Bilag 1

Norsk Tippings kravspesifikasjon

Reisebyråtjenester

Avtalereferanse: NT-26-0320

INNHOLD

1 INNLEDNING 3

1.1 UTFORMING AV KRAVTABELLER OG HVORDAN BESVARE KRAV 3
1.2 BEGREPSDEFINISJONER 4

2 FORMÅL OG BEHOV 4

2.1 FORMÅL 4
2.2 BEHOV SOM SKAL DEKKES 4

3 KRAV 4

3.1 GENERELLE KRAV 5
3.2 KVALITET 6
3.3 PRIS 12

1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver kravene Norsk Tipping stiller til de ytelsene som Leverandøren skal levere. Leverandørens besvarelse følger i Bilag 2 - Leverandørens løsningsspesifikasjon.

1.1 Utforming av kravtabeller og hvordan besvare krav

Alle Norsk Tippings krav er dokumentert i kravtabeller som vist nedenfor.

For A-krav er følgende tabellstruktur benyttet:

Krav-id.	***Kravbeskrivelse***	***Kravtype***	***Kravoppfyllelse JA/NEI***

For B-krav er følgende tabellstruktur benyttet:

Krav-id.	***Kravbeskrivelse***	***Kravtype***	***Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS***
Leverandørens besvarelse			

Innholdet i kravtabellen er kategorisert i henhold til standarden nedenfor:

Feltnavn	***Beskrivelse***
Krav-id.	Entydig identifikasjon av hvert krav.
Kravbeskrivelse	Beskrivelse av hvert krav med angivelse av hva som kreves tilfredsstilt av leverandøren.
Kravtype	Kravene er delt inn i to typer: **A-krav (absolutte)** Absolutte krav er tilbudets hovedytelser som **må** leveres. Tilbud som ikke tilfredsstiller alle A-kravene vil bli avvist. Forbehold vil ikke bli akseptert og vil medføre avvisning. Leverandøren må i sin besvarelse bekrefte at A-krav er oppfylt. A-krav vil ikke scores. **B-krav (viktig)** Viktige og prioriterte krav. B-krav vil scores.
Kravoppfyllelse	For **A-krav** skal leverandøren angi **«JA»** eller **«NEI»**. For **B-krav** skal leverandøren angi **«JA»**, **«NEI»** eller **«DELVIS»**.
Leverandørens besvarelse	Leverandørens besvarelse i henhold til føringer under feltet «Kravbeskrivelse». Leverandøren må beskrive, illustrere eller forklare hvordan løsningen ivaretar det spesifikke kravet. For noen krav er det angitt at leverandørens besvarelse kun skal legges inn i et spesifikt bilag. Kravet vil bli evaluert og gitt score basert på kvalitet i besvarelsen. Leverandøren skal tilstrebe å gi presise, tydelige og konkrete svar. Upresise og utydelige svar vil kunne resultere i lavere score. Lenker og henvisninger til eksterne websider, etc. vil ikke bli akseptert som del av leverandørens besvarelse, med mindre dette er eksplisitt etterspurt eller nødvendig for å underbygge besvarelsen. Alle besvarelser av krav skal fra leverandørens side være lest og godkjent av et menneske.

1.2 Begrepsdefinisjoner

Alle begreper, termer, akronymer og forkortelser som forekommer i dette bilaget er forklart i tabellen nedenfor.

Begrep	*Forklaring*
NT	Norsk Tipping

2 FORMÅL OG BEHOV

2.1 Formål

Formålet med anskaffelsen er å inngå avtale om reisebyråtjenester som ivaretar Norsk Tippings behov for forretningsreiser og gruppe-/avdelingssamlinger.

2.2 Behov som skal dekkes

Norsk Tipping har behov for en helhetlig og effektiv løsning for administrasjon og bestilling av forretningsreiser samt gruppe- og avdelingssamlinger. Løsningen skal omfatte reisebyråtjenester og en digital bestillingsportal som gjør det enkelt for ansatte å planlegge, bestille, endre og avbestille reiser.

Med forretningsreiser menes alle typer reiser, med hovedvekt på fly, hotell, tog, leiebil og enkle møterom i forbindelse med reiser for enkeltpersoner og mindre grupper. Med gruppe/avdelingssamlinger menes reise/overnatting/møtefasiliteter for større grupper. Norsk Tipping har i tillegg ved enkelte anledninger behov for bistand til bestilling og administrasjon av gruppereiser til utlandet på vegne av flere ansatte. Beskrivelsen av behovet er ikke uttømmende.

Et normalår for forretningsreiser vil anslagsvis ha en omsetning på ca. 4–5 MNOK, mens gruppe- og avdelingssamlinger vil ha en omsetning på ca. 1–2 MNOK. Dette fordeler seg forholdsvis jevnt utover året, med noe overvekt av aktivitet i andre halvår.

3 KRAV

Kravene er delt inn i tre underkapitler. Disse underkapitlene er generelle krav, kvalitet og pris.

3.1 Generelle krav

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
R001	**Klima og bærekraft-rapportering** Leverandøren skal sende Norsk Tipping en rapport om klimautslippene som genereres fra varer og tjenester levert til Norsk Tipping. Det skal framgå av rapporten hvilken periode dataene gjelder for (for eksempel 1.1.-31.12.20xx) og en beskrivelse av dataene med antall enheter kjøpt, kostnad knyttet til kjøpet (ekskludert/inkludert MVA), tonn CO2e (CO2-ekvivalenter), samt utslippsfaktor/omregningsfaktor som er benyttet. Ved rapportering i tonn CO2e skal utslippsfaktoren og kilde til utslippsfaktor opplyses. Data skal rapporteres minimum på årsbasis og frist for rapportering vil være medio januar. Andre rapporteringsfrister kan avtales mellom partene. 1. Standarder og Metoder: Dokumentasjonen skal være utarbeidet i samsvar med internasjonalt anerkjente standarder som GHG Protocol, ISO 14064 eller tilsvarende. Leverandøren skal opplyse om hvilken metodikk som er benyttet, og sikre at den er i tråd med beste praksis. 2. Transparens: Leverandøren skal kunne gjøre tilgjengelig ytterligere informasjon om beregningsgrunnlaget og de ulike komponentene som inngår i klimaregnskapet ved forespørsel. Miljøpolicy dekkes i sin helhet som en del av kvalifiseringen. Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles.	**A**	

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI
R002	**Rapportering i portal** Leverandøren skal tilby en rapporteringsløsning som løpende gir Norsk Tipping grunnleggende informasjon og statistikk vedrørende selskapets reiser og CO2-utslipp, inkludert grunnlag for utregning. Oppdatert informasjon skal kunne hentes ut når som helst av Norsk Tipping. Leverandørens selvbetjeningsportal skal minimum opplyse om CO2-utslippstall for flyreiser. Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles.	**A**	

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI*
R003	**Miljøvennlige hoteller** Norsk Tipping ønsker valgmuligheter og anbefalinger på hoteller rangert etter bærekraft der det er relevant. Ved valg av hotell, ønsker Norsk Tipping at leverandøren har en løsning som gjør det mulig å velge miljøvennlige hoteller basert på rangering, merking, filtrering eller andre former. Det skal være tydelig hva som ligger til grunn for klassifisering som et miljøvennlig hotell, som svanemerket hotell el. Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles.	**A**	

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI*
R004	**Tracker-funksjon** Leverandøren skal tilby en «tracker-funksjon» som til enhver tid gir Norsk Tipping oversikt over selskapets personell som er på forretningsreise. Ved ulykker, krisehendelser eller andre alvorlige hendelser skal tracker-funksjonen være lett tilgjengelig for Norsk Tipping slik at selskapet får oversikt over hvem som er på forretningsreise, og hvor. Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles.	**A**	

3.2 Kvalitet

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R005	**Funksjonalitet i reisebestillingsløsning** Norsk Tipping har som mål å redusere selskapets fotavtrykk i sin reisevirksomhet, og ønsker derfor en løsning som automatisk kommer med forslag til mer klimavennlige reisealternativer hvis dette er tilgjengelig, gjerne støttet opp av en oversikt over konkret utslipp tilknyttet de forskjellige alternativene som presenteres. Vi ønsker integrering av Norsk Tipping sin reisepolicy i reisebestillingsløsningen slik at velges det reiser som ikke er i tråd med policy må dette begrunnes. Leverandør skal beskrive de ulike mulighetene som finnes i bestillingsløsningen, gjerne med illustrasjoner.	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R006	**Bestillingsportal** Tilbyders bestillingsportal skal være tilgjengelig på alle nettbaserte plattformer, eksempelvis PC, smarttelefon og nettbrett. Den skal ha responsivt design og skal være enkel og intuitiv å bruke, slik at den enkelte reisende kan administrere sin profil og bestille sine egne reiser. Det må være mulig å bestille og endre reiser og hotell på alle plattformer. Beskriv reisebestillingsportalen og hvilke funksjoner den ivaretar. Funksjonene må være implementert og i drift. For å kunne vurdere portalens design og brukervennlighet, ber vi om en enkel brukerveiledning med tilhørende skjermbilder av tilbudt løsning samt hvordan prinsippene ift. UU er ivaretatt. Leverandøren bes også beskrive hvordan rettigheter og tilganger administreres i portalen. Funksjonaliteten som beskrives skal være implementert og i ordinær drift ved tilbudsfrist. Tilbyder skal beskrive hvordan den tilbudte bestillingsportalen understøtter en enkel og effektiv bestillingsprosess for den reisende.	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R007	**Reisebestilling for enkeltpersoner** Beskriv kort hvordan den enkelte ansatte i Norsk Tipping kan opprette sin profil og bestille reiser for seg selv (fly, hotell, tog, leiebil, buss, osv.). Beskriv hvilke verktøy og tjenester som tilbys.	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R008	**Reisebestilling for flere i organisasjonen (gruppereiser)** Norsk Tipping har ved enkelte anledninger behov for å bestille gruppereiser i inn- og utland på vegne av flere i selskapet. Beskriv hvordan brukerne kan gjøre bestillinger for andre i organisasjonen. Hvilke muligheter og begrensninger som finnes; antall, tilgangsstyring, etc. Beskriv hvilke verktøy og tjenester som tilbys.	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R009	**Reisebestilling for personer utenfor NT Organisasjon** Norsk Tipping bestiller årlig ca. 20 reiser for gjester og personer som ikke har profil eller et ansettelsesforhold til Norsk Tipping AS. Leverandøren bes beskrive hvordan denne tjenesten kan løses via sin nettportal av en bruker (ansatt).	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R010	**Hotelltilbud** Norsk Tipping ønsker et bredest mulig hotelltilbud. Leverandøren bes beskrive booking- og valgmuligheter, kart, miljøsertifisering, vurderinger etc. Beskriv også tilfang og hvordan det fungerer. Tilbys hoteller fra tredjeparter, som ikke ligger i vanlige Global Distribution Systems?	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	***Kravbeskrivelse***	***Kravtype***	***Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS***
R011	**Booking av møterom** Norsk Tipping ønsker i størst mulig grad en selvbetjeningsløsning for booking av møterom • Beskriv hvordan enkel møteromsbestilling håndteres. • Hvor lang tid, responstid, tar det fra bestilling til oppdraget iverksettes og ferdigstilles. (ikke • autoreply e.l). • Finnes det online løsninger som forenkler og sparer tid for bestilling og oppdatering? • Hvilke avbestillingsbetingelser gjelder ved bestilling av møter?	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	***Kravbeskrivelse***	***Kravtype***	***Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS***
R012	**Bestilling av Gruppe/avdelingssamlinger** Norsk Tipping ønsker i størst mulig grad en selvbetjeningsløsning for booking av gruppe/samlinger utenfor selskapets lokaler • Beskriv hvordan en slik bestilling håndteres. • Hvor lang tid, responstid, tar det fra bestilling til oppdraget iverksettes og ferdigstilles. (ikke • autoreply e.l). • Finnes det online løsninger som forenkler og sparer tid for bestilling og oppdatering? • Hvilke avbestillingsbetingelser gjelder ved bestilling for grupper/samlinger?	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*
R013	**Tilbudsoppsett** Leverandøren skal gi et oversiktlig og spesifisert tilbud med kostnadsoverslag som svar på en forespørsel fra Norsk Tipping. Gi et eksempel på hvordan dette overleveres kunden med utgangspunkt i følgende brief: Avdelingssamling for 100 personer med fysisk tilstedeværelse, lunsj til lunsj, møterom, overnatting og servering. Her er selve innholdet irrelevant, men tilbudet må inneholde de ulike elementer for å løse et slikt arrangement. Vi ønsker å se et typisk tilbudsoppsett på en avdelingssamling. Besvarelse merkes med R013	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	*Kravbeskrivelse*	*Kravtype*	*Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS*

R014	**Betalingsformer og reiseoppgjør**
	
	Norsk Tipping ønsker en fleksibel løsning på betalingsform og reiseoppgjør, og har i dag i en faktura-løsning for de fleste reiser. Primært ønskes denne løsningen videreført.
	
	• Hvilke betalingsformer kan tilbys;
	  • Kredittkort, reisekonto, fakturaløsninger?
	  • Hvilke former anbefales og hvorfor?
	
	• Hvordan håndteres reiseoppgjørstransaksjoner?
	  • Beskriv håndteringen for Norsk Tipping, og mulighet for eksport og import til økonomisystem/reiseoppgjørssystem
	• Beskriv hvordan oppgjøret håndteres av den ansatte/reisende.
	
	Leverandøren bes beskrive sin tilbudte løsning.
		B	

Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	***Kravbeskrivelse***	***Kravtype***	***Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS***
R015	**Kundeteam og tilgjengelighet** Beskriv samarbeidsmodellen som tilbys Norsk Tipping, inkl. teamet som skal følge opp avtalen og teamet som har den operative og daglige oppfølgingen. Beskriv de ulike tjenestene som leverandøren tilbyr innen support og hvordan Norsk Tipping blir prioritert som kunde (f.eks. behandlingstid, åpningstid for de ulike tjenestene, responstid, tilgjengelighet etc.). Beskriv også bestillingsportalens/ onlineløsningens faktiske oppetid i alle kanaler, basert på statistikk. Navn på ev. Key Account Manager (KAM) og relevante kontaktpersoner føres inn i Bilag 6 Administrative bestemmelser.	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	***Kravbeskrivelse***	***Kravtype***	***Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS***
R016	**Sporing og varsling (trackerløsning)** Norsk Tipping har behov for muligheten til å innhente informasjon og oversikt over sine ansatte på reiser. Tjenesten skal være tilgjengelig for utvalgte personer i selskapet. Hva inneholder tjenesten leverandøren tilbyr? Beskriv hvordan sikkerhet og sporing av reisende håndteres. Leverandøren bes også beskrive sine rutiner for varsling ved alvorlige hendelser.	**B**	
Leverandørens besvarelse			

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R017	**Kommunikasjon med den reisende** Det er viktig at den reisende får rask informasjon om endringer og hendelser underveis. Hvordan håndteres kommunikasjon med den reisende? Beskriv hvilke verktøy og tjenester som tilbys. Følgende temaer bør beskrives: • Kundesenter, • Åpningstid for tjenesten(e), • Varsling, forsinkelser, kanselleringer etc. • Endring av reisen mv. elektroniske assistenter. • Tilbys det bistand/tjenester knyttet til kompensasjon ved forsinkelser/kanselleringer	**B**	
Leverandørens besvarelse			

3.3 Pris

I tildelingskriteriet pris skal leverandøren opplyse sine priser i bilag 7 (del 2) - Prismatrise. I evalueringen av tildelingskriteriet pris vil leverandørens årlige totalpris samt timepris for prosjektledelse legges til grunn.

Norsk Tipping har i dag en høy prosentandel av selvbestillinger gjennom bestillingsportal, noe vi også ønsker å fortsette med. Det legges også til grunn at de fleste endringer også gjøres av den enkelte via portalen.

Krav-id.	Kravbeskrivelse	Kravtype	Kravoppfyllelse JA/NEI/DELVIS
R018	**Priser** Norsk Tipping ber om en fastpris/management fee for forretningsreiser i henhold til Bilag 7 del 2, arkfane 1A. Fastprisen skal gjelde innenfor +/- 10 % avvik. Leverandøren bes beskrive hvilke betingelser som gjelder ved over- /underforbruk i forhold til omfanget som ligger til grunn. Leverandøren bes beskrive hva som er inkludert i årlig fastpris, og hvilke tilbudte tjenester som er utenfor. Disse prisene må fremgå i Bilag 7 (del 2). Alle priser innen forretningsreiser skal oppgis i de respektive regnearkfanene (1A – Priser og 1B – Andre tjenester) i Bilag 7 (del 2).	**B**	
Leverandørens besvarelse			