

2024-05-17

Dnr: KFKS-2024-00236

TJÄNSTESKRIVELSE

Ramar och förutsättningar för att inleda upphandling av resebyråtjänster

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut:

Kommunstyrelsen beslutar att inleda upphandling av resebyråtjänster i enlighet med inköpsenhetens tjänsteskrivelse daterad den 17 maj 2024 och ger i uppdrag åt inköpschef att tilldela och signera avtalet.

Sammanfattning

Upphandlingen avser ramavtal för heltäckande resebyråtjänster, det vill säga:

- Bokning av flygbiljetter, båtbiljetter, tågbiljetter och bussbiljetter.
- Bokning av hotellrum/logi.
- Bokning av anslutningstransporter inklusive hyrbil, flygbussar, Arlanda Express och motsvarande.
- Bokning av konferenser och gruppresor.

samt utfärdande av resehandlingar.

Resebyrån föreslås kunna erbjuda såväl personlig service som en digital självbokningsportal.

Avtalstiden föreslås att omfatta två års grundperiod med möjlighet till två förlängningsoptioner om ett år vardera. Avtalsstart är beräknad till 2024-11-01.

Avtalsvärdet för ramavtalet är beräknat på historiska volymer och kommer, som högst, att uppgå till 60-65 miljoner kronor. Takvolymen uppgår till 70 miljoner kronor.

Leverantören föreslås vara IATA*-certifierad och använda s k GDS-system (Global distribution system) såsom Amadeus med tillhörande tågbokningssystem Linkonline samt Sabre.

* IATA-provet genomförs av International Air Transport Association (IATA) och diplommet visar att man har kunskap i internationell resekunskap, bokning av flygbiljetter, hotell, hyrbilar etc.

Krav på kompetens föreslås att ställas. Resekonsulterna föreslås ha genomgått TRAC-utbildning (Travel Academy) eller motsvarande och ha minst fem års erfarenhet av arbete på resebyrå.

Andra krav som föreslås att ställas är krav på kundansvarig, krav på respektive resetjänst (angivna ovan) samt krav på implementeringsplan och statistik med mera. Vidare kommer miljökrav och krav på miljöstatistik att ställas.

Ärendet

Bakgrund och syfte med upphandlingen

Nacka kommuns verksamheter beställer resebyråtjänster såsom tjänsteresor samt konferenser och hotell/logi. Befintligt avtal löper ut 2024-10-30. Det är viktigt att säkerställa att ett nytt ramavtal börjar gälla när det befintliga avtalet löper ut. Upphandlingen föreslås att göras för Nacka kommun med dotterbolag samt Värmdö kommun.

Omfattning

Ramavtalet avseende resebyråtjänster föreslås bland annat omfatta följande tjänster:

- Bokning av flygbiljetter, båtbiljetter, tågbiljetter och bussbiljetter.
- Bokning av hotellrum/logi.
- Bokning av anslutningstransporter inklusive hyrbil, flygbussar, Arlanda Express och motsvarande.
- Bokning av konferenser och gruppresor.

Affärsresebyrån föreslås kunna erbjuda personlig service via e-post och telefon. Vidare föreslås resebyrån tillhandahålla en digital självbokningsportal för att tillgodose den allt större andel medarbetare i kommunen som beställer enklare tjänsteresor på egen hand.

Mål med avtalet

Målet är att upphandla ett ramavtal med en leverantör som erbjuder heltäckande resebyråtjänster (se beskrivning under omfattning) och erbjuder god service.

Kommunen lägger stor vikt vid hög tillgänglighet vad gäller svarstider vid personlig service. Leverantören ska även erbjuda ett intuitivt och användarvänligt självbokningssystem.

Vidare värdesätter kommunen hög servicegrad vad gäller rådgivning kring såväl hållbara resor (miljö, tillgänglighet) som kostnadseffektivitet vid bokningar. Leverantören ska ge professionell vägledning kring kostnader för exempelvis av- och ombokningar och

styrning mot kommunernas eventuella anvisningar och resepolicyer samt separata avtal och överenskommelser.

Miljömedvetenhet ska genomsyra leverantörens organisation då Nacka kommun har som strategiskt mål att minska tjänsteresors klimatpåverkan med 90 % till 2030. Leverantören ska ha ett gott förtroende bland sina kunder samt ett bra samarbete med underleverantörer.

Upphandlingsförfarandet

Värdet på upphandlingen överstiger tröskelvärdet. Upphandlingen föreslås genomföras genom ett öppet förfarande.

Roller och ansvar

Namn	Befattning	Roll
Ann-Kristine Nideborn	Kategoriansvarig Inköpare	Projektledare
Lina Strokirk	Administratör NVOA	Deltagare i arbetsgrupp
Henrik Feldhusen	Biträdande Produktionsdirektör Välfärd Samhällsservice	Deltagare i arbetsgrupp
Emma Östlund	Enhetschef Miljöenheten	Deltagare i arbetsgrupp
Oskar Niemi	Deltagare Miljöenheten	Deltagare i arbetsgrupp
Vilde Rundfloen	Stabschef	Deltagare i arbetsgrupp
Helen Jansson	Koordinator Välfärd Skola	Deltagare i arbetsgrupp
Sandra Lindqvist	Inköpare Värmdö	Samordnar Värmdö kommuns deltagande

Tidsplan

Process	Klart
Behovsanalys	Februari – April 2024
Marknadsanalys	Mars – April 2024
Annonsering	Juni eller senast i augusti 2024
Utvärdering	Augusti och september 2024
Tilldelningsbeslut	Slutet av september 2024
Kontraktsskrivning	September alternativt oktober 2024
Avtalstid	2024-11-01-2026-10-31

Krav på leverantören och tjänsten

Krav föreslås ställas på att leverantören ska vara IATA-certifierad och att de vid utförande av tjänsten ska använda sk GDS-system (Global distribution system) såsom Amadeus med tillhörande tågbokningssystem Linkonline samt Sabre.

Följande krav på kompetens föreslås att ställas. Resekonsulterna ska ha genomgått TRAC-utbildning eller motsvarande och ha minst fem års erfarenhet av arbete på resebyrå. Ett dedikerat bokningsteam ska utses. Minst en person på resebyrån ska vara IATA-certifierad, vilket är ett grundkrav för att resebyrån ska inneha nödvändig IATA-certifiering.

Vidare föreslås att en kundansvarig utses hos leverantören och att denna person ska ha minst fem års erfarenhet av rollen.

Andra krav som föreslås ställas är bland annat krav på respektive resetjänst samt krav på PUB-avtal och krav på informationssäkerhet med mera.

Leverantörsuppföljning

Avtalet föreslås följas upp genom uppföljningsmöten samt statistik som fokuserar på såväl kvantitativa som kvalitativa variabler.

Miljö och hållbarhet

I upphandlingen föreslås krav ställas enligt ramverket för miljömässiga, sociala och arbetsrättsliga villkor, antaget av kommunstyrelsen den 19 februari 2018, § 61 med dnr KFKS 2017/1106.

De krav som föreslås avser krav på systematiskt kvalitets- och miljöarbete.

Även krav på miljövänliga alternativ vid bokningar, krav på miljöstatistik och miljökompensation samt andra relevanta miljökrav föreslås ställas.

Marknadsanalys och inköpsstrategi

Värdet på ramavtalet uppgår till uppskattningsvis 60 – 65 miljoner kronor. Takvärdet uppgår till 70 miljoner SEK för den sammanlagda avtalstiden. Upphandlingen föreslås genomföras genom öppet förfarande.

Upphandlingen föreslås inte delas upp i olika delområden eftersom kommunen behöver en helhetsleverantör som håller ihop det totala resandet.

Marknaden har genomgått en stor förändring i samband med covid-pandemin. Under pandemin sjönk resandet drastiskt och personalen lämnade branschen. När resandet åter tagit fart efter pandemin har resursbrist varit ett problem som dock minskat i takt med att resandet ökat. Allt fler enklare resebokningar sker nu i självbokningssystem medan konferensbokningar fortfarande i stor utsträckning sker via personlig service.

Utvärdering

Utvärderingen föreslås grundas på bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Priset viktas till 60 % och kvaliteten viktas till 40 %.

Kvaliteten föreslås utvärderas genom att referenser utvärderas utifrån ett antal bedömningskriterier samt genom en anbudspresentation.

Vid anbudspresentationen ska leverantörerna göra en presentation utifrån punkter i en fastställd agenda.

Tyngdpunkten i bedömningen föreslås läggas vid att anbudsgivarna presenterar sitt självbokningssystem. Självbokningssystem kommer att ha allt större fokus hos leverantörer och beställare de kommande åren. Anledningen är den stora besparing som uppnås genom digitala bokningar som genomförs av beställaren själv i förhållande till kostnaden för den personliga service resekonsulterna erbjuder.

Arbetsgruppen vill säkerställa att självbokningssystemet uppfyller kommunens behov av exempelvis användarvänlighet, möjlighet att boka för flera användare samtidigt, samt att självbokningssystemet identifiera de resalternativ som är miljövänliga osv.

Anbudsgivaren föreslås även att få i uppgift att presentera sin verksamhet och sina miljöledningsrutiner.

Risker

Det finns en risk för att det inkommer få anbud i denna upphandling då intresset för offentliga upphandlingar är lågt inom resebranschen. Anledningen till detta är att en prisdumpning skett på marknaden som medfört väldigt låga priser. Detta har lett till att många resebyråer därför avstår från att lämna anbud inom offentlig sektor.

För att reducera att denna risk uppstår har arbetsgruppen genomfört dialoger med resebyråer och andra aktörer med positiv respons.

Ekonomiska konsekvenser

Avtalsvärdet för ramavtalet är beräknat på historiska volymer och uppgår till 60 – 65 miljoner. Takvärdet kommer uppskattningsvis att uppgå 70 miljoner kronor totalt, vilket inkluderar såväl tjänsteresor som bokning av konferenser, gruppresor samt hotell/logi.

Avropen betalas av beställande enheter inom Nacka kommun med dotterbolag.

Konsekvenser för barn

Skolresor bokas i begränsad omfattning för kommunens räkning. Skolresorna bidrar till ett positivt inslag i elevernas utveckling, och avtalet för resebyråttjänster är avgörande för att genomförandet av dessa resor ska gå enligt plan.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse daterad den 17 maj 2024

Linnéa Brinkälv
Inköpschef
Inköpsenheten

Ann-Kristine Nideborn
Inköpare
Inköpsenheten