfo til vedkommende.	

3. Underleverandører	
a) List opp eventuelle underleverandører, inkludert bemanningsbyråer, som utfører, eller etter planen skal utføre arbeider i Norge under denne kontrakten. Listen skal omfatte fullstendig organisasjonsnavn, organisasjonsnummer og nasjonalitet til underleverandøren.	
b) Er kravene til lønns- og arbeidsforhold inkludert i deres kontrakter med eventuelle underleverandører? Legg ved eksempel på formuleringene dere bruker i kontraktene.	
c) Hvordan følger dere opp lønns- og arbeidsvilkår hos eventuelle underleverandører?	

Bilag 7 Administrative bestemmelser

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

CG
K.O.

Innhold

1	Administrative bestemmelser	1
1.1	Kontaktpersoner for partene som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene, jf. standardkontraktens punkt 1.6	1
1.2	Samarbeid og samhandling, jf. standardkontraktens punkt 4.1	1
1.3	Kvartalsvise møter	1

66
LØ.

1 Administrative bestemmelser

1.1 Kontaktpersoner for partene som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene, jf. Standardkontraktens punkt 1.6

Avtaleeier Digitaliseringsdirektoratet

v/ Statens Innkjøpssenter

Navn: Junaid Aftab

Stilling: Avtaleforvalter

E-post: junaid.aftab@digdir.no

Mobil: +47 482 94 194

Leverandør

Navn: Gunnar Gunnarsen

Stilling: Direktør Salg og
forretningsutvikling

E-post: gugu@berg-hansen.no

Mobil: +47 924 67 452

Dette punktet kan oppdateres dersom partene skifter ut kontaktperson.

1.2 Samarbeid og samhandling, jf. standardkontraktens punkt 4.1

[I dette punktet skal det inntas nærmere bestemmelser om partenes samhandling og avklaringer som skal foretas i implementeringsfasen og oppfølging av avtalen. Dette fylles ut av partene etter kontraktsinngåelse.]

For øvrig vises det til bilag 2 Leverandørens løsningsbeskrivelse.

1.3 Kvartalsvise møter

Leverandør er pliktig til å delta på kvartalsvise statusmøter med Avtaleeier.

- Statistikk
- Generell status og markedsoppdatering
- Endringer av produkt og tjenester
- Prisendringer

60
1/10

**Bilag 8 Forbehold til konkurransegrunnlaget
(konkurransebestemmelsene og fellesavtalen)**

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

Innhold

1	Forbehold til standardkontrakten og bilagene	3
1.1	Forbehold til standardkontrakten.....	3
1.2	Forbehold til bilagene	4

66
KØ.

1 Forbehold til standardkontrakten og bilagene

Forbehold skal være presise og entydige slik at Avtaleeier kan vurdere disse uten kontakt med tilbydereren. Forbehold mot konkurransegrunnlaget vil kunne føre til at det blir gitt tillegg i pris under Avtaleeiers evaluering, eventuelt at tilbudet blir avvist.

1.1 Forbehold til standardkontrakten

Forbehold nr. 1	
Punkt i kontrakten	
Begrunnelse for forbehold	
Leverandørens forslag til ny juridisk tekst	
Konsekvenser for ytelse, pris eller andre forhold	

Forbehold nr. 2	
Punkt i kontrakten	
Begrunnelse for forbehold	
Leverandørens forslag til ny juridisk tekst	
Konsekvenser for ytelse, pris eller andre forhold	

Forbehold nr. 3	
Punkt i kontrakten	
Begrunnelse for forbehold	
Leverandørens forslag til ny juridisk tekst	
Konsekvenser for ytelse, pris eller andre forhold	

Forbehold nr. 4	
Punkt i kontrakten	
Begrunnelse for forbehold	
Leverandørens forslag til ny juridisk tekst	
Konsekvenser for ytelse, pris eller andre forhold	

1.2 Forbehold til bilagene

Forbehold nr. 1	
Bilag og punkt i bilag	
Begrunnelse for forbehold	
Leverandørens forslag til ny juridisk tekst	
Konsekvenser for ytelse, pris eller andre forhold	

Forbehold nr. 2**Bilag og punkt i bilag****Begrunnelse for
forbehold****Leverandørens forslag
til ny juridisk tekst****Konsekvenser for ytelse,
pris eller andre forhold****Forbehold nr. 3****Bilag og punkt i bilag****Begrunnelse for
forbehold****Leverandørens forslag
til ny juridisk tekst****Konsekvenser for ytelse,
pris eller andre forhold****Forbehold nr. 4****Bilag og punkt i bilag****Begrunnelse for
forbehold****Leverandørens forslag
til ny juridisk tekst****Konsekvenser for ytelse,
pris eller andre forhold**

Bilag 9 Mal for endringsavtale

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyråttjenester

GG
K.O.

Mal for endringsavtale

Avtalenr/saksnr P360:	Endringsavtale nr: [X]	Gyldig fra dato: [dd,nn.20åå]	Endringsavtalen består av Ant sider: [X] Ant vedlegg: [X]	
Leverandør: [navn og adresse]		Avtaleeier: Digdir v/Statens Innkjøpscenter Grev Wedels plass 9		
Referanse til avtalepunkt(er) som endres/ får tillegg:				
Endringen(e) er som følger:				
Underskrift – Leverandør:	Dato: [dd.mm.20åå]	Underskrift – Statens Innkjøpscenter	Dato: [dd.mm.20åå]	
Navn, stilling		Navn, stilling		

Bilag 10 Mal for Forpliktelseserklæring

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyrå tjenester

GG
K.O

Bilag 10 Forpliktelseserklæring

Forpliktelseserklæring for anskaffelse av ...

Denne erklæringen gjelder når Leverandøren får støtte fra andre foretak (virksomheter), som eksempelvis underleverandører, jf. anskaffelsesforskriften § 16-10.

Det gjøres oppmerksom på at i henhold til anskaffelsesforskriftens §16-10 (3) skal foretakene som Leverandøren støtter seg på oppfylle de relevante kvalifikasjonskravene ved utfylling av ESPD (europeisk egenerklæringsskjema), se konkurransebestemmelsene for nærmere informasjon om utfylling av ESPD skjema.

Foretak	[fyll inn]
Organisasjonsnummer	[fyll inn]
Adresse	[fyll inn]
Postnummer, sted	[fyll inn]

[navn på foretak] inngår som underleverandør av leveranser knyttet til [sett inn fag/leveranse] i forbindelse med [navn på Leverandør] sitt tilbud i konkurransen «Åpen anbudskonkurranse om fellesavtale for kjøp av reisebyrå tjenester».

Det bekreftes at [navn på foretak] forplikter seg til å stille nødvendige ressurser til disposisjon for [navn på Leverandør] i det omfang det er nødvendig for å oppfylle [navn på Leverandør] sine kontraktsforpliktelser ved tildeling av kontrakt.

Sted/dato:

Daglig leder (sign.)

Bilag 12 Endringer i standardkontrakten

Statlig fellesavtale om kjøp av reisebyråttjenester

GG
K.O

Endringer i standardkontrakten

Punkt i avtalen	Opprinnelig tekst	Ny tekst
1.4. Varighet og opsjoner	<p>Fellesavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på Standardkontraktens side 1 (ikrafttredelsestidspunkt) og i 2 (to) år.</p> <p>Avtaleeier har opsjon på å forlenge Fellesavtalen med ytterligere 1+1 år. Maksimal varighet på Fellesavtalen inkludert opsjoner er 4 (fire) år.</p> <p>Opsjonen inntreer automatisk dersom Avtaleeier ikke innen 3 (tre) måneder før avtaleperiodens utløp gir skriftlig melding om at opsjonen ikke skal utløses.</p>	<p>Fellesavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på Standardkontraktens side 1 (ikrafttredelsestidspunkt) og i 3 (tre) år.</p> <p>Avtaleeier har opsjon på å forlenge Fellesavtalen med ytterligere 1+1 år. Maksimal varighet på Fellesavtalen inkludert opsjoner er 5 (fem) år.</p> <p>Opsjonen inntreer automatisk dersom Avtaleeier ikke innen 3 (tre) måneder før avtaleperiodens utløp gir skriftlig melding om at opsjonen ikke skal utløses.</p>
1.5.1 Oppsigelse av avtalen	<p>Partene kan si opp Fellesavtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel. Oppsigelsen påvirker ikke allerede tildelte kontrakter (bestillinger)</p>	<p>Partene kan si opp Fellesavtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel. Oppsigelsen omfatter i tillegg samtlige tildelte kontrakter under denne Fellesavtalen.</p>
1.7.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)	<p>Tildeling av kontrakter innenfor Fellesavtalen foretas i henhold til prosedyrene fastsatt i Bilag 4 - Standard kjøpsbetingelser</p>	<p>Punktet utgår</p>
2.3 Prisgaranti	<p>Leverandøren skal sørge for at priser på tjenester til enhver tid er konkurransedyktige i forhold til de vilkår Avtaleeier kan oppnå i markedet. Leverandøren skal kontinuerlig arbeide med å sikre at priser og leveransevilkår som tilbys Avtaleeier blir best mulig.</p> <p>Leverandøren skal dokumentere rutiner og systemer for hvordan Leverandøren sikrer størst mulig</p>	<p>Leverandøren skal sørge for at priser på tjenester til enhver tid er konkurransedyktige i forhold til de vilkår Avtaleeier kan oppnå i markedet. Leverandøren skal kontinuerlig arbeide med å sikre at priser og leveransevilkår som tilbys Avtaleeier blir best mulig.</p> <p>Leverandøren skal dokumentere rutiner og systemer for hvordan Leverandøren sikrer størst mulig</p>

	<p>utvalg og best mulig priser fra tredjepart.</p> <p>Dersom Avtaleier kan dokumentere at Leverandøren ikke har levert reisetjenester til like gunstige priser som Avtaleeier kan oppnå i markedet for samme reisetjenester, skal Leverandøren redusere pris for reisetjenestene tilsvarende.</p>	<p>utvalg og best mulig priser fra tredjepart.</p> <p>Leverandøren kan ikke ha egne prispåslag på reisetjenester fra tredjepart.</p> <p>Dersom Avtaleier kan dokumentere at Leverandøren ikke har levert reisetjenester til like gunstige priser som Avtaleeier kan oppnå i markedet for samme reisetjenester, skal Leverandøren redusere pris for reisetjenestene tilsvarende.</p>
<p>2.12 Bruk av lærlinger</p>	<p>Leverandøren skal være tilknyttet en lærlingordning og lærlinger skal delta i oppfyllelsen av kontrakten. Kravet kan oppfylles av Leverandøren eller en eller flere av hans underleverandører. Utenlandske entreprenører kan oppfylle lærlingekravet ved å benytte lærlinger som er tilknyttet offentlig godkjent lærlingordning i Norge eller tilsvarende ordning i opprinnelseslandet.</p> <p>Leverandøren skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringen av kontrakten dokumentere at kravene er oppfylt. Ved avslutning av rammeavtalen skal det fremlegges oversikt over antall timer utført av lærlinger. Timelister skal fremlegges på anmodning.</p> <p>Kravet gjelder ikke dersom Leverandøren kan dokumentere reelle forsøk på å inngå lærekontrakt uten å lykkes. Tilsvarende gjelder dersom Leverandøren har inngått lærekontrakt, men på grunn av forhold som skyldes lærlingen ikke kan benytte vedkommende under leveransen.</p> <p>Avtaleeier vil gjennomføre nødvendig kontroll av om krav om bruk av</p>	<p>Punktet utgår</p>

	<p>læringer overholdes. Ved brudd på plikten skal Leverandøren rette forholdet innen den frist Avtaleeier fastsetter. Der Leverandøren selv oppdager brudd på plikten, skal Leverandøren uten opphold opplyse Avtaleeier om forholdene og rette forholdene innen den frist Avtaleeier fastsetter.</p>	
6.5 Heving, 1. avsnitt	<p>Dersom det foreligger vesentlig mislighold av Fellesavtalen, eller Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser overfor den enkelte Oppdragsgiver, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og frist innen 30 virkedager til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.</p>	<p>Dersom det foreligger vesentlig mislighold av Fellesavtalen, eller Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser overfor den enkelte Oppdragsgiver, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og frist innen 30 virkedager til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Heving av fellesavtalen vil også omfatte samtlige tildelte kontrakter under denne Fellesavtalen.</p>