



MODERNISERINGSSTYRELSEN

Rammekontrakt

vedrørende

rejsebureauudelser

mellem

Den Danske Stat v/Moderniseringsstyrelsen
Landgreven 4
1017 København K

(herefter benævnt Moderniseringsstyrelsen)

og

Carlson Wagonlit Danmark A/S
CVR-nr. 66097218
Ørestads Boulevard 35
2300 København S

(herefter benævnt Leverandøren)

(sammen benævnt Parterne)

INDHOLDSFORTEGNELSE

KONTRAKTBILAGSFORTEGNELSE	4
1. PRÆAMBEL	5
2. DEFINITIONER	6
3. RAMMEKONTRAKTENS OMFANG	7
3.1 Generelt	7
3.2 De bestillingsberettigede Kunder.....	7
3.2.1 Statslige Kunders forpligtelse	7
3.2.2 Undtagelser til statslige Kunders forpligtelse	8
3.3 Forhold til andre rammeaftaler	8
4. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE	8
4.1 Levering af rejsebureauydelse	8
4.2 Procedure for bestilling	9
4.2.1 Procedure for bestilling af Pakker	9
4.2.2 Procedure for ændring af Pakker.....	9
4.3 Implementering.....	9
4.3.1 Forberedelse af Implementering	9
4.3.2 Implementering af Kunderne	11
4.3.3 Afprøvning i forbindelse med Implementering	11
4.4 Levering af Pakker og Øvrige Ydelser	12
4.5 Levering af Billetter	13
4.6 Samarbejde og rapportering.....	13
4.7 Tilfredshedsundersøgelse	13
4.8 Fejlbestillinger	15
4.9 Tredjemands rettigheder.....	15
4.10 Garanti	15
4.11 Bemanding i relation til Konsulentrådgivning.....	16
4.12 Dokumentationskrav	16
4.12.1 Generelt.....	16
5. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE – ONLINEBOOKINGSYSTEMET	17
5.1 Rettigheder	17
5.2 Tredjemands rettigheder.....	17
6. GENERELLE BESTEMMELSER	18
6.1 Priser - generelt	18
6.1.1 Priser	18
6.1.2 Særligt for Konsulentrådgivning	18
6.1.3 Særligt for Undervisning.....	19
6.2 Fakturering og betaling	19

6.2.1	Generelt.....	19
6.2.2	Fakturering og levering	19
6.3	Mangler	20
6.4	Forsinkelse.....	22
6.4.1	Bod	22
6.5	Ophævelse.....	23
6.6	Misligholdelse i øvrigt.....	26
6.7	Leverandørens erstatningspligt	26
6.8	Anvendelse af underleverandører.....	27
6.9	Moderniseringsstyrelsens og Kundens forhold	27
6.10	Force majeure	28
6.11	Audit	28
6.12	Myndighedskrav, arbejdsklausul samt sikkerhedsgodkendelse	29
6.12.1	Persondata.....	30
6.13	Information om Rammekontrakten	31
6.14	Tavshedspligt mv.	32
6.15	Overdragelse.....	32
6.16	Løbetid	33
6.17	Opsigelse og uden virkning	33
6.17.1	Uden virkning.....	34
6.18	Bistand i forbindelse med ophør	35
6.19	Fortolkning.....	36
6.20	Tvister	36
7.	UNDERSKRIFTER	37
8.	SELVSTÆNDIG AFTALE	37

Kontraktbilagsfortegnelse

Kontraktbilag 0:	Definitioner
Kontraktbilag 1A:	Generelle Krav
Kontraktbilag 1B:	Kravspecifikation
Kontraktbilag 2:	Leverandørens løsningsbeskrivelse
Kontraktbilag 3 med underbilag:	Liste over Kunden
Kontraktbilag 4 med underbilag:	Priser
Kontraktbilag 5:	Samarbejdsorganisation og rapportering
Kontraktbilag 6:	Udgår
Kontraktbilag 7:	Tilslutningsaftale
Kontraktbilag 8:	Baggrundsinformation - eksisterende forhold i staten
Kontraktbilag 9:	Udgår
Kontraktbilag 10:	Ydelser ved ophør
Kontraktbilag 11:	Spørgsmål og svar
Kontraktbilag 12:	Fakturering
Kontraktbilag 13:	Procedure for bestilling
Kontraktbilag 14:	Udgår

1. PRÆAMBEL

Som en del af Statens Indkøbsprogram er det besluttet at effektivisere statslige myndigheds indkøb af rejsebureauydelse. Effektiviseringen medfører, at indkøbet på tværs af statslige myndigheder standardiseres, koordineres og forpligtes. Hensigten med en fællesstatslig rejsebureauaftale er formidling af alle typer af rejseformer og hotelovernatninger mv. med henblik på at dække statens samlede rejsebehov.

Efter begrænset udbud (Udbudsbekendtgørelse EUT nr. 2013/S 161-281213) har Parterne indgået denne Rammekontrakt vedrørende rejsebureauydelse i forbindelse med statens tjenesterejser indenfor følgende områder:

- Bestilling/reservering af fly, tog, billeje, færge og hotel,
- Rejsebestillingsløsninger, herunder:
 - Direkte booking hos rejsebureauet,
 - Implant og
 - In house,
- Onlinebookingsystem,
- Levering af elektroniske data og statistik,
- Styring af rejsepolitik,
- Anvendelse af priser og vilkår i statslige leverandøraftaler og SKI-aftaler,
- Tilknyttede konsulentydelse:
 - Håndtering af Bonuspointordninger,
 - 24-timers service - ikke billetændringer og annullering,
 - Opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser,
 - Konsulentrådgivning, jf. Kontraktbilag 0, pkt. 28,
 - Bestilling og udlevering af visum,
 - Web baseret undervisning i Onlinebookingsystem og
 - Undervisning på kundens lokation i Onlinebookingsystem.
- Kobling af rejsebureauets systemer til rejseafregningssystemer anvendt i staten, herunder til brug for profilhåndtering og godkendelsesflows ved rejsebestillinger.

Rejsebureauydelse er i Kontraktbilag 1B delt op i tre Pakker (rejsebestillingsløsninger) og Øvrige Ydelse.

Rammekontrakten fastlægger Parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelse.

Rammekontrakten vil til enhver tid være underlagt det gældende indkøbscirkulære.

Rammekontrakten indebærer, at statslige myndigheder i henhold til cirkulære om indkøb i staten vil blive forpligtet til at købe ind hos den på Rammekontrakten valgte Leverandør inden for Rammekontraktens område, jf. punkt 3.2.1, dog punkt 3.2.2.

Udetjenesten under Udenrigsministeriet er dog undtaget fra forpligtelsen, men udetjenesten kan gøre brug af Rammekontrakten. Partsstatussen for udetjenesten medfører således alene en ret, men ikke en pligt til at anvende Rammekontrakten.

En række selvejende institutioner mv. (angivet i Kontraktbilag 3A og 3B) er endvidere oprindelige parter i Rammekontrakten og kan derfor gøre brug af Rammekontrakten, jf. tekst-anmærkning nr. 110 til § 7 på finansloven for 2013, på de i Kontraktbilag 7 anførte vilkår. Partsstatussen medfører alene en ret, men ikke en pligt til at anvende Rammekontrakten.

Endelig er Danmarks Nationalbank og Folketinget ligeledes oprindelige parter i Rammekontrakten og kan derfor gøre brug af Rammekontrakten, jf. Kontraktbilag 3 og 7. Partsstatussen medfører alene en ret, men ikke en pligt til at anvende Rammekontrakten.

2. DEFINITIONER

Ved Arbejdsdag forstås mandag - fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved Dag(e) forstås kalenderdag(e).

Ved Implementering forstås det forløb, der påbegyndes den dag, hvor Kunden afgiver sin bestilling på de(n) af Kunden valgte Pakke(r) til Leverandøren, jf. Kontraktbilag 13 og som løber frem til Implementeringsdagen. Under Implementeringen tilsikrer Leverandøren, at de(n) af Kunden bestilte Pakker(r), opsættes og afprøves i det omfang, det er nødvendigt for, at Leverandøren på den i Implementeringsplanen fastsatte Implementeringsdag kan levere de af Kunden bestilte rejsebureauydelse klar til drift i fuld funktionsdygtig stand hos den pågældende Kunde.

Ved Implementeringsdag forstås den for den enkelte Kunde individuelle dag, som Leverandøren har fastsat i Implementeringsplanen, og hvor Leverandøren over for den pågældende Kunde godtgør, at de af Kunden valgte Pakke(r) er klar til drift i fuld funktionsdygtig stand hos den pågældende Kunde. Der er således én Implementeringsdag pr. Kunde, men der er intet til hinder for, at flere Kunders Implementeringsdag ligger på samme dato, jf. punkt 4.3.

Ved Implementeringsplan forstås den af Leverandøren udarbejdede og af Moderniseringsstyrelsen godkendte endelige plan for Implementering af de forskellige Kunders pakker, jf. punkt 4.3.

Ved Kunden forstås de i henholdsvis Kontraktbilag 3, 3A og 3B afgrænsede statslige institutioner, selvejende institutioner mv., Folketinget og Danmarks Nationalbank, der kan bestille rejsebureauydelse i henhold til Rammekontrakten.

Ved Rammekontrakt forstås nærværende Rammekontrakt med Kontraktbilag herunder Løsningsbeskrivelsen, jf. Kontraktbilag 2 og Leverandørens priser, jf. Kontraktbilag 4A.

Øvrige definitioner er anført i Kontraktbilag 0.

3. RAMMEKONTRAKTENS OMFANG

3.1 Generelt

Denne Rammekontrakts formål er at sikre Kunden kvantitative og kvalitative leverancer ud fra de krav, som fremgår af Rammekontrakten. Leverandøren skal som led heri sikre, at de leverede rejsebureauydelse har en kvalitet, der svarer til almindelig god kvalitet inden for branchen.

Leverandøren er forpligtet til at levere alle de af Rammekontrakten omfattede ydelser på de anførte vilkår.

Leverandøren tilsikrer, at de enkelte dele af de af Rammekontrakten omfattede ydelser tilgodeser miljøhensyn og følger udviklingen inden for disse, jf. Kontraktbilag 1A.

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med Moderniseringsstyrelsen, Kunden samt eventuelle tredjemænd med henblik på opfyldelse af denne Rammekontrakt.

3.2 De bestillingsberettigede Kunder

Rammekontrakten benyttes af Kunden, som afgrænset i Kontraktbilag 3, jf. også Kontraktbilag 7.

3.2.1 Statslige Kunders forpligtelse

Statslige Kunder bliver fra 1. marts 2014 forpligtet til at anvende Rammekontrakten i forbindelse med køb af rejsebureauydelse, der er omfattet af Rammekontrakten.

Statslige Kunder har således som hovedregel pligt til at købe alle rejsebureauydelse, der er omfattet af Rammekontrakten igennem Leverandøren, jf. dog undtagelserne i punkt 3.2.2.

3.2.2 Undtagelser til statslige Kunders forpligtelse

Statslige Kunder får ved Rammekontrakten ret, men ikke pligt til at indkøbe togbilletter igennem Leverandøren.

Statslige Kunder får ved Rammekontrakten ret, men ikke pligt til at indkøbe hotelophold i Danmark igennem Leverandøren på nærværende Rammekontrakt. Kunderne har tillige mulighed for at indkøbe hotelophold i Danmark direkte på den fællesstatslige hotelaftale, jf. pkt. 3.3. nedenfor, og således uden om Leverandøren på nærværende Rammekontrakt.

3.3 Forhold til andre rammeaftaler

Moderniseringsstyrelsen har forud for indgåelsen af denne Rammekontrakt indgået Rammeaftale om hotelophold i Danmark (den fællesstatslige hotelaftale). Rammeaftalen forpligter de statslige myndigheder til at anvende den fællesstatslige hotelaftale i forbindelse med køb af de ydelser, der er omfattet heraf, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.6.

SKI har forud for indgåelsen af denne Rammekontrakt indgået Rammeaftale om personbefordring med fly (SKI flyrejseaftale). De fleste statslige myndigheder har tilsluttet sig denne aftale, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.5.

Kunderne kan have indgået eller kan i kontraktperioden indgå eller blive forpligtet af andre rammeaftaler, der får betydning for Leverandørens formidling af ydelser på nærværende Rammekontrakt.

Leverandøren er ved levering af rejsebureauydelse omfattet af denne Rammekontrakt forpligtet til at bidrage til, at Kunden anvender de rammeaftaler, som Kunden til enhver tid måtte være forpligtet af eller tilsluttet, i overensstemmelse med bestemmelserne i disse rammeaftaler, jf. Kontraktbilag 1B punkt 2.5 og 2.6.

Det vil altid skulle fremgå af Kundens Rejsepolitik, hvilke rammeaftaler Kunden er forpligtet af, tilmeldt eller har indgået. Kunden kan ikke kræve, at Leverandøren anvender rammeaftaler, når disse ikke er nævnt i Kundens Rejsepolitik. Kunden bør derfor løbende opdatere sin Rejsepolitik.

4. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE

4.1 Levering af rejsebureauydelse

Leverandørens ydelser skal opfylde alle de i Kontraktbilag 1B anførte Minimumskrav samt opfylde Krav og Prioriterede Krav, som de er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse i Kontraktbilag 2, samt opfylde alle de i Rammekontrakten øvrigt anførte krav. Løsningsbe-

skrivelsen i Kontraktbilag 2 kan ikke medføre, at krav opstillet i den øvrige del af Rammekontrakten ikke skal opfyldes.

Leverandøren skal som led i levering af sine ydelser selv tilvejebringe og betale det udstyr og programmel samt de personaleressourcer mv., som er nødvendige for at levere rejsebureauydelse.

Leverandøren er forpligtet til at kvalitetssikre sine ydelser i overensstemmelse med almindelig god praksis i branchen.

4.2 Procedure for bestilling

Kundens bestilling af rejsebureauydelse hos Leverandøren sker som anført i Kontraktbilag 13 og på grundlag af de vilkår, der er fastlagt i Rammekontrakten.

4.2.1 Procedure for bestilling af Pakker

Kundens bestilling af Pakke(r) sker ved anvendelse af skemaet i Kontraktbilag 13.

Kundens bestilling af Pakker skal omfatte Basispakken, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2, og Kunden kan ikke fravælge Basispakken. Udover Basispakken kan Kunden bestille en af følgende pakker:

- Implant-pakken, jf. Kontraktbilag 1B punkt 3, eller
- In house-pakken, jf. Kontraktbilag 1B punkt 4.

4.2.2 Procedure for ændring af Pakker

Ændring af Kundens Pakke (fx fra Implant-pakke til In house-pakke) efter Kundens Implementeringsdag sker som anført i Kontraktbilag 13. Nedenstående punkt 4.3.3 om afprøvning finder ligeledes anvendelse i denne situation.

4.3 Implementering

4.3.1 Forberedelse af Implementering

Leverandøren skal i Forberedelsesperioden, dvs. fra indgåelsen af Rammekontrakten og frem til 1. marts 2014, forberede Implementeringen af Kunderne. Krav til Leverandørens ydelser i Forberedelsesperioden fremgår af Kontraktbilag 1B, punkt 2.2 og nærværende punkt.

Leverandøren skal senest den 1. februar 2014 sende et udkast til en Implementeringsplan til Moderniseringsstyrelsen. Det skal fremgå af Implementeringsplanen, hvornår de enkelte statslige Kunder vil blive implementeret. Implementeringsplanen skal som udgangspunkt overholde nedenstående rækkefølge, jf. dog nedenfor om Leverandørens ret til at rykke Kundens Implementeringsdag.

Leverandøren skal i perioden 1. marts til 1. november 2014 implementere de statslige Kunder i nedenstående rækkefølge:

- 1) Forsvarsministeriet
- 2) Justitsministeriet
- 3) Udenrigsministeriet samt Statsministeriet
- 4) Skatteministeriet
- 5) Erhvervs- og Vækstministeriet
- 6) Miljøministeriet
- 7) Kulturministeriet
- 8) Transportministeriet
- 9) Klima, Energi- og Bygningsministeriet
- 10) Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
- 11) Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående uddannelser
- 12) Beskæftigelsesministeriet
- 13) Økonomi- og Indenrigsministeriet
- 14) Undervisningsministeriet
- 15) Social- og Integrationsministeriet
- 16) Finansministeriet
- 17) Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter
- 18) Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri
- 19) Ministeriet for Ligestilling og Kirke

Såfremt Leverandøren til brug for udarbejdelse af udkastet til Implementeringsplan har brug for oplysninger om de enkelte Kunder, herunder om Kundernes hidtidige rejsebureauomsætning, vil Moderniseringsstyrelsen så vidt muligt bistå Leverandøren hermed. Leverandøren henvises i øvrigt til Kontraktbilag 8, som indeholder baggrundsinformation om hidtidige rejsebestillingsmønstre i staten, der kan være relevant for Leverandørens planlægning af implementeringen af de statslige Kunder.

Senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af udkastet til Implementeringsplan for de statslige Kunder godkender Moderniseringsstyrelsen udkastet eller fremkommer med ændringsforslag hertil.

Leverandøren skal senest 3 Arbejdsdage efter modtagelsen af Moderniseringsstyrelsens ændringsforslag fremsende et revideret endeligt udkast til Implementeringsplan for de statslige Kunder til Moderniseringsstyrelsens godkendelse.

Såfremt Moderniseringsstyrelsen ikke har yderligere kommentarer, godkender Moderniseringsstyrelsen det endelige udkast senest 2 Arbejdsdage efter modtagelse af det reviderede endelige udkast.

Den af Moderniseringsstyrelsen godkendte endelige Implementeringsplan er bindende for Leverandøren, idet de enkelte Kunder skal implementeres på de i Implementeringsplanen angivne Implementeringsdage. Leverandøren har dog ret til at rykke Kundens Implementeringsdag med op til 5 Arbejdsdage, såfremt Leverandøren giver Kunden skriftlig meddelelse herom senest 1 måned inden den nye Implementeringsdag. Såfremt Leverandøren vælger at udnytte denne ret, er der intet til hinder for, at rækkefølgen i Implementeringsplanen ændres som konsekvens af rykningen.

4.3.2 Implementering af Kunderne

Leverandøren skal gennemføre Implementeringen af de enkelte Kunder efter den af Leverandøren udarbejdede og af Moderniseringsstyrelsen godkendte Implementeringsplan, jf. punkt 4.3.1 og i overensstemmelse med Løsningsbeskrivelsen i Kontraktbilag 2.

Leverandøren sørger ved Implementeringen for, at Kunden bliver implementeret med de(n) af Kunden bestilte Pakke(r) på Kundens Implementeringsdag. På dette tidspunkt skal de(n) bestilte Pakke(r) være klar til drift i fuld funktionsdygtig stand samt opfylde alle Minimumskrav, Krav og Prioriterede Krav, der er relevante for de(n) pågældende Pakke(r).

Kunden og Leverandøren skal i fornødent omfang arbejde sammen om Implementeringen frem til Implementeringsdagen, herunder skal Kunden træffe en række beslutninger om fx opsætning af Onlinebookingsystem, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.26.

Leverandøren skal inden 1. november 2014 have implementeret samtlige statslige Kunder.

4.3.3 Afprøvning i forbindelse med Implementering

Leverandøren skal sikre, at de(n) af Kunden bestilte Pakke(r) på Implementeringsdagen for den pågældende Kunde er klar til drift i fuld funktionsdygtig stand samt opfylder alle Minimumskrav, Krav og Prioriterede Krav, der er relevante for de(n) pågældende Pakke(r).

Såfremt Kunden ønsker det, skal Leverandøren 2 uger forud for Kundens Implementeringsdag gennemføre en afprøvning hos Kunden, som beskrevet nedenfor. Kunden skal angive om afprøvning ønskes i forbindelse med bestilling af Pakke, jf. Kontraktbilag 13.

Formålet med afprøvningen er at konstatere, om de(n) bestilte Pakke(r) opfylder Rammekontrakten.

Leverandøren skal ved afprøvningen foretage en fysisk demonstration hos Kunden, hvor Leverandøren demonstrerer Implementeringen af Kunden (herunder demonstration af Basispakken (med Onlinebestillingssystem) og evt. Implant-pakken eller In house-pakken (afhængig af, hvad Kunden konkret har bestilt). Demonstrationen skal ligge så tæt som muligt på en daglig situation. Leverandøren skal forberede sin demonstration, således at det punkt for punkt demonstreres, at løsningen funktionsmæssigt opfylder kravene i Rammekontrakten. Kunden kan både forud for demonstrationen og under demonstrationen kræve en uddybende/ supplerende demonstration af forhold, som Kunden vurderer som kritiske, fx hvis risikoen for fejl og mangler af Kunden vurderes som stor.

Leverandøren leverer en prøverapport til Kunden i umiddelbar forlængelse af demonstrationen og senest 3 Arbejdsdage efter demonstrationen. Prøverapporten indeholder en summarisk angivelse af, hvilke krav i Rammekontrakten der er opfyldt, og hvilke krav der endnu ikke er opfyldt men vil være opfyldt senest på Implementeringsdagen.

Såfremt prøverapporten viser, at der er krav som først vil være opfyldt på Implementeringsdagen, kan Kunden kræve afholdelse af en ny afprøvning på Implementeringsdagen. Kunden skal i givet fald først anses for implementeret, når prøven er endeligt bestået.

4.4 Levering af Pakker og Øvrige Ydelser

Leveringssted for Pakker er Kundens lokationer overalt i Danmark, eksklusiv Grønland og Færøerne. Levering skal ske til den enkelte institution efter anvisning fra Kunden. Leverandøren skal overholde de i pkt. 4.3. og i Kontraktbilag 13 anførte tidsfrister for levering af Pakker.

Levering af ydelser, der indgår i Pakkerne, skal ske som anført i Kontraktbilag 13 og pkt. 4.5 nedenfor.

Leverandøren skal overholde de i Kontraktbilag 13 anførte krav til levering af Øvrige Ydelser, som skal leveres til Kunden inden for de i samme Kontraktbilag anførte frister.

4.5 Levering af Billetter

Leveringssted for fysiske Billetter er Kundens lokationer overalt i Danmark, eksklusiv Grønland og Færøerne.

Levering af fysiske Billetter skal ske til den enkelte institution efter anvisning fra Kunden. Fysiske Billetter – uanset type - skal senest være Kunden i hænde 1 Arbejdsdag før afrejse.

Elektroniske Billetter skal sendes elektronisk til Kunden efter anvisning fra Kunden. Elektroniske Billetter skal senest være Kunden i hænde 1 Arbejdsdag før afrejse.

4.6 Samarbejde og rapportering

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med Moderniseringsstyrelsen og Kunden som anført i Kontraktbilag 5.

Leverandøren er forpligtet til at foretage løbende rapportering over for Moderniseringsstyrelsen og Kunden som anført i Kontraktbilag 5.

4.7 Tilfredshedsundersøgelse

Såfremt Moderniseringsstyrelsen vurderer, at der er behov for at gennemføre en eller flere tilfredshedsundersøgelser blandt Kunderne, kan Moderniseringsstyrelsen beslutte, at disse skal gennemføres af Leverandøren som angivet nedenfor.

Som udgangspunkt gennemføres højst én tilfredshedsundersøgelse om året. Den første tilfredshedsundersøgelse blandt Kunderne kan tidligst gennemføres efter 1. marts 2015.

Leverandøren gennemfører som udgangspunkt tilfredshedsundersøgelsen, dog således, at Moderniseringsstyrelsen skal godkende respondentkredsen og spørgsmålene inden disse sendes ud. Leverandøren udformer et oplæg til setup, som danner grundlag for en dialog mellem Leverandøren og Moderniseringsstyrelsen om Leverandørens endelige udformning af tilfredshedsundersøgelsen.

Leverandøren skal præsentere Moderniseringsstyrelsen for det første udkast til materialet (herunder hvilke Kunder, der vil blive spurgt samt hvilke spørgsmål, der vil blive stillet) senest 30 Dage efter, Moderniseringsstyrelsen har anmodet Leverandøren om at gennemføre en tilfredshedsundersøgelse.

Såfremt der ikke opnås enighed mellem Leverandøren og Moderniseringsstyrelsen om tilfredshedsundersøgelsens endelige udformning inden for 30 Dage efter, det første udkast fra Leverandøren er leveret til Moderniseringsstyrelsen, kan Moderniseringsstyrelsen beslutte, at

en uvildig tredjepart skal udforme og gennemføre undersøgelsen. I så fald deles udgifterne til denne tredjeparts udformning og gennemførelse af tilfredshedsundersøgelsen lige imellem Moderniseringsstyrelsen og Leverandøren.

Tilfredshedsundersøgelsen skal give et repræsentativt udsnit af de statslige Kunder mulighed for at angive deres tilfredshed i forhold til, med dog ikke begrænset til:

Tilfredshedsundersøgelse	Generel tilfredshed
	Rejseteam: Tilgængelighed, svartider, service/venlighed og kompetenceniveau
	Rejseplanen
	Levering af rejsedokumenter til tiden
	24-timers service
	Visum-assistance
	Evne til at finde lave priser
	Tracking af ubrugte flybilletter
	Profildatabasen
	Onlinebookingsystemet inkl. brugervenlighed, hastighed og evne til at løse Den rejsende/Brugerens behov
	Reklamationshåndtering
	Fakturering
	Eventuelle andre spørgsmål eller emner, som Moderniseringsstyrelsen måtte ønske undersøgt.

Tilfredshedsundersøgelsen skal medføre et resultat, hvor minimum 80 pct. af de adspurgte Kunder generelt er tilfredse eller mere end tilfredse med Leverandøren på følgende skala:

- Meget utilfreds
- Utilfreds
- Neutral
- Tilfreds
- Mere end tilfreds

Såfremt resultatet ikke når dette niveau, kan Moderniseringsstyrelsen indkalde Leverandøren til dialog med henblik på at få rettet op på forholdet. Leverandøren skal i denne forbindelse præsentere Moderniseringsstyrelsen for en handlingsplan, der beskriver, hvordan Leverandøren vil opnå en kundetilfredshed, der ligger på tilfreds eller mere end tilfreds for mindst 80% af de adspurgte Kunder.

Efter fire-seks måneder kan tilfredshedsundersøgelsen gentages, således at det kan vurderes, om Leverandøren har opnået at forbedre kundetilfredsheden.

Ved gentagne tilfælde af tilfredshedsundersøgelser, hvor under 80 pct. af de adspurgte Kunder er tilfredse eller mere end tilfredse med Leverandøren, vil Moderniseringsstyrelsen kunne hævde Rammekontrakten som følge af væsentlig misligholdelse jf. pkt. 6.5.

4.8 Fejlbestillinger

Ved fejlbestillinger, dvs. i tilfælde, hvor Kunden ved køb af en rejse på Rammekontrakten i bestillingen har angivet forkert tidspunkt, destination eller lignende, har Kunden ret til at fortryde eller korrigere bestillingen indtil 1 Arbejdsdag før afrejse (i relation til fly-, tog- og færgebilletter, dog kun i det omfang henholdsvis fly-, tog- og færgebilletreglerne muliggør annullering og/eller ændring af bestillingen).

4.9 Tredjemands rettigheder

Leverandøren garanterer at ydelserne, der kan indkøbes på denne Rammekontrakt, ikke krænker tredjemands rettigheder. Moderniseringsstyrelsen kan til enhver tid kræve, at Leverandøren fremlægger dokumentation eller på anden måde over for Moderniseringsstyrelsen redegør for oprindelsen af relevante ydelser. Dokumentation skal foreligge inden for en af Moderniseringsstyrelsen skriftligt varslet frist, der skal udgøre mindst fem Arbejdsdage.

Foreligger der krænkelse af tredjemands ret, er Leverandøren pligtig til for egen regning at skaffe Kunden retten til fortsat at udnytte ydelser som anført i denne Rammekontrakt eller at bringe krænkelsen til ophør, således at Leverandøren opfylder kravene efter denne Rammekontrakt.

Hvis tredjemand rejser erstatningskrav mod Moderniseringsstyrelsen og/eller Kunden som følge af forhold, der skyldes Leverandørens fejl, eller forhold, som Leverandøren efter Rammekontrakten bærer ansvaret for, skal Leverandøren friholde Moderniseringsstyrelsen og/eller Kunden for sådanne krav og alle i den forbindelse afholdte udgifter, herunder advokatombkostninger, jf. dog punkt 6.7 og 6.10.

Kunden og/eller Moderniseringsstyrelsen skal straks efter kendskab om et erstatningskrav fra tredjemand orientere Leverandøren, samt samarbejde med Leverandøren om håndtering af sagen.

4.10 Garanti

Leverandøren garanterer, at alle rejsebureauydelse, som Leverandøren leverer, opfylder Rammekontraktens krav.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser efter nærværende Rammekontrakt på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Leverandøren har pligt til at opretholde sædvanlig produktansvarsforsikring og påtager sig produktansvar efter dansk rets almindelige regler.

Rejses der krav om produktansvar, er Parterne forpligtede til at underrette hinanden herom.

Leverandøren garanterer, at Leverandørens medarbejdere i relation til levering af ydelser besidder de tilstrækkelige, faglige og kvalificerede ressourcer i forhold til de konkrete ydelser, der skal leveres til Kunden. Rådgivningsopgaver udføres af Leverandøren under almindeligt rådgiveransvar.

4.11 Bemanding i relation til Konsulentrådgivning

Leverandøren skal, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 5.2, stille tilstrækkelige og i relation til konsulentrådgivningen kvalificerede medarbejdere til rådighed for Kunden til løsning og levering af den omfattede opgave.

Leverandøren er berettiget til at udskifte konsulenter på igangværende opgaver forudsat, at de nye konsulenter har såvel de kvalifikationer som den erfaring, der er nødvendig for at kunne løse opgaven. Leverandøren skal dog så vidt muligt undgå udskiftning af medarbejdere på igangværende opgaver. Er Leverandøren undtagelsesvis nødsaget hertil, eksempelvis grundet sygdom, fratrædelse eller lignende udefrakommende omstændigheder, skal Leverandøren i givet fald sikre, at den eller de nye konsulenter mindst har de samme tilsvarende kvalifikationer som den udskiftede konsulent.

I relation til konsulenter skal disse til enhver tid kunne sikkerhedsgodkendes, jf. ligeledes Rammekontraktens punkt 6.12.

Af hensyn til hurtigheden, kontinuiteten og kvaliteten i arbejdet på igangværende opgaver må udskiftningen ikke påføre Kunden omkostninger eller forsinkelser. Kunden skal således eksempelvis ikke betale for, at en ny medarbejder opnår indsigt i opgaverne svarende til det niveau, som den udskiftede medarbejder havde.

Leverandøren skal efter Kundens anmodning udskifte en medarbejder, såfremt Kundens anmodning er rimeligt begrundet.

4.12 Dokumentationskrav

4.12.1 Generelt

Moderniseringsstyrelsen kan til enhver tid kræve, at Leverandøren fremlægger dokumentation eller på anden måde over for Moderniseringsstyrelsen redegør for, at rejsebureauydelseerne opfylder de i Rammekontrakten nævnte krav og beskrivelser. Dokumentation skal foreligge inden for en af Moderniseringsstyrelsen skriftligt varslet rimelig frist.

5. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE – ONLINEBOOKINGSYSTEMET

Til brug for køb af rejsebureauydelse omfattet af denne Rammekontrakt, skal Leverandøren stille et Onlinebookingsystem til rådighed for Kunderne, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.26.

Onlinebookingsystemet skal opfylde alle krav i denne Rammekontrakt.

Leverandøren modtager ikke noget særskilt beløb for at stille Onlinebookingsystemet til rådighed for Kunderne, herunder for etablering, drift og vedligeholdelse samt 1st level support af Onlinebookingsystemet. Onlinebookingsystemet er en del af Basispakken, jf. Kontraktbilag 1B, MK 133.

5.1 Rettigheder

Kunden erhverver alene en brugsret til Onlinebookingsystemet i Rammekontraktens løbetid og i op til 9 måneder herefter jf. Kontraktbilag 10. Moderniseringsstyrelsen og Kunden får tilsvarende brugsret til enhver opdatering og videreudvikling af Onlinebookingsystemet under Rammekontrakten jf. Kontraktbilag 1B, MK 135.

5.2 Tredjemands rettigheder

Leverandøren garanterer, at Onlinebookingsystemet ikke krænker tredjemands rettigheder.

Foreligger der krænkelse af tredjemands ret, er Leverandøren pligtig til for egen regning at skaffe Moderniseringsstyrelsen og Kunden retten til fortsat at udnytte Onlinebookingsystemet som anført i denne Rammekontrakt eller at bringe krænkelsen til ophør ved at ændre Onlinebookingsystemet, således at det opfylder kravene i denne Rammekontrakt.

Hvis tredjemand rejser erstatningskrav mod Moderniseringsstyrelsen og/eller Kunden som følge af forhold, der skyldes Leverandørens fejl, eller forhold, som Leverandøren efter Rammekontrakten bærer ansvaret for, skal Leverandøren friholde Moderniseringsstyrelsen og/eller Kunden for sådanne krav og alle i den forbindelse afholdte udgifter, herunder advokatombkostninger, jf. dog punkt 6.7 og 6.10.

Kunden og/eller Moderniseringsstyrelsen skal straks efter kendskab om et erstatningskrav fra tredjemand orientere Leverandøren, samt samarbejde med Leverandøren om håndtering af sagen.

6. GENERELLE BESTEMMELSER

6.1 Priser - generelt

Priserne angives i danske kroner DKK, eksklusiv moms, men inklusiv alle øvrige afgifter og tolder, der gælder på tidspunktet for Rammekontraktens indgåelse. Ved ændringer af danske afgifter reguleres priserne med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret.

Priserne dækker alle Leverandørens udgifter, herunder udgifter og omkostninger til levering, forsikringer, administration og uddannelse mv.

6.1.1 Priser

Priserne på de af Rammekontrakten omfattede ydelser samt proceduren for regulering heraf fremgår af Kontraktbilag 4 med underbilag.

Leverandøren har pligt til straks, efter at reguleringen er modtaget fra Moderniseringsstyrelsen, at opdatere regulerede priser i Onlinebookingsystemet.

6.1.2 Særligt for Konsulentrådgivning

I relation til Konsulentrådgivning er Leverandøren berettiget til honorar for bistand beregnet efter medgået tidsforbrug for de allokerede medarbejdere, forudsat at et af Leverandøren udarbejdet budget ikke overskrides.

I forbindelse med udførelse af Konsulentrådgivning skal hver enkelt konsulent føre et udførligt og detaljeret regnskab over aktiviteter og relateret forbrugt tid. Efter anmodning fra Kunden skal Leverandøren udlevere kopi af det førte regnskab.

Overskrides det af Leverandøren anførte budget eller dele heraf i relation til udførelse af Konsulentrådgivning, er Leverandøren alene berettiget til vederlag ud over budgettet, såfremt Leverandøren har givet skriftlig meddelelse om overskridelsen til Kunden, og en overskridelse herefter er godkendt af Kunden.

Såfremt Kunden opsiger en Konsulentrådgivning, er Leverandøren berettiget til honorar i henhold til medgået tid frem til ophørstidspunktet. Kunden kan til enhver tid opsige Konsulentrådgivningen med 5 Dages varsel.

6.1.3 Særligt for Undervisning

Web baseret undervisning i Onlinebookingsystem og Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem tilbydes af Leverandøren på timebasis.

Leverandøren er kun berettiget til betaling for det antal timer, som Kunden har bestilt jf. Kontraktbilag 13, og som Leverandøren efterfølgende har ydet Kunden Web baseret undervisning i Onlinebookingsystem eller Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem i.

Kunden kan annullere en bestilling af Web baseret undervisning i Onlinebookingsystem og Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem op til 5 Dage før Web baseret undervisning i Onlinebookingsystem eller Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem skulle gennemføres. Annulleringen skal ske via en e-mail til Leverandøren. Leverandøren skal bekræfte annulleringen hurtigst muligt og senest den første hverdag efter, at Kunden har afsendt sin e-mail om annulleringen.

6.2 **Fakturering og betaling**

6.2.1 Generelt

Fakturering skal ske under overholdelse af lov om offentlige betalinger mv. (lovbekendtgørelse nr. 798 af 28. juni 2007 om offentlige betalinger mv. med senere ændringer) og de regler, der er udstedt eller udstedes med hjemmel i loven, herunder bekendtgørelse nr. 354 af 26. marts 2010 om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder.

6.2.2 Fakturering og levering

Fakturering kan tidligst ske fra den faktiske leveringsdag. For Pakker vil det være Implementeringsdagen. For Øvrige Ydelser og Billetter vil det være den Dag Kunden modtager ydelsen.

Fakturering sker direkte til Kunden.

Det fakturerede beløb forfalder til betaling 30 dage efter Leverandørens afsendelse af fyldestgørende faktura.

Bevirker forhold hos Leverandøren, at Kunden ikke er i stand til at betale, kan Kunden ikke gøres ansvarlig for manglende betaling med efterfølgende morarente og/eller misligholdelsesbeføjelser til følge.

De øvrige Minimumskrav samt Prioriterede Krav til fakturering fremgår af Kontraktbilag 12.

6.3 Mangler

Der foreligger en mangel, hvis rejsebureauydelse, herunder Onlinebookingsystemet, ikke opfylder Rammekontraktens krav og garantier eller ikke i øvrigt svarer til det, som Moderniseringsstyrelsen og Kunden med føje kan forvente, eller hvis rapportering af forbrugsstatistikker ikke opfylder kravene i Rammekontrakten, eller hvis Leverandøren ikke kan dokumentere opfyldelsen af kravene i Rammekontrakten, jf. punkt 4.3.3.

Hvis rejsebureauydelse ikke svarer til det bestilte, finder reglerne om forsinkelse anvendelse, jf. punkt 6.4.

Der foreligger ligeledes en mangel, hvis en leveret ydelse eller dele heraf, herunder materialer, som indgår i ydelsen, er produceret efter produktionsprocesser eller -metoder, hvor de i Kontraktbilag 1A nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorrupsion og nødvendig omhu ikke er overholdt.

Ved konkret begrundet mistanke om manglende overholdelse af kravene i Kontraktbilag 1A ved tilvirkningen, følges proceduren som beskrevet i Kontraktbilag 1A, punkt 7. Herunder skal Leverandøren straks efter Moderniseringsstyrelsens anmodning fremsende en skriftlig redegørelse og dokumentation mv., hvorefter Moderniseringsstyrelsen vil foretage en konkret vurdering af den enkelte sag.

Ved vurderingen af, om Leverandøren kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Rammekontrakten, som strider mod de nævnte krav i Kontraktbilag 1A, lægges der bl.a. vægt på, hvorledes Leverandøren har tilrettelagt sine egne processer, ligesom der lægges vægt på, i hvilket omfang Leverandøren ved sin adfærd i forbindelse med opfyldelse af Rammekontrakten har kunnet påvirke opfyldelsen i øvrigt, herunder ved valg af underleverandører eller ved valg af dele til det leverede.

Moderniseringsstyrelsen kan i tilfælde af, at der foreligger en mangel, hvor de i Kontraktbilag 1A nævnte krav til virksomhedens ansvar ikke er overholdt, kræve at:

- at Leverandøren straks efter Moderniseringsstyrelsens fremsættelse af påkrav herom afhjælper manglen,
- at Leverandøren fremover ved opfyldelse af Rammekontrakten leverer under overholdelse af de i Kontraktbilag 1A nævnte krav,
- at Leverandøren fuldt ud genopretter forvoldt skade, herunder ved udbetaling af passende skadeserstatning. Vurderingen af om en ved opfyldelse af Rammekontrakten for-

voldt skade er genoprettet fuldt ud er om nødvendigt uafhængig af, at de nationale erstatningsregler, der regulerer det konkrete forhold, evt. alene tillader delvis skadesløsholdelse.

Leverandøren har bevisbyrden for, at Leverandøren straks efter Moderniseringsstyrelsens fremsættelse af krav herom har afhjulpet en mangel som nævnt ovenfor, at fremtidige leveringer sker under overholdelse af de i Kontraktbilag 1A nævnte krav, og at Leverandøren fuldt ud har genoprettet forvoldt skade, herunder ved udbetaling af passende skadeserstatning.

Enhver mangel ved Leverandørens ydelser, der gøres gældende i henhold til nærværende Rammekontrakt, skal afhjælpes hos Kunden uden ugrundet ophold efter Kundens eller Moderniseringsstyrelsens fremsættelse af påkrav herom. Leverandøren skal senest have påbegyndt afhjælpningen Arbejdsdagen efter modtagelsen af Kundens påkrav herom. Leverandøren skal uden yderligere vederlag afhjælpe manglen i overensstemmelse med god leverandørskik.

Såfremt der gentagne gange har været mangler af ikke bagatelagtig karakter ved leverede ydelser, skal Leverandøren endvidere på Moderniseringsstyrelsens anmodning udarbejde en redegørelse til Moderniseringsstyrelsen med en beskrivelse af karakteren og omfanget af konstaterede mangler samt en beskrivelse af, hvilke tiltag Leverandøren vil foretage for at undgå lignende mangler fremover. Redegørelsen skal være Moderniseringsstyrelsen i hænde senest 5 Arbejdsdage efter Moderniseringsstyrelsens anmodning om redegørelsen.

Såfremt der mellem Parterne er uenighed om, hvorvidt der er tale om en mangel ved Leverandørens ydelser, kan hver af Parterne anmode Danmarks Rejsebureau Forening om at udmelde en uvildig sagkyndig, der da afgiver vejledende udtalelse herom. Såfremt Parterne ikke kan opnå en forligsmæssig løsning på baggrund af den sagkyndiges udtalelse, afgøres tvisten i overensstemmelse med punkt 6.20. Den sagkyndige træffer endelig og bindende afgørelse om fordelingen af sit honorar mellem parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold afhjælpe mangler i forhold til Onlinebookingsystemet efter Moderniseringsstyrelsens anmodning herom, herunder levere andet eller yderligere programmel, der er nødvendigt for at opfylde Rammekontrakten, herunder kravene til funktionalitet, kapacitet mv. Leverandøren skal endvidere foretage den nødvendige fejlfinding og fejlretning med henblik på at sikre den garanterede drift.

Leverandøren skal inden for en af Moderniseringsstyrelsen fastsat rimelig frist afhjælpe enhver mangel ved rapportering af forbrugsstatistikker. Såfremt der ikke inden for denne frist er sket behørig afhjælpning, ifalder Leverandøren bod i henhold til punkt 6.4.1, regnet fra den af Moderniseringsstyrelsen fastsatte tidsfrist for afhjælpning. Uagtet en eventuel bodsbetaling gælder Rammekontraktens øvrige misligholdelsesbeføjelser uændret.

6.4 Forsinkelse

Der foreligger forsinkelse, såfremt en bestilling af rejsebureauydelse ikke leveres inden for de i punkt 4.4 og 4.5 anførte frister, eller såfremt en af de i punkt 4.3.2 anførte frister for Implementering af Kunderne overskrides.

Forsinkelse foreligger ligeledes, såfremt Leverandøren ikke overholder den i Kontraktbilag 5 anførte tidsfrist for rapportering af forbrugsstatistikker.

Såfremt der konstateres forsinkelser, eller såfremt Leverandøren forudser, at Leverandøren bliver forsinket, skal Leverandøren uden ugrundet ophold orientere Kunden - ved forsinkelse med levering af en konkret ordre - eller Moderniseringsstyrelsen - ved forsinkelse med Implementeringsdage eller med rapportering af forbrugsstatistikker - herom. Leverandøren er forpligtet til at påtage sig en ekstraordinær indsats for at indhente forsinkelsen. Kunden og Moderniseringsstyrelsen kan stille rimelige krav til den måde, hvorpå forsinkelsen indhentes.

6.4.1 Bod

6.4.1.1 *Generelt*

Leverandøren skal til Kunden betale bod ved forsinket levering af de af Kunden bestilte rejsebureauydelse.

Leverandøren skal til Moderniseringsstyrelsen betale bod ved manglende opfyldelse af Rammekontrakten i øvrigt.

Leverandøren skal til Moderniseringsstyrelsen betale bod ved overskridelse af fristen for gennemførelsen af Implementeringen af de statslige Kunder, jf. i øvrigt pkt. 4.3 ovenfor.

Påløbet bod opgøres på baggrund af den konstaterede forsinkelse. Bodsbeløbet betales efter skriftligt påkrav fra Kunden eller Moderniseringsstyrelsen. Manglende påkrav medfører ikke, at retten til bod fortabes.

6.4.1.2 *Bod - Implementering*

Såfremt den aftalte Implementeringsdag overskrides som følge af Leverandørens forhold, betaler Leverandøren pr. påbegyndt Arbejdsdag en dagbod på DKK 1.000 til Kunden. Bodsbeløbet efter nærværende afsnit kan samlet ikke overstige DKK 20.000 pr. Kunde.

Såfremt samtlige Kunder ikke er implementeret den 1. november 2014 som følge af Leverandørens forhold, betaler Leverandøren pr. påbegyndt Arbejdsdag en dagbod på DKK 1.000 til Moderniseringsstyrelsen. Bodsbeløbet efter nærværende afsnit kan samlet ikke overstige DKK 20.000.

6.4.1.3 *Bod - Onlinebookingsystem*

Såfremt Onlinebookingsystemet efter den 1. marts 2014 ikke er til rådighed som følge af forhold, som Leverandøren er ansvarlig for, jf. MK 143, betaler Leverandøren pr. påbegyndt Arbejdsdag Onlinebookingsystemet ikke er til rådighed for en Kunde en bod på DKK 1.000 pr. Kunde. Bodsbeløbet efter nærværende afsnit kan samlet ikke overstige DKK 20.000 pr. Kunde.

6.4.1.4 *Bod – rapportering af forbrugsstatistikker*

Såfremt den i Kontraktbilag 5, punkt 2.1, anførte tidsfrist for rapportering af forbrugsstatistikker overskrides som følge af Leverandørens forhold, eller såfremt Leverandøren ikke inden for den i punkt 6.3 anførte frist har afhjulpet enhver mangel ved rapporteringen af forbrugsstatistikker, betaler Leverandøren pr. påbegyndt Arbejdsdag en bod på DKK 500. Bodsbeløbet efter nærværende afsnit kan samlet ikke overstige DKK 20.000 pr. hændelse.

6.4.1.5 *Bod – Tilfredshedsundersøgelsen*

Såfremt Leverandøren ikke opnår, at 80 pct. af de adspurgte Kunder er tilfredse eller mere end tilfredse ved en på Moderniseringsstyrelsens foranledning iværksat tilfredshedsundersøgelse, jf. punkt 4.7, ifalder Leverandøren bod på DKK 20.000, der betales til Moderniseringsstyrelsen.

Boden ifaldes ved hvert tilfælde af Leverandørens manglende opnåelse af det krævede tilfredshedsniveau blandt de adspurgte Kunde i tilfredshedsundersøgelsen.

6.5 **Ophævelse**

Kunden

Kunden kan helt eller delvist ophæve en indgået aftale om en konkret bestilling af rejsebureauydelser under nærværende Rammekontrakt, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse fra Leverandørens side.

Ved forsinkelse af Kundens Implementeringsdag, der skyldes Leverandørens forhold, kan Kunden fremsætte påkrav om, at Implementeringsdagen gennemføres inden for 5 Arbejdsdage. Såfremt Leverandøren som følge af Leverandørens forhold ikke leverer de(n) af Kunden bestilte Pakke(r) inden for den fastsatte frist anses dette for væsentlig misligholdelse, og Moderniseringsstyrelsen kan i givet fald løse Kunden fra forpligtelsen til at anvende Rammekontrakten.

Ved forsinkelse af levering af Billetter og/eller hertil knyttede ydelser som fx visa, der skyldes Leverandørens forhold, er Kunden berettiget til at købe Billetterne og de hertil knyttede ydelser igennem en anden leverandør, jf. om frister for levering af Billetter i punkt 4.5. En bestilling af Billetter skal automatisk anses for ophævet, når fristen for levering er overskredet. Leverandøren kan ikke afkræve Kunden betaling for de for sent leverede Billetter. Leverandøren skal holde Kunden skadesløs for den eventuelle fordyrelse af Billetterne og/eller de hertil knyttede ydelser, som forsinkelsen har medført, jf. også punkt. 6.7 nedenfor.

Ved forsinket levering af Øvrige Ydelser kan Kunden fremsætte påkrav om, at Ydelsen leveres/gennemføres inden for 2 Arbejdsdage. Såfremt Leverandøren som følge af Leverandørens forhold ikke leverer inden for den fastsatte frist, kan Kunden ophæve aftalen om levering af disse Øvrige Ydelser.

Det anses som væsentlig misligholdelse i forhold til Kunden, såfremt en eller flere delelementer (herunder Billetter) i en leveret PNR, jf. Kontraktbilag 0, ikke fuldt ud opfylder samtlige Minimumskrav og Krav i Løsningsbeskrivelsen (Kontraktbilag 2), der måtte være tilknyttet disse delelementer eller PNR'en. Ophævelse omfatter som udgangspunkt alene de(n) mangelfulde del(e) af PNR'en, medmindre de(n) mangelfulde del(e) har en sådan sammenhæng med PNR'en, at det kan begrunde en samlet ophævelse.

Det anses som væsentlig misligholdelse i forhold til Kunden, såfremt en eller flere ydelser (andre end Billetter) omfattet af den konkrete bestilling ikke fuldt ud opfylder samtlige Minimumskrav og Krav i Løsningsbeskrivelsen (Kontraktbilag 2), der måtte være tilknyttet ydelsen, og Leverandøren ikke har afhjulpet manglerne inden for 5 Arbejdsdag efter Kundens reklamation over de pågældende mangler. Ophævelse omfatter som udgangspunkt alene de mangelfulde dele af den konkrete bestilling, medmindre de mangelfulde dele har en sådan sammenhæng med den samlede bestilling, som kan begrunde en samlet ophævelse.

Ved ophævelse skal Leverandøren straks betale eventuel erstatning efter punkt 6.7 og bod efter punkt 6.4.1. I øvrigt gælder dansk rets almindelige regler om opgørelse ved ophævelse.

Såfremt Leverandøren gentagne gange væsentligt misligholder aftaler om konkrete bestillinger/ordrer over for den samme Kunde, kan denne Kunde af Moderniseringsstyrelsen blive løst af sin forpligtelse til at anvende Rammekontrakten. Moderniseringsstyrelsen orienterer Leverandøren herom.

Såfremt Moderniseringsstyrelsen ophæver Rammekontrakten som følge af Leverandørens væsentlige misligholdelse jf. nedenfor, ophæves samtidig alle aftaler om Pakker med Kunderne, uden at Kunderne skal give meddelelse herom til Leverandøren.

Bestillinger af Øvrige Ydelse og Billetter, der er afgivet inden Rammekontraktens ophør, skal dog desuagtet opfyldes af Leverandøren under overholdelse af Rammekontraktens bestemmelser.

Moderniseringsstyrelsen

Moderniseringsstyrelsen kan med virkning for fremtiden straks ophæve Rammekontrakten, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse.

Følgende forhold, men ikke begrænset hertil, anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Moderniseringsstyrelsen til at ophæve Rammekontrakten i sin helhed:

- Såfremt der gentagne gange konstateres væsentlige mangler ved Leverandørens ydelser, og sådanne mangler ikke er afhjulpnet uden ugrundet ophold efter Moderniseringsstyrelsens skriftlige påbud om afhjælpning.
- Ved gentagen forsinkelse og/eller udeblevet levering og sådan forsinkelse fortsat konstateres ved efterfølgende leveringer efter Moderniseringsstyrelsens skriftlige påbud om rettidig levering.
- Såfremt der konstateres et ikke uvæsentligt antal tilfælde af misligholdelser, der hver for sig ikke udgør en væsentlig misligholdelse, men betragtet samlet set udgør en væsentlig misligholdelse.
- Såfremt Leverandøren gentagne gange ikke opnår tilfredshedsundersøgelser, hvor over 80 pct. af de adspurgte Kunder er tilfredse eller mere end tilfredse med Leverandøren, vil der være tale om væsentlig misligholdelse.
- Leverandørens konkurs, rekonstruktionsbehandling, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer Rammekontraktens rette opfyldelse i fare, i det omfang konkursloven gør dette muligt.
- Leverandørens ophør med den virksomhed, som Rammekontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Rammekontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- Såfremt Leverandøren overtræder en eller flere af sine loyalitetsforpligtelser som beskrevet i denne Rammekontrakt, og såfremt Leverandøren ikke retter op herpå efter modtagelse af skriftligt påbud herom fra Moderniseringsstyrelsen.
- Gentagne mangelfulde eller forsinkede rapporteringer af forbrugsstatistikker fra Leverandøren til Moderniseringsstyrelsen, jf. punkt 6.3. og 6.4.

- Såfremt der gentagne gange konstateres væsentlige fejl i Leverandørens fakturering af priser.
- Såfremt Leverandøren ikke straks efter Moderniseringsstyrelsens anmodning ved konkret begrundet mistanke om, at Leverandøren har leveret i strid med de i Kontraktbilag 1A nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorrupition og nødvendig omhu, fremsender skriftlig redegørelse med dokumentation i henhold til Kontraktbilag 1A, punkt 5.
- Såfremt Leverandøren ikke straks efter Moderniseringsstyrelsens fremsættelse af påkrav herom afhjælper en mangel, som følge af at Leverandøren har leveret i strid med de i Kontraktbilag 1A nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorrupition og nødvendig omhu.
- Såfremt Leverandøren ikke, når det er konstateret, at Leverandøren har leveret i strid med de i Kontraktbilag 1A nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorrupition og nødvendig omhu, fuldt ud genopretter den skade, som er forvoldt ved opfyldelsen af Rammekontrakten, herunder ved udbetaling af passende skadeserstatning, jf. punkt 6.7.
- Såfremt det konstateres, at Leverandøren har handlet i strid med de i Kontraktbilag 1A nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorrupition og nødvendig omhu, og Leverandøren tidligere har misligholdt Rammekontrakten på tilsvarende måde.
- Såfremt Leverandøren får en endelig retskraftig dom for korrupition i kontraktperioden, jf. Kontraktbilag 1A.

6.6 Misligholdelse i øvrigt

Hvor andet ikke følger af bestemmelserne i nærværende Rammekontrakt, gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af en parts misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag.

6.7 Leverandørens erstatningspligt

Leverandøren er erstatningspligtig over for Moderniseringsstyrelsen og Kunden efter dansk rets almindelige regler. Erstatningspligten omfatter dog ikke driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

Leverandørens samlede erstatningsansvar ud over betalt bod, jf. punkt 6.4.1, kan maksimalt udgøre DKK 5.000.000.

For forhold, der udløser betaling af bod, kan erstatning kun kræves i det omfang, Kunden og/eller Moderniseringsstyrelsen dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet.

Leverandøren skal opretholde en ansvarsforsikring, der dækker Leverandørens erstatningsansvar. Leverandøren skal på Moderniseringsstyrelsens anmodning dokumentere, at dette krav er opfyldt.

6.8 Anvendelse af underleverandører

Leverandøren kan ikke uden Moderniseringsstyrelsens skriftlige samtykke overlade Rammekontraktens opfyldelse til nye underleverandører.

Moderniseringsstyrelsen kan i alle tilfælde rette direkte henvendelse til Leverandøren, selv om Leverandøren helt eller delvist har overladt opfyldelsen af kravene til en eller flere underleverandører efter Moderniseringsstyrelsens godkendelse.

Leverandørens anvendelse af underleverandører indebærer ingen begrænsning i Leverandørens ansvar for opfyldelse af kravene i denne Rammekontrakt, herunder kravene til forsikring mv. Leverandøren hæfter for underleverandørens ydelser efter denne Rammekontrakt på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Leverandørens samarbejdspartnere er i Rammekontraktens forstand underleverandører.

6.9 Moderniseringsstyrelsens og Kundens forhold

Om Moderniseringsstyrelsens og Kundens misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler. Driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab erstattes ikke.

Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til nærværende Rammekontrakt, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler.

Leverandøren er endvidere berettiget til at ophæve den med Kunden indgåede konkrete leveringsaftale, såfremt Leverandøren over for Kunden skriftligt har afgivet påkrav om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine betalingsforpligtelser, dels at manglende betaling inden 40 Arbejdsdage vil medføre, at den konkrete leveringsaftale ophæves, såfremt Kunden ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

Såfremt en statslig kunde misligholder sine forpligtelser til at anvende Rammekontrakten, er Leverandøren alene berettiget til at kræve, at Moderniseringsstyrelsen søger at afhjælpe en tilsvarende fremtidig misligholdelse, ved at Moderniseringsstyrelsen retter direkte kontakt til

denne kunde og indskærper dennes forpligtelse til at anvende Rammekontrakten i forbindelse med køb af ydelser, der er omfattet af Rammekontrakten.

En Kundes manglende betaling eller anden misligholdelse som led i en konkret ordre kan under ingen omstændigheder begrunde, at Leverandøren kan ophæve Rammekontrakten. Såfremt en statslig kunde gentagne gange væsentlig misligholder aftaler om konkrete ordrer over for Leverandøren, kan Leverandøren af Moderniseringsstyrelsen blive løst af sin forpligtelse til at levere til denne kunde. Moderniseringsstyrelsen orienterer Leverandøren herom. Såfremt en selvejende institution mv., Folketinget eller Danmarks Nationalbank som Kunde gentagne gange væsentlig misligholder aftaler om konkrete ordrer over for Leverandøren, kan Leverandøren ved meddelelse til Kunden blive løst af sin forpligtelse til at levere til denne Kunde.

Moderniseringsstyrelsens og Kundernes samlede erstatningsansvar kan maksimalt udgøre DKK 5.000.000.

6.10 Force majeure

Hverken Leverandøren eller Moderniseringsstyrelsen skal i henhold til denne Rammekontrakt anses for ansvarlig over for den anden Part, for så vidt ansvaret skyldes forhold, der ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke ved Rammekontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos Leverandøren, som denne ved et sædvanligt og rimeligt beredskab kan undgå, er ikke at betragte som force majeure, herunder i forhold til interne strejker og sygdom. Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal Arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for Leverandøren udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig hertil, tilsvarende, uden at Leverandøren har krav på renter.

Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af første punktum, og som Leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende Part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part senest 10 Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

6.11 Audit

Moderniseringsstyrelsen har til enhver tid ret til at kontrollere Leverandørens opfyldelse af Rammekontrakten.

Tilsvarende har Kunden til enhver tid ret til at kontrollere Leverandørens opfyldelse af Rammekontrakten i forhold til Kunden selv. Kontrollen kan gennemføres af Moderniseringsstyrelsen/Kunden selv eller ved tredjemand. Kontrollen kan ikke udføres af en af Leverandørens konkurrenter eller af et selskab eller en person, som Leverandøren i øvrigt har rimelig grund til at modsætte sig.

Moderniseringsstyrelsen og Kunden afholder egne omkostninger og samtlige omkostninger til tredjemand (auditor).

Leverandøren er forpligtet til uden særskilt vederlag at yde Moderniseringsstyrelsen, Kunden og/eller auditor den bistand, der er nødvendig til gennemførelsen af kontrollen/auditten.

Moderniseringsstyrelsen, Kundens og/eller auditors kontrol med Leverandøren samt eventuelle godkendelser indebærer ingen begrænsning i Leverandørens ansvar for opfyldelse af Rammekontrakten, medmindre parterne udtrykkeligt og skriftligt efterfølgende aftaler specificerede ændringer.

6.12 Myndighedskrav, arbejdsklausul samt sikkerhedsgodkendelse

Leverandøren indestår for, at alle ydelser omfattet af Rammekontrakten opfylder alle relevante myndighedskrav og love, herunder persondataloven, jf. punkt 6.12.1 nedenfor, således som disse foreligger ved denne Rammekontrakts underskrivelse og senere.

Leverandøren skal sørge for nødvendige anmeldelser mv. til Datatilsynet.

Den Danske Stat er i medfør af ILO-konvention nr. 94 om arbejdsklausuler i offentlige kontrakter forpligtet til at sikre, at Leverandøren og eventuelle underleverandører tilsikrer arbejdere i Danmark løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der i henhold til en gældende kollektiv overenskomst, voldgiftskendelse, nationale love eller administrative forskrifter gælder for arbejde af samme art inden for vedkommende fag eller industri på den egn, hvor arbejdet udføres.

Der skal som sammenligningsgrundlag anvendes en kollektiv overenskomst, der er repræsentativ for, hvad der i øvrigt gælder i Danmark i den pågældende sektor.

Leverandøren forpligter sig til at sikre medarbejdere beskæftiget i Danmark med udførelse af opgavens tjenesteydelser (i form af de tilknyttede serviceydelser), løn- og ansættelsesvilkår som nævnt ovenfor og er forpligtet til at orientere de ansatte om de gældende arbejdsvilkår. Tilsvarende gælder også arbejde, der udføres af underleverandører eller af personer, der har fået overdraget Rammekontrakten til udførelse. I så tilfælde påhviler det Leverandøren at påse, at førnævnte krav overholdes.

Overholder Leverandøren ikke ovennævnte krav, og medfører dette et berettiget krav på udbedring fra de ansatte, er Leverandøren forpligtet til straks efter Moderniseringsstyrelsens fremsættelse af påkrav herom at foretage afhjælpning, således at den ansatte fuldt ud kompenseres for den mindre gunstige løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og/eller andre arbejdsvilkår, som Leverandøren eller dennes eventuelle underleverandører har budt den ansatte i forbindelse med udførelse af opgaver under denne Rammekontrakt. Moderniseringsstyrelsen er endvidere berettiget til at bestemme, at Leverandøren afskæres fra at opnå fremtidige Leveringsaftaler via Rammekontrakten, indtil det er dokumenteret, at det pågældende forhold er i orden.

Der henvises endvidere til Kontraktbilag 1A vedrørende Leverandørens ansvar, herunder bl.a. i relation til ILO-konvention nr. 94.

Leverandøren og alle, som bistår Leverandøren i relation til Rammekontraktens opfyldelse, herunder personale og underleverandører, skal kunne sikkerhedsgodkendes til et niveau som krævet af Kunden i henhold til de til enhver tid gældende regler, jf. cirkulære nr. 204 af 7. december 2001 vedrørende sikkerhedsbeskyttelse af informationer af fælles interesse for landene i NATO, EU eller WEU, andre klassificerede informationer samt informationer af sikkerhedsmæssig beskyttelsesinteresse i øvrigt. Politiets og Forsvarets sikkerhedsmyndighed foretager en sikkerhedsundersøgelse med henblik på Kundens godkendelse. Denne sikkerhedsgodkendelse skal kunne opretholdes i Rammekontraktens løbetid.

Leverandøren kan til brug for udførelse af en opgave, der medfører adgang til klassificerede informationer, alene gøre brug af personale, der har opnået den fornødne sikkerhedsgodkendelse. Det påhviler Leverandøren at tage højde for den tid, indhentelse af de for opgavens udførelse fornødne sikkerhedsgodkendelser kræver.

Såfremt der sker ændringer i relevante myndighedskrav eller love, der medfører forøgelse af omkostningerne forbundet med Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser efter denne Rammekontrakt, reguleres priserne med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret.

6.12.1 Persondata

Såfremt Leverandørens udførelse eller levering af ydelser under Rammekontrakten indebærer behandling af personhenførbare oplysninger, er Leverandøren til enhver tid forpligtet til at sikre, at gældende dansk persondatalovgivning overholdes, særligt persondataloven (lov nr. 421 af 31. maj 2000 med senere ændringer) og sikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse 528/2000 med senere ændringer).

I det omfang Leverandørens udførelse eller levering af ydelser under Rammekontrakten indebærer, at Leverandøren behandler personhenførbare oplysninger, handler Leverandøren således som databehandler alene efter instruks fra Kunden som dataansvarlig, og reglerne i persondatalovens § 41, stk. 3-5, gælder ligeledes for behandlingen af personoplysninger ved Leverandøren. Leverandøren må ikke behandle personoplysningerne til andre formål end dem, som Kunden har fastsat, ligesom Leverandøren ikke må behandle personoplysningerne efter instruks fra andre end Kunden.

Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen. Dette gælder også, hvis behandlingen af personoplysninger hos Leverandøren sker ved anvendelse af hjemmearbejdspladser.

Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-medlemsstat, skal de bestemmelser om sikkerhedsforanstaltninger, som er fastsat i lovgivningen i den EU-medlemsstat, hvor Leverandøren er etableret, derudover gælde for Leverandøren. Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-medlemsstat, skal Leverandøren således overholde både de danske sikkerhedskrav i persondataloven og sikkerhedskravene i Leverandørens hjemland.

Leverandøren skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at Kunden kan overholde sine forpligtelser som dataansvarlig efter persondatalovgivningen, herunder forpligtelser over for registrerede (såsom indsigt retten) og forpligtelsen til at påse, at Leverandøren har truffet de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger. Leverandøren skal i den forbindelse foranledige, at en uafhængig tredjepart, en gang om året, afgiver en revisionserklæring til Kunden om de persondataretlige sikkerhedsmæssige forhold hos Leverandøren.

Leverandøren har pligt til at deltage i eventuelle drøftelser med Datatilsynet og indarbejde eventuelle anbefalinger og/eller påbud mv. fra tilsynet vedrørende behandling af personoplysninger som led i udførelsen eller levering af Leverandørens ydelser under Rammekontrakten.

I tilfælde af sikkerhedsbrist skal Leverandøren uden unødigt ophold give Kunden meddelelse herom.

6.13 Information om Rammekontrakten

Leverandøren skal - i lighed med Moderniseringsstyrelsen - i hele Rammekontraktens løbetid loyalt og aktivt understøtte Rammekontrakten over for Kunden. Leverandørens forpligtelser i denne henseende er eksemplificeret i det følgende, men ikke begrænset hertil.

Når Leverandøren modtager henvendelse om eller sælger ydelser, som Rammekontrakten omfatter, til statslige kunder, skal Leverandøren gøre statslige kunder opmærksom på disses pligt til at anvende Rammekontrakten samt nærmere oplyse om indholdet af Rammekontrakten.

Leverandøren må ikke opfordre eller anbefale statslige kunder til at købe de af Rammekontrakten omfattede ydelser uden for Rammekontrakten, ligesom Leverandøren ikke må opfordre statslige kunder til at købe andre ydelser end de, der er omfattet af Rammekontrakten.

Moderniseringsstyrelsen må give Kunden enhver information, der er fornøden eller hensigtsmæssig, til administration og anvendelse af Rammekontrakten.

6.14 Tavshedspligt mv.

Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt disses personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Moderniseringsstyrelsens og Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af denne Rammekontrakt.

Leverandøren må ikke uden Moderniseringsstyrelsens forudgående skriftlige samtykke bruge Moderniseringsstyrelsen som reference. Dog er Leverandøren berettiget til at medtage Moderniseringsstyrelsen på en simpel referenceliste.

Leverandøren må ikke uden Moderniseringsstyrelsens forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlige meddelelser om denne Rammekontrakt eller offentliggøre noget om Rammekontraktens indhold.

For Moderniseringsstyrelsen og Kunden gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning.

6.15 Overdragelse

Moderniseringsstyrelsen har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne Rammekontrakt helt eller delvist til en anden offentlig institution eller en institution, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige drives for offentlige midler.

Leverandøren kan ikke uden Moderniseringsstyrelsens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne Rammekontrakt til tredjemand. Samtykke vil alene blive meddelt, såfremt overdragelse kan ske uden risiko for overtrædelse af de til enhver tid gældende udbudsregler.

Leverandøren afholder egne eventuelle udgifter, der måtte være forbundet med overdragelsen.

6.16 Løbetid

Denne Rammekontrakt træder i kraft ved kontraktens indgåelse (Parternes underskrift). Dog således at Leverandøren først er berettiget og forpligtet til at implementere Kunderne og levere rejsebureauudelser, der ikke vedrører Forberedelsesperioden, jf. Kontraktbilag 1B punkt 2.2, fra 1. marts 2014. Rammekontrakten er gældende frem til den 28. februar 2017, medmindre Moderniseringsstyrelsen vælger at gøre brug af en eller flere af nedenstående optioner om forlængelse af Rammekontraktens varighed.

1. Rammekontrakten vil kunne forlænges ved Moderniseringsstyrelsens skriftlige meddelelse herom til Leverandøren senest den 30. december 2016 med virkning for den 1. marts 2017 til den 28. februar 2018.
2. Rammekontrakten vil kunne forlænges yderligere (såfremt første option er udløst) ved Moderniseringsstyrelsens skriftlige meddelelse herom til Leverandøren senest den 30. december 2017 med virkning for den 1. marts 2018 til den 28. februar 2019.
3. Rammekontrakten vil kunne forlænges yderligere (såfremt første option er udløst) ved Moderniseringsstyrelsens skriftlige meddelelse herom til Leverandøren senest den 30. december 2018 med virkning for den 1. marts 2019 til den 29. februar 2020.

Såfremt Moderniseringsstyrelsen vælger at forlænge Rammekontrakten, jf. forlængelsesoptionerne ovenfor, forlænges aftaler om Pakker, jf. Kontraktbilag 13, tilsvarende, uden at Kunden skal give meddelelse herom til Leverandøren.

Bestillinger af Øvrige Ydelse og Billetter, der er afgivet inden Rammekontraktens ophør, skal desuagtet opfyldes af Leverandøren under overholdelse af Rammekontraktens bestemmelser, også efter Rammekontraktens ophør.

6.17 Opsigelse og uden virkning

Rammekontrakten er for begge Parter uopsigelig, dog med de nedenfor anførte undtagelser.

Moderniseringsstyrelsen er berettiget til at opsiges Rammekontrakten med seks måneders varsel, forudsat (i) Moderniseringsstyrelsen på baggrund af konstaterede misligholdelser af leverancer til Kunder, har afgivet et skriftligt påkrav til Leverandøren om generelt at sikre levering i overensstemmelse med Rammekontraktens vilkår, og (ii) der efterfølgende i relation til leveringer til Kunderne er konstateret et ikke-ubetydeligt antal tilfælde af misligholdelse, uanset om der i de konstaterede tilfælde er tale om væsentlig misligholdelse.

Moderniseringsstyrelsen kan opsige Rammekontrakten med en måneds varsel, såfremt Moderniseringsstyrelsens beslutning om at tildele Rammekontrakten til Leverandøren annulleres af Klagenævnet for Udbud eller af domstolene.

I tilfælde af Moderniseringsstyrelsens opsigelse som følge af en annullation af beslutningen om at tildele Rammekontrakten til Leverandøren, skal Leverandørens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse, som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab ikke erstattes, jf. punkt 6.7. Endelig er erstatningen maksimeret til at udgøre forskellen på Leverandørens direkte og dokumenterbare tab fratrukket den uberettede indtjening på aftalen.

Endvidere kan Moderniseringsstyrelsen opsige Rammekontrakten med en måneds varsel, såfremt det ved endelig afgørelse eller dom konstateres, at Leverandøren har fået tildelt Rammekontrakten ved afgivelse af et tilbud, hvis indhold strider mod lovgivningen, forudsat at det lovstridige indhold har haft betydning for tildelingen af Rammekontrakten.

6.17.1 Uden virkning

I henhold til lov om håndhævelse af udbudsreglerne mv. kan Klagenævnet for Udbud i særlige tilfælde af overtrædelse af udbudsreglerne erklære en indgået kontrakt for uden virkning, og påbyde den kontraherende myndighed at bringe kontrakten til ophør inden for en af klagenævnet fastsat frist.

På den baggrund fastsættes nedenstående bestemmelser om Moderniseringsstyrelsens og Kundens adgang til i sådanne tilfælde at opsige Rammekontrakten og/eller aftalen om den konkrete ordre under nærværende Rammekontrakt.

6.17.1.1 *Rammekontrakten*

Moderniseringsstyrelsen er berettiget til at opsige Rammekontrakten helt eller delvist med et varsel i overensstemmelse med Klagenævnet for Udbuds eller domstolenes påbud. Rammekontrakten ophører ved opsigelse således helt/delvist, som fastsat i påbuddet, med virkning fra påbuddets virkningstidspunkt.

Såfremt der i det påbud, som udstedes, er indeholdt yderligere betingelser eller krav, er Moderniseringsstyrelsen berettiget til at videreføre disse betingelser eller krav i opsigelsen over for Leverandøren under forudsætning af, at dette er sagligt begrundet, og Leverandøren skal i så fald efterleve disse.

Leverandørens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse som følge af, at Rammekontrakten erklæres uden virkning eller for påbud om ophør, herunder fx for om-

kostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som Moderniseringsstyrelsen har videreført i opsigelsen, skal som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab ikke erstattes, jf. punkt 6.7. Endvidere skal Rammekontraktens bestemmelse ovenfor om opsigelsesadgang i forhold til eventuel udmåling af erstatning tages i betragtning ved opgørelsen af Leverandørens eventuelle tab.

Såfremt Leverandøren på tidspunktet for kontraktindgåelse havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at Rammekontrakten erklæres uden virkning, kan Leverandøren ikke overfor Moderniseringsstyrelsen eller Kunderne rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at Rammekontrakten erklæres uden virkning eller for påbud om ophør, herunder fx for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som Moderniseringsstyrelsen har videreført i opsigelsen.

6.17.1.2 *Aftale om konkret ordre*

Enhver Kunde er ligeledes berettiget til at opsiges en aftale om en konkret ordre helt eller delvist med et varsel i overensstemmelse med Klagenævnet for Udbuds eller domstolens påbud. Aftalen om en konkret ordre ophører ved opsigelse således helt/delvist, som fastsat i påbuddet, med virkning fra påbuddets virkningstidspunkt.

Såfremt der i det påbud, som udstedes, er indeholdt yderligere betingelser eller krav, er Kunden berettiget til at videreføre disse betingelser eller krav i opsigelsen over for Leverandøren under forudsætning af, at dette er sagligt begrundet, og Leverandøren skal i så fald efterleve disse.

6.18 Bistand i forbindelse med ophør

Leverandøren er i forbindelse med Rammekontraktens ophør - uanset ophørsgrunden - forpligtet til vederlagsfrit at bistå Moderniseringsstyrelsen som anført i Kontraktbilag 10 og i et rimeligt forhold i øvrigt i relation til tilvejebringelse af det fornødne grundlag for gennemførelse af fornyet udbud af de ydelser, som Rammekontrakten omfatter.

Endvidere er Leverandøren forpligtet til at samarbejde i fornødent omfang med en eventuel ny leverandør med hensyn til forretningsområdets overgang til den nye leverandør. Leverandøren er herunder forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke ved Moderniseringsstyrelsens flytning af data mv. til et andet Onlinebookingsystem.

Såfremt Leverandøren fra Kunden modtager bestillinger efter Rammekontraktens ophør, skal Leverandøren underrette Kunden om Rammekontraktens ophør i overensstemmelse med kravene fastlagt i Kontraktbilag 10.

Medmindre Leverandøren vinder kontrakten i forbindelse med et nyt udbud, skal Leverandøren ved Rammekontraktens udløb fortsat levere de af Rammekontrakten omfattede ydelser på vilkår og priser, som beskrevet i Kontraktbilag 10, indtil Kunderne er implementerede hos en ny leverandør. Moderniseringsstyrelsen kan fastlægge begrænsninger i Leverandørens leveringsforpligtelser i denne periode.

6.19 Fortolkning

De til denne Rammekontrakt hørende Kontraktbilag anses for en integreret del af Rammekontrakten. Henvisning til denne Rammekontrakt eller til en bestemmelse deri omfatter også de til Rammekontrakten hørende Kontraktbilag. Såfremt der måtte være uoverensstemmelse mellem Rammekontraktens ordlyd og ordlyden af Rammekontraktens Kontraktbilag, har selve Rammekontrakten forrang frem for Kontraktbilagene.

Fortolkningsbidrag til forståelse af Rammekontrakten eller Kontraktbilag, der følger af Kontraktbilag 11, har dog forrang også frem for Rammekontrakten og Kontraktbilag.

6.20 Tvister

Rammekontrakten er undergivet dansk ret.

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med nærværende Rammekontrakt, skal Parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer.

Når det ovenfor beskrevne har været forsøgt, er hver af Parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort ved byretten eller landsretten i den retskreds, hvor Moderniseringsstyrelsen/Kunden har sit hovedkontor.

7. UNDERSKRIFTER

Rammekontrakten underskrives i to originale eksemplarer.

For Moderniseringsstyrelsen:

For Leverandøren:

Dato: / 2013

Dato: / 2013

8. SELVSTÆNDIG AFTALE

Parterne er enige om, at denne aftales punkt 6.17 udgør en selvstændig aftale mellem parterne, som er gældende, uanset om Rammekontrakten og/eller én eller flere aftaler om konkrete ordrer i øvrigt måtte blive erklæret uden virkning.

For Moderniseringsstyrelsen:

For Leverandøren:

Dato: / 2013

Dato: / 2013

Kontraktbilag 0

Definitioner

1. 1st level support

Et team eller en enhed hos Leverandøren, bestående af tekniske systemgeneralister, som er i stand til at indsamle informationer omkring et basalt teknisk problem for slutbrugeren af et system, analysere dem og herefter tilbyde en løsning på problemet.

2. Afviste Mulige Bespærelser

Forskellen mellem den pris, som Kunden ender med at betale for en ydelse, og den pris, som Kunden kunne have opnået, hvis Kunden havde valgt det billigst mulige alternativ.

3. APIS

Eksempelvis USA, Bahrain, Kuwait, UAE (Dubai) og Kina kræver, at alle flyselskaber overfører informationer om flypassagerer via Advance Passenger Information System (APIS).

4. Basispakke

Basispakken omfatter en række gængse rejsebureauydelse, som langt de fleste Kunder vil få brug for i kontraktperioden. Alle Kunder på Rammekontrakten skal derfor have adgang til Basispakken, således at de kan anvende ydelserne omfattet heraf, når de får behov for det.

5. Bestilling hos aftaleleverandør

En bestilling, hvor der vælges en leverandør på en fællestatslig aftale eller andre Rammeaftaler som fx SKI Flyrejseaftale.

6. Bestilling hos ikke-aftaleleverandør

En bestilling, hvor der ikke vælges en leverandør på en fællestatslig aftale eller andre Rammeaftaler som fx SKI Flyrejseaftale.

7. Billet

Fly:

Ved en flyrejse defineres én Billet som en udrejse og/eller hjemrejse uanset flyselskab, booking- eller kabineklasse. Således vil en rejse København-Stockholm tur/retur være én Billet, uanset om man flyver med to forskellige flyselskaber. Dette gælder tillige, når en udrejse og/eller hjemrejse omfatter en mellemlanding for at skifte fly eller at skifte mellem fx fly og tog. Således vil en rejse København-Malaga tur/retur med mellemlanding i Barcelona være én Billet. Hvis Kunden ønsker en rundrejse, forstået som en rejse, hvori der indgår ophold i mindst et via punkt, defineres dette som én Billet per strækning. Således vil en rundrejse København-Rom, Rom-Barcelona, Barcelona-København være tre Billetter.

Hotel:

Ved en hotelbestilling defineres én Billet som en bestilling af hotelovernatninger på samme hotel i en sammenhængende periode, uanset antallet af overnatninger i træk.

Billeje:

Ved billeje defineres én Billet som en bestilling af én bil i en sammenhængende periode, uanset længden af perioden. Dette gælder uanset om afhentning og aflevering sker på samme adresse.

Tog:

Ved en togrejse defineres én Billet som en samlet bestilling af én ud- og/eller hjemrejse.

Færge:

Ved en rejse med færge defineres én Billet som en samlet bestilling af én ud- og/eller hjemrejse.

Således vil én rejse med flere forskellige rejseformer indeholde flere Billetter, uanset om Billetterne er omfattet af en enkelt bestilling.

Eksempelvis omfatter en bestilling af én rejse - bestående af såvel flyrejse, billeje, togrejse og hotelbestilling (når hver af disse opfylder ovenstående definitioner af Billet) - fire Billetter, der prissættes særskilt, jf. Kontraktbilag 4A.

8. Bonuspointordninger

Flyselskabernes bonusprogrammer, der honorerer rejsende med personlige point, som kan omsættes til rejser mv.

9. Brugeren

Den person hos Kunden, der bestiller rejsen, og som ikke nødvendigvis også er Den rejsende.

10. Category 2-determination

Kategorisering i International Aviation Safety Assessments (IASA) programmet. Kategoriseringen gives til et land, som ikke overholder minimumskravene i de standarder, der er udarbejdet af International Civil Aviation Organization (ICAO). IASA programmet administreres af The United States Federal Aviation Administrations (FAA).

11. Click-fee

Fee på reservationer i Onlinebookingssystemet til enten Leverandøren eller tredjepartsudbyder. Leverandøren modtager ikke særskilt betaling herfor, jf. Kontraktbilag 4A.

12. Danskerlisten

Liste hos Udenrigsministeriet, hvor alle danskere kan registrere sig i forbindelse med ophold i udlandet. Danskerlisten giver Udenrigsministeriet mulighed for at kontakte danskere i udlandet i en krisesituation. Dette kan fx være naturkatastrofer, terroraktioner, væbnet konflikt mv.

13. Den fællesstatslige hotelaftale

Den for staten forpligtende rammeaftale om hotelophold i Danmark, der måtte være gældende i nærværende Rammekontraktens løbetid. Den ved Rammekontraktens indgåelse gældende aftale kan tilgås på Statens Indkøbs hjemmeside (www.statensindkob.dk), hvor en samlet oversigt over aftaleleverandører er tilgængelig.

14. Den rejsende

Den person, der foretager rejsen, og som ikke nødvendigvis også er Brugeren.

15. Denied-Bording/Afvist ombordstigning.

Luftfartsselskaber overbooker ofte med en vis procentdel for at undgå halvtomme afgang, såfremt passagerer med bekræftede reservationer ikke møder op. Denne overbooking kan i de tilfælde, hvor alle passagerer møder op, betyde, at en eller flere af disse ikke får lov at komme ombord, da der ikke er tilstrækkeligt med ledige sæder

16. ESTA (Electronic System for Travel Authorization)

ESTA (Electronic System for Travel Authorization) er et online ansøgningssystem, der er udviklet af den amerikanske regering for at undersøge rejsende, inden de tillades at boarde et fly eller skib til USA. ESTA og et US Visa er ikke det samme. ESTA er kun et amerikansk indrejsekraft for folk med pas fra visa waiver countries, heriblandt Danmark.

17. E-ticket

Elektroniske flybilletter.

18. Fee

Leverandørens betaling for levering af sine ydelser, jf. Kontraktbilag 4A.

19. Forberedelsesperioden

Perioden mellem Rammekontraktens indgåelse og Leverandørens implementeringsstart den 1. marts 2014.

20. Fællesstatslige aftaler

Aftaler indgået af Moderniseringsstyrelsen, jf. cirkulære om indkøb i staten af 20. marts 2012.

21. Følgeseddel

Dokumentation for og specifikation af den købte ydelse og dennes priser, afsendt fra Leverandør til Kunde.

22. GDS Booking System

System, hvori flyselskaber, hoteller, biludlejningsselskaber mv. distribuerer oplysninger om produkter, priser mv. Amadeus og Galileo er eksempler på to GDS Booking Systemer. Leverandøren (og Kundens medarbejdere i en In-house Pakke, jf. definitionen i nr. 27) anvender GDS Booking System til at bestille fly, hotel, billeje mv.

23. Ghost segment/er

Passive segmenter i PNR'en på Billetter, som er bestilt udenfor GDS Booking Systemet, men som registreres i PNR'en af Rejserådgiveren hos Leverandøren, således at data omkring Billetten kan opsamles i Leverandørens database.

24. Grupperejse

En rejse for minimum 10 personer, som bestilles samlet.

25. Instant-ticketing

Setting som sikrer, at Billetter bestilt via Onlinebookingsystemer udstedes kort efter, at Den rejsende/Brugeren har bekræftet og afsluttet sin bestilling.

26. Implant-pakke

En rejsebestillingsløsning, hvor Leverandørens Rejserådgivere er fysisk placeret i Kundens organisation.

27. In house-pakke

En rejsebestillingsløsning, hvor Kunden har et dedikeret team af egne medarbejdere, der foretager bestillinger af rejser for Kundens organisation, og hvor disse medarbejdere har fuld adgang til Leverandørens GDS Booking System.

28. Konsulentrådgivning

Enkeltstående opgaver, som kræver særlige kompetencer, og som ikke kan anses som værende omfattet af Leverandørens key account services, jf. Kontraktbilag 1B, MK. 2. Sådanne enkeltstående opgaver kunne være:

- Detaljerede analyser af statens enheders rejsemønstre.
- Sammenligning af adfærd og omkostninger på tværs af enheder.
- Detaljerede anbefalinger til effektiviseringer.
- Workflow-analyser i forbindelse med projekter med det formål at optimere processer relateret til rejsebestilling og -afregning.
- Undervisning i brug af Onlinebookingsystem.
- Undervisning i brug af Profildatabase.
- Undervisning i brug af Sporingssystemet, udover den i Kontraktbilag 1B, MK. 82 anførte undervisning.
- Leverandørens eventuelle varetagelse af den kontrol med aftalehotellers og aftaleflyselskabers opfyldelse af Rammeaftalerne, som Moderniseringsstyrelsen er berettiget til at udføre i medfør af hhv. Rammeaftalerne om hotelophold i Danmark og tilknyttede serviceydelser samt SKI Flyrejseaftale.

29. Kundens Profil

Den profil hver Kunde opretter med krav og ønsker, som Leverandøren skal rådgive ud fra (jf. modsætningsvis Personlig Profil defineret i nr. 37). Dette kan fx være, at alle rejsende skal have et projektnummer påført deres rejse. Kundens Rejsepolitik indgår i Kundens Profil.

30. Mark-up

Ekstra omkostning, som Leverandøren lægger oveni prisen på fx en Billet

31. Mistede Besparelser

Forskellen mellem den pris, som Kunden ender med at betale for en rejse, og den pris, som Kunden kunne have betalt, hvis Kundens Rejsepolitik, jf. definition nr. 42, var blevet overholdt.

32. Nettopris

Prisen eksklusiv skatter, afgifter, tillæg og moms, ved køb af flyrejse, hotelophold, billeje, tog- og færgebillet mv.

33. Normale Åbningstider

Tidsperioden mellem kl. 08.30 og 16.30 på en Arbejdsdag, jf. Rammekontraktens punkt 2.

34. Off-loading

Hvor et flyselskab beder en passager om at forlade flyet efter boarding.

35. Onlinebookingsystem

Det system, hvor Den rejsende eller Brugeren kan booke fly, hotel, bil mv. direkte uden at rejsebureauet involveres i bookingprocessen. Systemet er et mere enkelt system end det underliggende GDS Booking System.

36. Pakke

En Pakke er den rejsebestillingsløsning, som Kunden bestiller, jf. Kontraktbilag 13, og som kan være enten Basispakke, In house-pakke eller Implant-pakke.

37. Personlig Profil

Den profil alle rejsende udfylder, som bl.a. indeholder oplysninger om kreditkort, bonuskort, præferencer i forhold til fly (fx midtersæde eller gang) samt præferencer i forhold til hotel (fx ikke ryger- eller rygerværelse).

38. PNR

PNR (Personal Name Record) er defineret som den samlede reservation mv. for Den rejsende eller en gruppe af rejsende. Der kan højst indgå 9 rejsende i en PNR, og de rejsende skal have samme rejsemønster.

39. Profildatabase

Leverandørens database indeholdende Kundens Profil, jf. definition nr. 29, herunder Kundens Rejsepolitik, jf. definition nr. 42, og Personlige Profiler for Kundens rejsende medarbejdere, jf. definition nr. 14.

40. Rejseafregningssystem

Et system for afregning af rejseudgifter for ansatte i staten. Et Rejseafregningssystem vil kunne indeholde profiloplysninger og øvrige HR-funktioner.

41. Rejsekonto

Rejsekonti udbydes af kreditkortselskaber. Kunden giver Leverandøren fuldmagt til at bruge kontoen til betaling ved køb af flybilletter, hotelophold og andre rejserelaterede indkøb. Med en given frekvens fakturerer det pågældende kreditkortselskab Kunden for de indkøb Kundens Rejsende har foretaget i perioden.

42. Rejsepolitik

Den aktuelt gældende rejsepolitik, som den enkelte Kunde er underlagt som følge af såvel centrale som decentrale bestemmelser. Der eksisterer ikke en fælles rejsepolitik for staten ved denne Rammekontraktens indgåelse. En kompleks Kunde kan have flere rejsepolitikker. Kundens rejsepolitik indgår i Kundens Profil.

43. Rejserådgiver

Rejserådgivere fra Leverandøren, som er eksperter i de af Rammekontrakten omfattede ydelser og i Kundens forhold.

44. Secure Flight

Et program, indført af den amerikanske regerings Transportation Security Administration (TSA), som kræver, at rejsebureauerne afgiver yderligere oplysninger ved booking af flyrejser.

45. SKI Flyrejseaftale

Den SKI-flyrejseaftale, der måtte være gældende i nærværende Rammekontrakts løbetid. Aftalen er ikke forpligtende for staten. Den ved Rammekontraktens indgåelse gældende aftale kan tilgås på SKIs hjemmeside (www.ski.dk), hvor en fuld oversigt over aftaleleverandører er tilgængelig. Alle priser er GDS-uploadede priser.

46. Sporingssystem

Et system til overvågning af, hvor alle statens ansatte på rejser befinder sig på et givent tidspunkt.

47. ”Voide” en Billet

Annullering af en allerede udstedt flybillet.

48. Øvrige ydelser

Ydelser Kunden kan tilvælge mod betaling af et særskilt Fee, jf. Kontraktbilag 4A. Følgende er Øvrige Ydelser:

- Håndtering af Bonuspointordninger
- Konsulentrådgivning
- Webaseret undervisning i Onlinebookingsystem
- Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem
- Opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser

Kontraktbilag 1A (MK)

Virksomhedens ansvar: Generelle krav

1. INDLEDNING

Samfundsansvar skal systematisk og konsekvent indgå i den statslige indkøbspolitik. Ved opfyldelsen af Rammekontrakten forpligter Leverandøren sig således til at vise samfundsansvar. Leverandøren viser samfundsansvar og skaber værdi for både virksomhed og samfund ved i dialog med sine interessenter at håndtere sociale, miljømæssige og etiske udfordringer i overensstemmelse med internationalt anerkendte principper.¹

2. INTERNATIONALT ANERKENDTE PRINCIPPER

Leverandøren anses ved opfyldelsen af Rammekontrakten at vise samfundsansvar ved at overholde de nedenfor i afsnit 3-5 nævnte krav. Kravene baserer sig på følgende internationalt anerkendte principper, og de til grund herfor liggende konventioner:

2.1 FN's Global Compact

FN's Global Compact består af 10 principper, der lyder som følger:

1. Virksomheden bør støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder
2. Virksomheden bør sikre, at den ikke medvirker til krænkelser af menneskerettighederne
3. Virksomheden bør opretholde foreningsfriheden og effektivt anerkende retten til kollektiv forhandling
4. Virksomheden bør støtte udryddelsen af alle former for tvangsarbejde
5. Virksomheden bør støtte effektiv afskaffelse af børnearbejde
6. Virksomheden bør afskaffe diskrimination i relation til arbejds- og ansættelsesforhold
7. Virksomheden bør støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer

¹ Jf. Rådet for Samfundsansvar i Rådets anbefalinger fra oktober 2011, side 9.

8. Virksomheden bør tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed
9. Virksomheden bør opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier
10. Virksomheden bør modarbejde alle former for korruption, herunder afpresning og bestikkelse

2.2 OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder²

OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder er en internationalt anerkendt referenceramme for virksomheders globale ansvarlighed, der indarbejder en lang række internationale standarder og principper, herunder FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhvervsliv (UN Guiding Principles). Retningslinjerne fastlægger, hvad der forventes af virksomheder globalt og nationalt, uanset hvor de opererer, hvad angår at sikre respekt for arbejdstager- og menneskerettigheder, internationale miljøstandarder og retningslinjer for anti-korruption mv.³

2.3 OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict Affected and High-Risk Areas

I resolution 1952 [S/RES/1952(2010)] fra 29. november 2010 har FN's Sikkerhedsråd i punkt 8 anbefalet medlemslandene at tage initiativ til, at OECD's retningslinjer "Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas" anvendes.

Retningslinjerne etablerer et "Five-Step Framework for Risk-based Due Diligence in the Mineral Supply Chain", jf. annex I til guiden.

3. MATERIELLE KRAV TIL LEVERANDØREN

De materielle krav til Leverandøren baserer sig på de i afsnit 2 nævnte internationalt anerkendte principper.

² OECD Guidelines for Multinational Enterprises, Recommendations for responsible business conduct in a global context.

³ Forslag til Lov om mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, almindelige bemærkninger, punkt 1.1.

3.1 Menneskerettigheder

Leverandøren indestår for, at Leverandøren ved opfyldelsen af Rammekontrakten til enhver tid overholder gældende lovgivning om etnisk ligebehandling og forbud mod forskelsbehandling på grund af race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Leverandøren forpligter sig således til ved opfyldelsen af Rammekontrakten at sikre overholdelsen af grundlæggende menneskerettigheder, som fastlagt i princip 1 og 2 i FN's Global Compact.

3.2 Arbejdstagerrettigheder

Leverandøren forpligter sig til ved opfyldelsen af Rammekontrakten at sikre overholdelsen af de grundlæggende arbejdstagerrettigheder, hvilket blandt andet indebærer:

- At de leverede produkter og dele heraf ikke er produceret i strid med det generelle forbud imod tvangsarbejde, således som dette blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 29 og 105.
- At de leverede produkter og dele heraf ikke er produceret i strid med det generelle forbud imod anvendelse af børnearbejde, således som dette blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 138 og 182.
- At de leverede produkter er produceret under forhold, hvor de generelle principper om retten til organisationsfrihed og retten til kollektive forhandlinger er sikret, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 87, 98 og 135.
- At de leverede produkter og dele heraf er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelig aflønning er overholdt, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 26 og 131 og FN's Menneskerettighedserklærings artikel 23, stk. 3.
- At de leverede produkter og dele heraf er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelige arbejdstider er overholdt, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 1 og 30 samt FN's Menneskerettighedserklærings artikel 24.

- At de leverede produkter og dele heraf er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til et sikkert og sundt arbejdsmiljø er overholdt, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 155.

Leverandøren forpligter sig således til ved opfyldelsen af Rammekontrakten at sikre overholdelsen af de grundlæggende arbejdstagerrettigheder, herunder forbuddet mod børnearbejde og tvangsarbejde, som fastlagt i princip 3, 4, 5 og 6 i FN's Global Compact.

3.3 Miljø

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Rammekontrakten til at medvirke til at værne natur og miljø, så samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag i respekt for menneskets livsvilkår og for bevarelsen af dyre- og plantelivet. Der sigtes hermed særligt til, at Leverandøren ved produktion og levering af de af kontrakten omfattede ydelser på god vis søger

- At forebygge og bekæmpe forurening af luft, vand, jord og undergrund samt vibrations- og støjulemper.
- At anvende hygiejnisk begrundede processer af betydning for miljøet og for mennesker.
- At begrænse anvendelse og spild af råstoffer og andre ressourcer, at fremme anvendelsen af renere teknologi.
- At fremme genanvendelse og begrænse problemer i forbindelse med affaldsbortskaffelse. Der lægges herved vægt på, hvad der er opnåeligt ved anvendelse af den bedste tilgængelige teknik, herunder mindre forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst muligt forureningsbekæmpende foranstaltninger.

Leverandøren forpligter sig således til ved opfyldelsen af Rammekontrakten at medvirke til at værne natur og miljø, som fastlagt i princip 7, 8 og 9 i FN's Global Compact.

Dette udmønter sig i nærværende Rammekontrakt ved, at Leverandøren skal overholde de specifikt fastlagte krav til produktets egenskaber samt de fastlagte minimumskrav til miljø og energi.

3.4 Anti-korruption

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Rammekontrakten til at afholde sig fra at bestikke eller på anden måde uretmæssigt påvirke offentlige embedsmænd, domstole og/eller private parter.

Leverandøren forpligter sig således ved opfyldelsen af Rameaftalen til at afholde sig fra alle former for korruption som fastlagt i princip 10 i FN's Global Compact.

Ved korruption forstås aktiv bestikkelse som defineret i henholdsvis artikel 3 i Rådets Retsakt af 26. maj 1997 og artikel 3, stk. 1, i Rådets fælles aktion 98/742/RIA.

Såfremt Leverandøren i kontraktperioden opnår endelig dom for korruption anses dette som væsentlig misligholdelse af Rammekontrakten. Moderniseringsstyrelsen kan vælge ikke at ophæve kontrakten, såfremt Moderniseringsstyrelsen vurderer, at ophævelsen ikke er proportional med Leverandørens handlinger. Moderniseringsstyrelsen kan i vurderingen blandt andet lægge vægt på hvilke tiltag Leverandøren har igangsat med henblik på at forhindre gentagelse, samt i hvilket omfang Leverandørens procedurer på tidspunktet for fejlen har været tilstrækkelige.

4. KRAV OM NØDVENDIG OMHU (DUE DILIGENCE)

4.1 Indledning

Kravene om nødvendig omhu baserer sig navnlig på OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder.⁴

4.2 Generelt

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelse af Rammekontrakten til at udvise nødvendig omhu i relation til kravene i afsnit 3. Leverandøren skal således undersøge risikoen for overtrædelse af

⁴ OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder er ikke begrænset til kun at omfatte multinationale virksomheder. Således opfordrer OECD's retningslinjer alle virksomheder uanset størrelse til at efterleve retningslinjerne, jf. Forslag til Lov om mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, almindelige bemærkninger, punkt 1.1 og OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder, side 18.

kravene i afsnit 3 i forbindelse med Leverandørens forretningsaktiviteter, både hos Leverandøren selv og hos andre virksomheder, som den har indflydelse på, f.eks. væsentlige underleverandører, og træffe foranstaltninger til at forebygge risikoen for sådanne overtrædelser ved opfyldelse af Rammekontrakten.

Leverandøren kan udvise nødvendig omhu på forskellig vis. Små og mellemstore virksomheder har i praksis ikke de samme muligheder som store virksomheder for at øve indflydelse på leverandører, ligesom de kun har begrænsede ressourcer til rådighed til det praktiske arbejde med leverandørstyring.⁵ Større Leverandør virksomheder anses under alle omstændigheder for at udvise nødvendig omhu, såfremt Leverandøren sikrer følgende fire grundlæggende tiltag⁶ i relation til de af Rammekontrakten omfattede produkter eller dele heraf:

1. **Politik**, der beskriver Leverandørens holdning til ansvarlig leverandørstyring.
2. **Risikovurdering**, der omfatter løbende vurdering af aktuelle og potentielle krænkelser relateret til Leverandørens aktiviteter og relationer i relation til det under Rammekontrakten leverede
3. **Implementering** af politik for ansvarlig leverandørstyring, der bl.a. med udgangspunkt i risikovurderingen omfatter monitorering af udvalgte underleverandørers aktiviteter og løbende forbedringer. Leverandøren bør skride til øjeblikkelig handling, hvis der konstateres grove krænkelser af grundlæggende rettigheder og internationale miljøstandarder.
4. **Rapportering** om indsatsen og dens resultater.

Leverandøren kan udvise nødvendig omhu på anden vis, som er tilpasset Leverandørens indsats set ud fra en pragmatisk tilgang og under hensyntagen til de konkrete forhold og Leverandørens ressourcer.⁷

4.3 Mineraler og metaller fra konfliktområder og høj risiko områder

⁵ Retningslinjer for ansvarlig leverandørstyring, Rådet for samfundsansvar, juni 2010, side 10.

⁶ Retningslinjer for ansvarlig leverandørstyring, Rådet for samfundsansvar, juni 2010, side 7 f.

⁷ Retningslinjer for ansvarlig leverandørstyring, Rådet for samfundsansvar, juni 2010, side 10.

Såfremt der ved opfyldelsen af Rammekontrakten leveres produkter eller dele heraf, hvori der indgår metaller eller mineraler ("Minerals"), som er omfattet af OECD retningslinjerne i punkt 2.3 gælder følgende:

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Rammekontrakten til i sine forretningsmæssige systemer at integrere OECD's "Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas" i form af den i guiden nævnte "Five-Step Framework for Risk-Based Due Diligence in the Mineral Supply Chain", jf. annex I til guiden.

Disse forpligtelser medfører, at Leverandøren for de af Rammekontrakten omfattede produkter eller dele heraf i overensstemmelse med OECD-retningslinjerne skal:

1. etablere stærke forretningsmæssige systemer, som understøtter retningslinjerne,
2. identificere og håndtere risici i leverandørkæden,
3. udarbejde og implementere en strategi som svar på identificerede risici,
4. understøtte uafhængige tredjeparts audits i leverandørkæden, og
5. foretage offentlig rapportering om Leverandørens due diligence.

5. DOKUMENTATION

Ud over dokumentation for opfyldelse af de i Rammekontraktens fastlagte specifikke krav til produktets egenskaber vil Moderniseringsstyrelsen som hovedregel ikke anmode om nærmere dokumentation for, at Leverandøren ved opfyldelsen af Rammekontrakten lever op til kravene i dette bilag.

Leverandøren skal dog til hver en tid, senest en måned efter Moderniseringsstyrelsen skriftlige anmodning herom, kunne opfylde følgende dokumentationskrav:

5.1 Erklæring fra Leverandørens ledelse

Heri erklæres det, at Leverandøren ved opfyldelse af Rammekontrakten løbende sikrer overholdelsen af ovennævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorruption og nødvendig omhu.

5.2 Beskrivelse af praktiske tiltag

Heri beskrives de tiltag, som Leverandøren har gennemført med henblik på at sikre overholdelsen af de nævnte krav. Denne beskrivelse kan omfatte en beskrivelse af påtagne forpligtelser, implementerede systemer og andre iværksatte tiltag.

5.3 Beskrivelse af resultatmålinger

Heri beskrives, hvorledes resultatet af iværksatte tiltag måles. Dette kan ske ved brug af standarder så som Global Reporting Initiative's Sustainability Reporting Guidelines, G3 eller G3.1.

Dokumentationskravene anses som opfyldt ved, at Leverandøren har udarbejdet en såkaldt "Communication on Progress" (fremskridtsrapport) i forbindelse med Leverandørens tilslutning til FN's Global Compact. Moderniseringsstyrelsen accepterer naturligvis også andre bevistyper, der opfylder de i nærværende afsnit 5 fastlagte dokumentationskrav.

6. LEVERANDØRENS ANSVAR

Som anført ovenfor er Leverandøren efter Rammekontrakten alene forpligtet til at sikre overholdelsen af de i afsnit 3, 4 og 5 nævnte krav "ved opfyldelsen af Rammekontrakten". Leverandørens ansvar angår således alene det under Rammekontrakten leverede.

Ved vurderingen af om en Leverandør kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Rammekontrakten, som strider mod de nævnte krav, lægges der bl.a. vægt på, om Leverandøren har udvist nødvendig omhu i forhold til, hvad der med rimelighed kan forventes af Leverandøren ud fra den kontekst, Leverandøren opererer i. Nødvendig omhu afhænger af den pågældende Leverandørs størrelse, forretningsmæssige sammenhæng og kompleksitet, overtrædelsens alvor, om årsagen til overtrædelsen er uden for evt. kontrol og indflydelse, om der består en afhængighed af de pågældende ydelser og endelig perspektivet i forhold til den

pågældende overtrædelse ved afbrydelse af et samarbejde eller indkøb, dvs. om en afbrydelse af samarbejdet forværrer eller forbedrer situationen.⁸

7. PROCEDURE VED KONKRET BEGRUNDET MISTANKE

Såfremt der opstår konkret begrundet mistanke om, at Leverandørens opfyldelse af Rammekontrakten strider mod de i afsnit 3, 4 og 5 nævnte krav, skal Leverandøren straks efter Moderniseringsstyrelsens anmodning herom fremsende en skriftlig redegørelse for samt dokumentere, under hvilke produktionsprocesser og/eller -metoder de ydelser, der indgår til opfyldelsen af Rammekontrakten, er tilvirket, samt fremsende fornøden dokumentation for, hvilke materialer der indgår i produkterne. Endvidere skal Leverandøren redegøre for, hvorvidt årsagen til mistanken er uden for evt. kontrol og indflydelse, om der består en afhængighed af de pågældende ydelser og endelig perspektivet i forhold til den pågældende overtrædelse ved afbrydelse af et samarbejde eller indkøb, dvs. om en afbrydelse af samarbejdet forværrer eller forbedrer situationen. Yderligere skal Leverandøren redegøre for, hvordan forholdet håndteres, samt hvilke foranstaltninger der sættes i værk for at mindske risikoen for tilsvarende overtrædelser.

Konkret begrundet mistanke kan bl.a. anses at foreligge, såfremt Leverandøren indbringes for mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, jf. Lov om mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, eller i øvrigt gøres til genstand for retsforfølgning for overtrædelser af de i afsnit 3, 4 og 5 nævnte krav ved Leverandørens opfyldelse af Rammekontrakten.

Leverandøren skal derfor af egen drift straks kontakte Moderniseringsstyrelsen, hvis Leverandøren indbringes for mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, jf. Lov om mæglings - og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, eller i øvrigt gøres til genstand for retsforfølgning for overtrædelser af de i afsnit 3, 4 og 5 nævnte krav ved Leverandørens opfyldelse af Rammekontrakten og i den forbindelse af egen drift fremsende redegørelse og dokumentation som ovenfor anført.

⁸ Forslag til Lov om mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, almindelige bemærkninger, punkt 2.1.2.5.

Moderniseringsstyrelsen vil på baggrund af den modtagne skriftlige redegørelse og dokumentation mv. foretage en konkret vurdering af den enkelte sag, hvorunder alle relevante forhold vil blive taget i betragtning.



KRAVSPECIFIKATION

Rammekontrakt om rejsebureauydelse (Rejsebureau-aftalen)

1. Indledning	3
1.1 Terminologi anvendt i kravspecifikationen	3
1.2 Minimumskrav (MK).....	3
1.3 Krav (K) og Prioriterede Krav (PK)	3
1.4 Opbygning af kravspecifikationen.....	3
2. Generelle Minimumskrav (MK), Prioriterede Krav (PK) og Krav (K) til Basispakke	5
2.1 Generelle krav.....	5
2.2 Forberedelsesperioden	7
2.3 Henvendelsesformer	7
2.4 Generel tilgængelighed og svartider for så vidt angår henvendelsesformer... 8	
2.5 Bestilling af flybilletter.....	9
2.6 Bestilling af hotelovernatninger i Danmark.....	11
2.7 Bestilling af hotelovernatninger i udlandet (inkl. Færøerne og Grønland)... 12	
2.8 Bestilling af billeje.....	13
2.9 Bestilling af togbilletter	14
2.10 Bestilling af færgebilletter	14
2.11 Automatiseret kvalitetskontrol.....	15
2.12 Statistik til Kunden	15
2.13 Sporingssystem.....	16
2.14 Tracking og refundering af ubrugte flybilletter og berettiget kompensation 16	
2.15 Tracking og refundering af hotelkommission.....	17
2.16 Bekræftelse på bestillinger, rejseplaner og udstedelse af rejsedokumenter.. 17	
2.17 Priser og prisgaranti på indkøb foretaget hos tredjepart	19
2.18 Profildatabase	20
2.19 Registrering af data.....	22
2.20 Sikkerhedsdatabase.....	23
2.21 Database med landeinformationer	23
2.22 Rejser med farlige flyselskaber	23
2.23 Anden omsorgspligt.....	24
2.24 Krisehåndtering	24

2.25	Reklamationer.....	25
2.26	Onlinebookingsystem	26
2.26.1	Onlinebookingsystem: Generelt.....	26
2.26.2	Onlinebookingsystem: Opsætning og hotline	26
2.26.3	Onlinebookingsystem: Specifikationer	27
2.26.4	Onlinebookingsystem: Krav (K)	29
2.27	Samspil mellem rejsebureau og Rejseafregningssystem mv.	34
2.28	24-timers service.....	37
2.29	Bestilling og udlevering af visum.....	37
3.	Minimumskrav (MK) til Implant-pakke	38
3.1	Generelle krav.....	38
3.2	Set-up for Implant-pakke.....	38
4.	Minimumskrav (MK) til In house-pakke.....	39
4.1	Generelle krav.....	39
4.2	Set-up for In house-pakke.....	39
5.	Minimumskrav (MK) og Prioriterede Krav (PK) til Øvrige ydelser	40
5.1	Håndtering af Bonuspointordninger	40
5.2	Konsulentrådgivning.....	40
5.3	Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystem	41
5.4	Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem	41
5.5	Opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser.....	41

1. INDLEDNING

1.1 Terminologi anvendt i kravspecifikationen

Moderniseringsstyrelsens krav til Leverandøren er klassificeret i tre kategorier benævnt som følger:

MK	= Minimumskrav (MK)
K	= Krav (K)
PK	= Prioriteret Krav (PK)

1.2 Minimumskrav (MK)

Moderniseringsstyrelsens krav formuleret som Minimumskrav (MK) skal opfyldes af Leverandøren og skal indgå i tilbuddet. Leverandøren kan således ikke i sit tilbud fravige det i Minimumskravet (MK) anførte.

Minimumskrav (MK) skal ikke besvares i Løsningsbeskrivelsen, Kontraktbilag 2.

1.3 Krav (K) og Prioriterede Krav (PK)

Moderniseringsstyrelsens krav formuleret som Krav (K) eller Prioriterede Krav (PK) kan opfyldes af Leverandøren. Leverandørens opfyldelse af Krav (K) og Prioriterede Krav (PK) vil indgå ved tilbudsvurderingen. Udover de i nærværende Kontraktbilag anførte Prioriterede Krav, er der anført ét Prioriteret Krav i Kontraktbilag 12. Opfyldelsen af Prioriteret Krav (PK) tillægges større betydning end opfyldelsen af Krav (K).

Tilbudsgivers opfyldelse af Krav (K) og Prioriterede Krav (PK) skal fremgå af Løsningsbeskrivelsen, Kontraktbilag 2.

1.4 Opbygning af kravspecifikationen

Moderniseringsstyrelsen har opdelt nærværende Kravspecifikation vedrørende rejsebureau-ydelser i tre Pakker samt Øvrige ydelser, som opfylder Kundernes behov:

1. "Basispakke" jf. punkt 2

Basispakken omfatter en række gængse rejsebureauydelser, som langt de fleste Kunder vil få brug for i kontraktperioden. Alle Kunder på Rammekontrakten skal derfor have adgang til Basispakken, således at de kan anvende ydelserne omfattet heraf, når de får behov for det. Om bestilling af Basispakke, se Kontraktbilag 13. Basispakken indeholder tillige en række enkeltstående ydelser, hvis bestilling er beskrevet i Kontraktbilag 13.

2. "Implant-pakke" jf. punkt 3

Implant-pakken er tiltænkt de Kunder, som *ud over* adgang til Basispakken, ønsker at have Leverandøren repræsenteret "i huset". Implant-pakken består således i, at Leverandøren opretter et kontor hos Kunden med sine egne medarbejdere og leverer de af Kunden øn-

skede rejsebureauydelse herigennem. Valg af Implant-pakken udelukker samtidigt valg af In house-pakken. Om bestilling af Implant-pakke, se Kontraktbilag 13.

3. "In house-pakke" jf. punkt 4

In house-pakken er tiltænkt de Kunder, som *ud over* adgang til Basispakken, ønsker, at Kundens egne medarbejdere udfører bestillinger i GDS Booking Systemet, som stilles til rådighed af Leverandøren. Valg af In house-pakken udelukker samtidigt valg af Implant-pakken. Om bestilling af In house-pakke, se Kontraktbilag 13.

4. "Øvrige ydelser," jf. punkt 5

Øvrige ydelser omfatter en række rejsebureauydelse, herunder fx Opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser, som Kunden kan bestille efter behov, jf. Kontraktbilag 13.

2. GENERELLE MINIMUMSKRAV (MK), PRIORITEREDE KRAV (PK) OG KRAV (K) TIL BASISPAKKE

2.1 Generelle krav

MK. 1.

Leverandøren skal organisere sine ressourcer således, at levering af ydelser under Rammekontrakten altid varetages af et fast team af Rejserådgivere fra Leverandøren.

MK. 2.

Leverandøren skal sikre, at der er tilstrækkeligt med kompetente ressourcer til rådighed, for at kunne levere de ydelser, som er omfattet af denne Rammekontrakt og i den kvalitet, som er beskrevet heri under hensyn til størrelsen af og kompleksiteten i statens rejseindkøb.

Herunder skal Leverandøren tilbyde følgende key account services:

- En overordnet key account manager fra Leverandøren for Rammeaftalen for rejsebureauydelse og for de til en hver tid underliggende leveringsaftaler. Denne key account manager skal have minimum fem års relevant og dokumenteret erfaring fra en lignende stilling.
- En key account manager fra Leverandøren per Kunde, som har relation til den kontraktansvarlige hos Kunden. For Forsvarsministeriet, Justitsministeriet, Udenrigsministeriet, Skatteministeriet og Erhvervs- og Vækstministeriet skal key account managers have minimum tre års relevant og dokumenteret erfaring fra en lignende stilling. For de øvrige Kunder er der ingen minimumskrav til erfaring. Én key account manager kan være tilknyttet flere Kunder.
- Løbende opfølgning på kontraktforhold og sikring af overholdelse af krav og leverancer, jf. Kontraktbilag 5. For Forsvarsministeriet, Justitsministeriet, Udenrigsministeriet, Skatteministeriet og Erhvervs- og Vækstministeriet skal denne opfølgning som minimum ske månedligt, medmindre det pågældende ministerium accepterer et længere interval mellem opfølgningerne.

MK. 3.

De af Leverandørens Rejserådgivere, der betjener Kunden, skal have mindst tre års relevant rejsebureauerfaring og tale flydende dansk og engelsk.

MK. 4.

Leverandøren skal sikre og kunne dokumentere, at Leverandørens personale, der er involveret i at levere ydelser til Kunden, får en grundig indføring i Rammekontrakten, relevante fællesstatslige aftaler (fx den fællesstatslige hotelaftale) og relevante øvrige rammekontrakter (fx SKI Flyrejseaftale) og andre relevante forhold, så som Kundens Rejsepolitik mv., som kan hjælpe personalet med at yde en optimal service til Kunden.

MK. 5.

Leverandøren skal garantere, at de strategiske samarbejdsaftaler, som Leverandøren har med Tredjepartsleverandør, som eksempelvis flyselskaberne, men ikke begrænset hertil, ikke betyder, at Leverandørens personale yder en rådgivning, der er eller kan være fordyrende for Kunden.

MK. 6.

Leverandøren skal garantere, at det personale, der er involveret i at levere ydelser omfattet af Rammekontrakten til Kunden, ikke er omfattet af personlige incitamentsordninger, som

kunne give Leverandørens personale et incitament til at yde rådgivning, der er eller kan være fordyrende for Kunden.

MK. 7.

Leverandøren skal tilbyde, at Rejserådgiverne og key account managers kan blive sikkerhedsgodkendt i henhold til Kundens krav hertil, herunder krav til sikkerhedsgodkendelse for så vidt angår Rigspolitiet (herunder Politiets Efterretningstjeneste), Udenrigsministeriet, Forsvarsministeriet (herunder Forsvarets Efterretningstjeneste) og Statsministeriet. Udover sikkerhedsgodkendelse skal Rejserådgiverne og key account managers være villige til at underskrive en fortrolighedserklæring.

MK. 8.

Leverandøren skal tilbyde, at Rejserådgiverne kan blive uddannet i at håndtere særlige sager vedrørende bl.a. hjemsendelse af flygtninge. Nødvendig oplæring af Leverandørens Rejserådgivere gennemføres og bekostes af Kunden.

MK. 9.

Leverandøren skal bistå Kunden med at fremfinde oplysninger i forbindelse med aktindsigtssager.

PK. 1.

Moderniseringsstyrelsen ønsker, at Leverandøren sikrer, at Implementeringen af Kunderne, foregår så hurtigt, smidigt og effektivt som muligt.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 - Leverandørens løsningsbeskrivelse - redegøre for, hvordan Leverandøren i praksis vil organisere sin Implementering (jf. Rammekontraktens punkt 2) af Kunderne. Leverandøren skal i udarbejdelsen af sin løsningsbeskrivelse være særlig opmærksom på, at det ikke er muligt at fravige Minimumskravene i nærværende Kontraktbilag 1B punkt 2.2 og i Rammekontrakten punkt 4.3.

Leverandøren bør i Løsningsbeskrivelsen bl.a. beskrive:

- Hvilke metoder og processer, der inddrages og nyttiggøres i implementeringen af Kunderne.
- Hvordan disse metoder og processer sikrer en klar rolle- og ansvarsfordeling under implementeringen.
- Hvordan forløbet for opsætning af samspillet mellem Leverandørens systemer (herunder rejsebestillingssystemer) og Kundens systemer (Rejsekonto, fakturerings-system og Rejseafregningssystem) vil ske, herunder hvordan det sikres, at dette foregår hurtigt, smidigt og effektivt. (Se Kontraktbilag 8 for information om eksisterende samspil mellem rejsebureauleverandør og Kundens relevante systemer).
- Hvilke medarbejderkategorier, der vil blive allokeret til Implementeringsopgaven (herunder, erfaring, baggrund, anciennitet mv.).
- Hvordan og i hvilket omfang Leverandøren vil allokere sine medarbejderkategorier til Implementeringen, således at disse inddrages og nyttiggøres på de mest optimale tidspunkter og hensigtsmæssige måder i implementeringsprocessen (dvs. frem til Implementeringsdagen).

Det vægtes positivt under underkriteriet Kvalitet, at Leverandøren i sin Løsningsbeskrivelse anvender processer og metoder samt kvantitativt og kvalitativt allokerer relevante medarbejderkategorier på en måde, der medvirker til, at Kunderne implementeres så hurtigt, smidigt og effektivt som muligt.

PK. 2.

Moderniseringsstyrelsen ønsker, at Leverandøren organiserer sin håndtering af staten som Kunde så effektivt og serviceorienteret som muligt.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 - Leverandørens løsningsbeskrivelse - redegøre for, hvordan Leverandøren vil organisere sin håndtering af de statslige Kunder i kontraktperioden (efter Kundernes respektive Implementeringsdage). Leverandøren skal i udarbejdelsen af sin løsningsbeskrivelse være særlig opmærksom på, at det ikke er muligt at fravige Minimumskravene i MK. 1, MK. 2 og MK. 4

Det vægtes positivt under underkriteriet Kvalitet, at Leverandøren i sin Løsningsbeskrivelse angiver konkrete hensigtsmæssige strategier, metoder og aktiviteter mv., som Leverandøren vil anvende for at sikre, at håndteringen af staten som Kunde vil ske så effektivt og serviceorienteret som muligt. Det vægtes herudover positivt i jo højere grad Leverandøren angiver konkrete positive effekter, som Moderniseringsstyrelsen kan forvente opnået ved anvendelse af disse strategier, metoder og aktiviteter mv.

2.2 Forberedelsesperioden

MK. 10.

Leverandøren skal i perioden fra indgåelse af Rammekontrakten til implementeringsstart den 1. marts 2014 (Forberedelsesperioden) forberede sig på opfyldelse af Rammekontraktens krav, herunder ved nødvendige kapacitetsudvidelser.

MK. 11.

Leverandøren skal i Forberedelsesperioden udfærdige og forelægge Moderniseringsstyrelsen en skriftlig redegørelse for sine forberedelser i medfør af MK. 10, med særlig vægt på opfyldelsen af punkt 2.1, 2.26 og 2.27.

MK. 12.

Leverandøren skal sikre, at oplæringen af Leverandørens medarbejdere, der er involveret i at levere ydelser til Kunden under Rammekontrakten jf. MK. 4, er gennemført og dokumenteret i Forberedelsesperioden.

MK. 13.

Leverandøren skal i Forberedelsesperioden forberede og udarbejde en plan for overførslen af Kundens Profildatabase fra den nuværende leverandørs system til Leverandørens system. Forberedelsen kan ske ved, at Leverandøren kortlægger og adresserer evt. integrationsudfordringer.

2.3 Henvendelsesformer

MK. 14.

Leverandøren skal kunne tage imod og behandle telefoniske henvendelser fra Kunden.

MK. 15.

Leverandøren skal kunne tage imod og behandle henvendelser via bestillingsformular i Kundens Rejseafregningssystem, jf. MK. 161.

MK. 16.

Leverandøren skal kunne tage imod og behandle henvendelser via e-mail fra Kunden, herunder bestillinger via e-mail.

MK. 17.

Leverandøren skal kunne tage imod og behandle henvendelser gennem et Onlinebooking-system, som Leverandøren skal stille til rådighed for Den rejsende/Brugeren jf. punkt 2.26 nedenfor.

2.4 Generel tilgængelighed og svartider for så vidt angår henvendelsesformer**MK. 18.**

Leverandøren skal kunne modtage henvendelser via telefon, bestillingsformularer og e-mail indenfor Normal Åbningstid.

MK. 19.

Telefoniske henvendelser til Leverandøren udenfor Normal Åbningstid skal automatisk viderestilles til et servicekontor med dansk- og engelsktalende personale, der har åbent døgnet rundt (24-timers service), jf. i øvrigt punkt 2.28 nedenfor.

MK. 20.

Leverandøren skal tilbyde Den rejsende/Brugeren et direkte telefonnummer og e-mailadresse, som dirigerer alle henvendelser direkte til det team af Rejserådgivere, som servicerer Den rejsende/Brugeren.

MK. 21.

80 pct. af alle telefoniske henvendelser indenfor Normal Åbningstid skal besvares inden for 20 sekunder.

MK. 22.

Alle henvendelser modtaget via bestillingsformular i Kundens Rejseafregningssystem eller e-mail inden for Normal Åbningstid skal besvares inden for to timer efter modtagelse inden for Normal Åbningstid.

MK. 23.

Henvendelser modtaget via bestillingsformular i Kundens Rejseafregningssystem eller e-mail senere end to timer før udløbet af Normale Åbningstid skal besvares inden kl. 10 den efterfølgende Arbejdsdag.

MK. 24.

Alle henvendelser modtaget via et Onlinebookingsystem inden for Normal Åbningstid skal besvares inden for to timer efter modtagelse inden for Normal Åbningstid.

MK. 25.

Alle henvendelser modtaget via et Onlinebookingsystem senere end to timer før udløbet af Normale Åbningstid skal besvares inden kl. 10 den efterfølgende Arbejdsdag.

2.5 Bestilling af flybilletter

MK. 26.

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille, ændre og annullere flybilletter hos Leverandøren.

MK. 27.

Leverandøren skal sikre, at Den rejsendes navn på Billetten er identisk med navnet i Den rejsendes Personlige Profil.

MK. 28.

Til Kunder, som er tilmeldt SKI Flyrejseaftale, skal Leverandøren bestille flybilletter hos leverandører på SKI Flyrejseaftalen, der tilbyder den pågældende flyrute, i henhold til de forhandlede rabatterede priser i aftalen, samt øvrige nærmere bestemmelser i SKI Flyrejseaftale. Leverandøren skal sikre og vederlagsfrit dokumentere, at alle omfattede priser er tilgængelige i Leverandørens GDS Booking System og Onlinebookingsystem.

MK. 29.

Til Kunder, som anvender andre rammeaftaler om flyrejser end SKI Flyrejseaftale, skal Leverandøren bestille flybilletter hos leverandører på disse andre rammeaftaler om flyrejser, der tilbyder den pågældende flyrute, i henhold til de forhandlede rabatterede priser i aftalen, samt øvrige nærmere bestemmelser i disse andre rammeaftaler om flyrejser. Leverandøren skal sikre og vederlagsfrit dokumentere, at alle omfattede priser er tilgængelige i Leverandørens GDS Booking System og Onlinebookingsystem.

MK. 30.

Leverandøren skal acceptere, at Kunden i kontraktperioden kan indgå nye rammekontrakter for flyrejser (herunder i regi af SKI). Leverandøren skal sikre og vederlagsfrit dokumentere, at priser og vilkår fra sådanne aftaler bliver tilgængelige i Leverandørens GDS Booking System og Onlinebookingsystem.

MK. 31.

Leverandøren skal kunne bestille flybilletter hos leverandører fra alle flyselskaber, inkl. lavprisselskaber, selvom disse ikke nødvendigvis er repræsenteret i GDS Booking Systemet.

MK. 32.

Såfremt billetreglerne muliggør annullering og ændring af flybilletter, skal dette kunne foretages af Leverandøren. Leverandøren skal kunne annullere og ændre flybilletterne hos alle flyselskaber, inkl. lavprisselskaber, selvom disse ikke nødvendigvis er repræsenteret i GDS Booking System. Ændring og annullering af flybilletter skal kunne finde sted før og efter udstedelse. Det skal således være muligt at ”voide” en allerede udstedt billet.

MK. 33.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om den optimale udnyttelse af fx returbilletter, omvendte billetter og one-way billetter i forhold til Den rejsende/Brugerens behov samt under hensyntagen til effektiv tidsudnyttelse og minimering af totalomkostninger.

MK. 34.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om eventuelle muligheder for at udnytte særlige kampagner eller rabatordninger, herunder ordninger hvor der tilbydes en særlig rabat, hvis en rejsende ofte rejser til samme destination inden for et bestemt tidsrum – dog under hensyntagen til bestemmelserne i Kundens Rejsepolitik, herunder eventuelle forpligtende fællesstatslige rammeaftaler.

MK. 35.

Leverandøren skal afsøge alle relevante leverandører og priskanaler med henblik på at finde den laveste pris for Kunden, jf. dog MK. 28 og MK. 29 oven for, og under hensyntagen til Kundens Rejsepolitik. Herunder skal Leverandøren afsøge:

- SKI Flyrejseaftale (eller anden flyrejserammeaftale, Kunden måtte anvende)
- Kundens eventuelle øvrige egne rammeaftalepriser
- Leverandørens egne aftalepriser
- Øvrige GDS Booking System-priser
- Lavprisselskaber udenfor GDS Booking System

MK. 36.

Leverandøren skal altid rådgive Den rejsende/Brugeren om relevante alternativer til flybilletter, som fx tog ved indenrigsrejser og rejser til storbyerne i Sverige.

MK. 37.

Leverandøren skal altid rådgive Den rejsende/Brugeren om ESTA ved rejser til USA.

MK. 38.

Leverandøren skal altid rådgive Den rejsende/Brugeren om APIS ved rejser til fx USA, Bahrain, Kuwait, UAE (Dubai) og Kina

MK. 39.

Leverandøren skal ved rejser til USA altid sikre, at 'Secure Flight'-informationerne er tilføjet til PNR'en senest 72 timer før afgangstidspunktet.

MK. 40.

Til Kunder, som er tilmeldt SKI Flyrejseaftale, skal Leverandøren oplyse en mulig rejseplan for de flyselskaber, der er omfattet af SKI Flyrejseaftale, for den pågældende rute (maksimalt tre alternativer per rute) i henhold til Den rejsende/Brugerens ønskede afrejse- eller ankomsttidspunkt. Hvis Den rejsende/Brugeren efterspørger rejseplaner uden for SKI Flyrejseaftale skal en alternativ pris oplyses.

MK. 41.

Til Kunder, som anvender andre rammeaftaler om flyrejser end SKI Flyrejseaftale, skal Leverandøren oplyse en mulig rejseplan for de flyselskaber, der er omfattet af disse andre rammeaftaler om flyrejser, for den pågældende rute (maksimalt tre alternativer per rute) i henhold til Den rejsende/Brugerens ønskede afrejse- eller ankomsttidspunkt. Hvis Den rejsende/Brugeren efterspørger rejseplaner uden for disse andre rammeaftaler skal en alternativ pris oplyses.

MK. 42.

På de af Kunden anvendte flyruter, der er omfattet af SKI Flyrejseaftale eller andre rammeaftaler om flyrejser end SKI Flyrejseaftale, skal Leverandøren oplyse op til to mulige rejse-

planer for flyselskaber, der ikke er på den rammeaftale Kunden anvender, hvis de afgange, der er inkluderet i den rammeaftale, Kunden anvender, ikke passer i Den rejsende/Brugerens tidsplan. Dette skal kun oplyses, hvis Den rejsende/Brugeren efterspørger alternativer. De alternative rejseplaner skal være de billigst mulige i henhold til Den rejsende/Brugerens ønsker og Rejsepolitik.

MK. 43.

På flyruter, der ikke er omfattet af SKI Flyrejseaftale eller andre rammeaftaler om flyrejser end SKI Flyrejseaftale, som Kunden anvender, skal Leverandøren afsøge hele markedet for muligheder og præsentere minimum to mulige rejseplaner til Den rejsende/Brugeren i henhold til Den rejsende/Brugerens ønskede afrejse- eller ankomsttidspunkt, hvis dette overhovedet er muligt.

MK. 44.

På flyruter, der ikke er omfattet af SKI Flyrejseaftale eller andre rammeaftaler om flyrejser end SKI Flyrejseaftale, som Kunden anvender, skal Leverandøren præsentere de to billigst mulige rejseplaner i henhold til Den rejsende/Brugerens ønsker. Hvis Den rejsende/Brugeren herudover efterspørger andre mulige rejseplaner (fx med færre mellemlandinger), skal Leverandøren oplyse det antal alternative rejseplaner Den rejsende/Brugeren måtte ønske, dog maksimalt tre alternativer udover de første to mulige rejseplaner.

MK. 45.

For at sikre afløftning af en eventuel udbudspligt hos Kunden skal flybilletter bestilles på den rammeaftale, som Kunden anvender til indkøb af flyrejser (fx SKI Flyrejseaftale). Såfremt Den rejsende/Brugeren bestiller flybilletter hos flyselskaber, som ikke er leverandører på de rammeaftaler, der anvendes af Kunden, skal Leverandøren gøre Den rejsende/Brugeren opmærksom på dette.

MK. 46.

Såfremt Den rejsende/Brugeren ved bestilling aktivt efterspørger tillægsydelser fra flyselskabet, fx ekstra bagage og frit sædevalg, der ikke er inkluderet i billetprisen, skal Leverandøren oplyse om disse muligheder og tilhørende priser, og bestille disse på Den rejsende/Brugerens anmodning uden at kræve betaling af ekstra Fees. Leverandøren er ikke forpligtet til på eget initiativ at oplyse, hvilke services der er inkluderet i prisen, men skal svare på Den rejsende/Brugerens spørgsmål om flyselskabets tillægsydelser og inkluderede services.

MK. 47.

Såfremt Den rejsende/Brugeren oplyser et tidsinterval for afrejse- eller ankomsttidspunkt, skal Leverandøren oplyse de billigst mulige alternativer inden for dette interval.

MK. 48.

Såfremt Den rejsende/Brugeren oplyser et fast afrejse- og/eller ankomsttidspunkt, skal Leverandøren oplyse en rejseplan, der ligger så tæt op af de ønskede tidspunkter som muligt.

2.6 Bestilling af hotelovernatninger i Danmark

MK. 49.

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille, ændre og annullere hotelovernatninger i Danmark hos Leverandøren.

MK. 50.

I de områder af Danmark, som er omfattet af den fællesstatslige hotelaftale, skal Leverandøren bestille hotelovernatninger på det/de aftale-hotel(ler), som er valgt til leverandører på den pågældende delaftale, så længe der er ledige værelser, jf. nærmere bestemmelser i den fællesstatslige hotelaftale.

MK. 51.

Leverandøren skal acceptere, at Kunden i kontraktperioden kan blive omfattet af nye forpligtende rammekontrakter for hotelovernatninger (fællesstatslige rammeaftaler). Leverandøren skal sikre og vederlagsfrit dokumentere, at priser og vilkår fra sådanne aftaler er tilgængelige i Leverandørens GDS Booking System og Onlinebookingsystem.

MK. 52.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om eventuelle muligheder for at udnytte særlige kampagner eller rabatordninger, herunder ordninger, hvor der tilbydes en særlig rabat, hvis en rejsende overnatter fx 10 gange på samme hotelkæde inden for et år – dog under hensyntagen til bestemmelserne i den fællesstatslige hotelaftale.

MK. 53.

Leverandøren skal afsøge alle relevante priskanaler med henblik på at finde den laveste pris for Kunden, jf. dog MK. 50, og under hensyntagen til Kundens Rejsepolitik og Kundens evt. forpligtelse til at anvende bestemte rammeaftaler. Afhængig af Kundens rejsepolitik og evt. forpligtelser skal Leverandøren afsøge:

- Moderniseringsstyrelsens aftalepriser (den fællesstatslige hotelaftale)
- Kundens eventuelle egne aftalepriser
- Leverandørens egne aftalepriser
- Øvrige GDS Booking System-priser

MK. 54.

I områder af Danmark, der ikke er omfattet af den fællesstatslige hotelaftale, skal Leverandøren afsøge hele markedet for muligheder og præsentere minimum tre alternativer til Den rejsende/Brugeren, hvis dette overhovedet er muligt.

MK. 55.

Såfremt Den rejsende/Brugeren ved bestilling aktivt efterspørger tillægsydelser fra hotelterne (fx morgenmad og parkeringsmuligheder), der ikke er inkluderet i prisen for hotelovernatning, skal Leverandøren oplyse disse muligheder og tilhørende priser, og bestille disse på Den rejsende/Brugerens anmodning uden at kræve betaling af ekstra Fees. Leverandøren er ikke forpligtet til på eget initiativ at oplyse, hvilke services der er inkluderet i prisen, men skal svare på Den rejsende/Brugerens spørgsmål om hotellets tillægsydelser og inkluderede services.

2.7 Bestilling af hotelovernatninger i udlandet (inkl. Færøerne og Grønland)**MK. 56.**

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille, ændre og annullere hotelovernatninger i udlandet (inkl. Færøerne og Grønland) hos Leverandøren.

MK. 57.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om det optimale valg af hotel i forhold til Den rejsende/Brugerens behov samt under hensyntagen til effektiv tidsudnyttelse og minimering af totalomkostninger.

MK. 58.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om eventuelle muligheder for at udnytte særlige kampagner eller rabatordninger, herunder ordninger hvor der tilbydes en særlig rabat, hvis Den rejsende overnatter fx 10 gange på samme hotelkæde inden for et år.

MK. 59.

Leverandøren skal afsøge alle relevante priskanaler med henblik på at finde den laveste pris for Kunden samt under hensyntagen til Kundens Rejsepolitik. Herunder skal Leverandøren afsøge:

- Eventuelle fællesstatslige rammeaftalepriser, såfremt sådanne aftaler om hoteller i udlandet måtte blive indgået,
- Kundens eventuelle egne aftalepriser,
- Leverandørens egne aftalepriser og
- Øvrige GDS Booking System-priser.

MK. 60.

Leverandøren skal acceptere, at staten som helhed såvel som enkeltstående statslige institutioner kan indgå hotelaftaler i udlandet (inkl. Færøerne og Grønland) i kontraktperioden. Leverandøren skal sikre og vederlagsfrit dokumentere, at alle omfattede priser er tilgængelige i Leverandørens GDS Booking System og Onlinebookingsystem, og at Leverandøren vil skulle anvende disse, såfremt Kunden ønsker det jf. MK. 59.

MK. 61.

Såfremt Den rejsende/Brugeren ved bestilling aktivt efterspørger tillægsydelser fra hotellerne (fx morgenmad og parkeringsmuligheder), der ikke er inkluderet i prisen for hotelovernatningen, skal Leverandøren oplyse om disse muligheder og tilhørende priser, og bestille tillægsydelserne på Den rejsende/Brugerens anmodning uden at opkræve ekstra Fees. Leverandøren er ikke forpligtet til på eget initiativ at oplyse, hvilke services der er inkluderet i prisen, men skal svare på Den rejsende/Brugerens spørgsmål om hotellets tillægsydelser, tax og inkluderede services.

2.8 Bestilling af billeje

MK. 62.

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille, ændre og annullere leje af bil hos Leverandøren.

MK. 63.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om det optimale valg af billeje i forhold til Den rejsendes behov samt under hensyntagen til effektiv tidsudnyttelse og minimering af totalomkostninger.

MK. 64.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om eventuelle muligheder for at udnytte særlige kampagner eller rabatordninger, herunder ordninger, hvor der tilbydes en særlig rabat, hvis Den rejsende fx har et bonuskort hos et flyselskab.

MK. 65.

Leverandøren skal afsøge alle relevante priskanaler med henblik på at finde den laveste pris for Kunden.

2.9 Bestilling af togbilletter**MK. 66.**

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille, ændre og annullere togbilletter hos Leverandøren.

MK. 67.

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille togbilletter hos alle togselskaber, inkl. lavpris-selskaber i ind- og udland, selvom disse ikke nødvendigvis er repræsenteret i GDS Booking Systemet.

MK. 68.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om det optimale valg af togbilletter i forhold til Den rejsendes behov samt under hensyntagen til effektiv tidsudnyttelse og minimering af totalomkostninger.

MK. 69.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om eventuelle muligheder for at udnytte særlige kampagner eller rabatordninger, herunder ordninger hvor der tilbydes en særlig rabat, hvis en rejsende fx rejser ofte til den samme destination (klippekort eller lignende).

MK. 70.

Leverandøren skal afsøge alle relevante priskanaler med henblik på at finde den laveste pris for Kunden.

2.10 Bestilling af færebilletter**MK. 71.**

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille, ændre og annullere færebilletter hos Leverandøren.

MK. 72.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om det optimale valg af færebilletter i forhold til Den rejsendes behov samt under hensyntagen til effektiv tidsudnyttelse og minimering af totalomkostninger.

MK. 73.

Leverandøren skal rådgive Den rejsende/Brugeren om eventuelle muligheder for at udnytte særlige kampagner eller rabatordninger, herunder ordninger, hvor der tilbydes en særlig rabat, hvis Den rejsende fx bruger den samme færgesovergang 10 gange inden for et år.

MK. 74.

Leverandøren skal afsøge alle relevante priskanaler med henblik på at finde den laveste pris for Kunden.

2.11 Automatiseret kvalitetskontrol**MK. 75.**

Leverandøren skal uden særskilt vederlag yde en automatiseret kvalitetskontrol af bestillinger, som foretages i GDS Booking Systemet eller Onlinebookingsystemet.

2.12 Statistik til Kunden**MK. 76.**

Leverandøren skal hver måned fremsende standard-datarapporter og en samlet årlig rapport til Kunden indeholdende følgende oplysninger:

- Fordelingen imellem bestillinger foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.,
- Oversigt over bestillinger afsendt via Kundens Rejseafregningssystem.
- Destinationsoversigt for både hotel og fly – volumen og antal flyvninger/overnatninger (Region, Land og Destination),
- Anvendte booking- og kabineklasser fordelt på destinationer (Region, Land og Destination),
- Oversigt over Afviste Mulige Besparelser, jf. Kontraktbilag 0,
- Bestillingstidspunkt,
- Fordeling på flyselskabernes alliancer og
- Oversigt over uudnyttede billetter, der ikke er afbestilt.

Derudover skal Leverandøren mod betaling kunne levere yderligere specificerede rapporter til Kunden. Ydelsen er ikke prissat i Kontraktbilag 4A. Leverandøren kan tage separat betaling herfor. Leverandøren skal dog tilbyde Kunden en pris, der er mindst lige så favorabel som den pris, Leverandøren tilbyder sine andre storkunder.

MK. 77.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag levere ad hoc datarapporter til Moderniseringsstyrelsen over statens samlede rejseforbrug opdelt på hver enkelt Kunde i det omfang og med de specifikationer som Moderniseringsstyrelsen ønsker, såfremt oplysningerne forefindes i Leverandørens systemer. Indholdet i datarapporterne skal som minimum indeholde de specifikationer, der er anført under punkt 2.19, Registrering af data.

MK. 78.

Leverandøren skal kunne sikre og dokumentere, at data for så vidt angår Politiets Efterretningstjeneste (PET) og Forsvarets Efterretningstjeneste (FE) ikke kan tilgås af andre end de respektive efterretningstjenester. Leverandøren og Moderniseringsstyrelsen skal ikke kunne tilgå data for så vidt angår Politiets Efterretningstjeneste (PET) og Forsvarets Efterretningstjeneste (FE).

2.13 Sporingssystem

MK. 79.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag kunne levere et Sporingssystem til Kunder, der måtte ønske det, jf. Kontraktbilag 0. Sporingssystemet kan være en del af et andet leveret system.

MK. 80.

Leverandøren skal definere et antal standardrapporter efter ønske fra Kunden, som Kunden enkeltvis skal kunne trække via Sporingssystemet.

MK. 81.

Kunden skal have online adgang til Sporingssystemet, samt kunne definere og trække rapporter online via Sporingssystemet baseret på de PNR-oplysninger, som lagres i Sikkerhedsdatabasen, jf. MK. 114.

MK. 82.

Leverandøren skal yde undervisning i brugen af Sporingssystemet i to timer til minimum to medarbejdere pr. Kunde. Yderligere undervisning i Sporingssystemet kan tilkøbes som Konsulentrådgivning, jf. Kontraktbilag 4A.

MK. 83.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag have en hotline med 1st level support til Kunderne vedrørende spørgsmål til brug og drift af Sporingssystemet inden for Normal Åbnings-tid.

MK. 84.

Leverandøren skal sikre, at Sporingssystemet sættes op således, at Kunden kun får adgang til netop de data, som Kunden skal have administrative rettigheder over.

MK. 85.

Sporingssystemet skal være tilgængeligt minimum 99,5 pct. af tiden pr. kalenderår.

2.14 Tracking og refundering af ubrugte flybilletter og berettiget compensation

MK. 86.

Leverandøren skal hver tredje måned tracke ubrugte flybilletter og delvist benyttede flybilletter, uanset om flybilletterne er bestilt direkte hos Leverandøren, igennem GDS Booking Systemet eller Onlinebookingsystemet.

MK. 87.

Leverandøren skal refundere identificerede ubrugte beløb samt ubenyttede skatter inden 30 dage til Kunden for så vidt angår refunderinger, hvor flyselskabet ikke behøver være involveret.

MK. 88.

For refunderinger, hvor flyselskabet skal involveres, skal Leverandøren refundere identificerede ubrugte beløb samt ubenyttede skatter straks efter, at flyselskabet har refunderet beløbet til Leverandøren.

MK. 89.

Leverandøren skal yde Den rejsende/Brugeren assistance med at få refunderet berettiget kompensation fra flyselskaberne i tilfælde af forsinkelser, Denied-bording (afvist ombordstigning), Off-loading eller lignende hændelser.

2.15 Tracking og refundering af hotelkommission**MK. 90.**

Leverandøren skal hver tredje måned tracke hotelkommission fra både Danske og udenlandske hoteller, uanset om hotellet er bestilt direkte hos Leverandøren, igennem GDS Booking Systemet eller Onlinebookingsystemet.

MK. 91.

Leverandøren skal refundere identificerede kommissioner inden 30 dage til Kunden.

2.16 Bekræftelse på bestillinger, rejseplaner og udstedelse af rejsedokumenter**MK. 92.**

Leverandøren skal bekræfte alle bestillinger via en e-mail. Bekræftelsen stiles til Brugeren eller Den rejsende, der har foretaget den konkrete bestilling med mindre andet aftales mellem Kunden og Leverandøren.

MK. 93.

Ved fuldendt bestilling skal Den rejsende/Brugeren modtage en rejseplan. Rejseplanen skal for Rejsende/Brugere, der anvender Kundens Rejseafregningssystem, sendes til dette system, jf. Kontraktbilag 0. Alle øvrige Rejsende/Brugere skal modtage rejseplanen pr. e-mail. For begge bekræftelser gælder, at Rejseplanen skal indeholde alle relevante oplysninger om bestillingen og rejsen i let overskuelig form. Der henvises i øvrigt til punkt 2.27.

MK. 94.

Rejseplanen skal som minimum indeholde oplysninger om:

Oplysninger i Rejseplanen	Navn på Den rejsende
	Den rejsendes e-mailadresse
	Tilhørsforhold (hvilket tjenestested tilhører Den rejsende)
	Medarbejdersnummer og rejseordrenummer (kun for Forsvaret)
	Bestillingstidspunkt i forhold til afgangsdato (antal dage)
	Anvendt booking- og kabineklasse
	Vejledende check-in tider på både ud- og hjemrejse
	Afgangs- og ankomsttider og -datoer ved rejse med fly og flynumre
	Afgangs- og ankomstdestinationer/lufthavne ved rejse med fly
	Periode for ophold på hotel
	Adresse på eventuelle hoteller og telefonnummer
	Seneste indchecknings- og udcheckningstidspunkt ved brug af hoteller
	Angivelse af om der er behov for visum
	Særlige forhold som Den rejsende skal være opmærksom på
	Fee pr. ydelse
	Total pris inkl. Leverandørens Fee samt evt. Afviste Mulige Besparelser
Oplysning om til- eller fravalg af afbestillingsforsikring	
Telefonnummer til Leverandørens Rejserådgivere og til 24 timers service.	
Telefonnummer til Udenrigsministeriets Borgerservice (+45 3392 1112) i tilfælde af hændelser eller kriser	

K. 1.

Det er et Krav, at der ved bestilling af billetter angives, når vaccination er påkrævet eller anbefalet for den/de valgte destination(er). Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om der ved bestilling af billetter angives, når vaccination er påkrævet eller anbefales.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 2.

Det er et Krav, at der i Rejseplanen indsættes telefonnummeret til brug for spærring af Kundens kreditkort. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om der i Rejseplanen indsættes telefonnummeret til brug for spærring af Kundens kreditkort.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

MK. 95.

Leverandøren skal sikre, at alle billetter og andre nødvendige rejsedokumenter udstedes rettidigt og ikke tidligere, end de gældende billetregler foreskriver, og således at MK. 162 kan overholdes uafhængigt af, om bestillingerne er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

MK. 96.

Ved udstedelse af billetter skal Leverandøren anvende den rejsekonto, som hører til den respektive Kunde, som Den rejsende tilhører, medmindre andet aftales mellem Leverandøren og den enkelte Kunde (eksempelvis anvendelse af kreditkort).

K. 3.

Det er et Krav, at der tilbydes 'Instant ticketing' via Onlinebookingsystemet, således at Billetter fra bestillinger modtaget via et Onlinebookingsystem udstedes automatisk. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om der tilbydes 'Instant ticketing' via Onlinebookingsystemet.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

MK. 97.

Leverandøren skal give Den rejsende/Brugeren en notifikation på e-mail, hvis der sker ændringer i rejsen, uafhængigt af om bestillingerne er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

2.17 Priser og prisgaranti på indkøb foretaget hos tredjepart**MK. 98.**

Leverandøren må ikke pålægge Kundens nettopriser yderligere tillæg, afgifter, kommission, Mark-up eller lignende.

MK. 99.

Leverandøren skal tillade Moderniseringsstyrelsens uvarslede revision af, om Leverandøren lever op til MK. 98. Moderniseringsstyrelsen betaler selv for en sådan revision.

MK. 100.

Leverandøren skal levere en prisgaranti, der tilbyder Kunden at få refunderet det Fee Kunden har betalt for Leverandørens ydelse samt prisforskellen mellem den af Leverandøren tilbudte pris og den lavere pris, som Den rejsende/Brugeren selv har fundet på ydelser fra tredjepart. Statslige Kunder vil efter bestemmelserne i den til en hver tid gældende fællesstatslige hotelaftale, alene kunne anvende hoteller på den fællesstatslige hotelaftale til prisammenligningen.

Prisgarantien gælder alle Billetter og kun prisen for selve Billetten, dvs. uden Fee til Leverandøren.

Prisgarantien forudsætter, at Den rejsende/Brugeren kan dokumentere den lavere pris, samt at Billetterne er identiske mht.:

- Dato
- Afgangs- og ankomsttidspunkter og rute ved rejse med fly, færge og tog
- Klasse/kategori af service
- Billetregler og -vilkår

Prisgarantien omfatter kun offentligt tilgængelige priser.

MK. 101.

Leverandøren skal acceptere, at Den rejsende/Brugeren kan foretage priskeck for at kontrollere, at Leverandøren lever op til MK. 100.

2.18 Profildatabase**MK. 102.**

Leverandøren skal stille en Profildatabase til rådighed, hvori Kunden og relevante Brugere kan oprette og efterfølgende vedligeholde Kundens Profil samt den Personlige Profil tilknyttet Den rejsende, og hvori Den rejsende/Brugeren selv opretter og vedligeholder egen Den rejsendes Personlig Profil.

MK. 103.

Leverandøren skal til hver Personlig Profil kunne tilknytte Kundens EAN-nummer og andre former for konteringsoplysninger, Kunden måtte ønske.

K. 4.

Det er et Krav, at Leverandørens Profildatabase kan indeholde oplysninger på Den rejsendes pårørende, som minimum navn og telefonnummer. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandørens Profildatabase kan indeholde oplysninger på Den rejsendes pårørende, som minimum navn og telefonnummer.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

MK. 104.

Kunden, herunder tilknyttede relevante Brugere, skal kunne tilgå og ændre informationer i Kundens Profil og i Den rejsendes Personlige Profil i Profildatabasen, både gennem GDS Booking Systemet, såfremt Kunden har en In house-pakke, og gennem Onlinebookingsystemet. Den rejsende skal på samme vis kunne tilgå sin egen Personlig Profil.

MK. 105.

Leverandøren skal sikre og dokumentere, at Profildatabasen sættes op således, at Kunden, Brugere og Den rejsende kun får adgang til netop de profiler, som de skal have administrative rettigheder over. Leverandøren skal udvise særlig opmærksomhed på profilerne fra Rigspolitiet (herunder Politiets Efterretningstjeneste), Udenrigsministeriet, Forsvarsministeriet (herunder Forsvarets Efterretningstjeneste) og Statsministeriet.

MK. 106.

Leverandøren skal sikre, at alle oplysninger og ændringer vedrørende Kundens Profil og Personlige Profiler automatisk overføres fra Profildatabasen til relevante systemer, fx Onlinebookingsystemet, senest et døgn efter, at Kunden/Brugeren/Den rejsende gemmer ændringen. Se i øvrigt MK. 165.

MK. 107.

Leverandøren skal garantere, at der ikke er behov for at oprette og vedligeholde profiloplysninger andre steder end i Profildatabasen. Dette betyder også, at eventuelle rettelselser af profilinformationer i fx GDS Booking Systemet eller Onlinebookingsystemet automatisk og senest et døgn efter rettelsen skal overføres til Profildatabasen, således at denne indeholder opdaterede profilinformationer.

MK. 108.

Leverandøren skal have en hotline med 1st level support til Kunderne vedrørende spørgsmål til brug og drift af Profildatabasen inden for Normal Åbningstid.

MK. 109.

Leverandøren skal acceptere, at Kunden ejer alle profiloplysninger i Profildatabase. Se i øvrigt Kontraktbilag 10.

MK. 110.

Leverandøren skal anvende Kundens Profil og de Personlige Profiler i deres rådgivning af Kunden og dennes rejsende.

MK. 111.

Profildatabasen skal være tilgængelig for alle Kunder minimum 99,5 pct. af tiden pr. kalenderår.

2.19 Registrering af data

MK. 112.

Leverandøren skal løbende registrere alle relevante data. Registreringerne skal inkludere:

Registrering af data	Hvem der har rejst, herunder: <ul style="list-style-type: none">○ navn○ e-mailadresse○ tilknytning til tjenestested (ministerområde, statslige institutioner, Folketinget eller selvejende institution)
	Hvornår der er rejst
	Købstidspunkt
	Leverandørens Fakturanummer
	Kundens EAN-nummer
	Flyrejser, herunder: <ul style="list-style-type: none">○ typer af omkostninger og antal billetter fordelt på flyselskaber, rute/destination, bookingklasser (Restriktiv Økonomiklasse, Fleksibel Økonomiklasse og Business Class),○ adskillelse af direkte omkostninger til selve billetterne, omkostninger til skatter/afgifter og Fee til Leverandøren,○ registrering af om det benyttede flyselskab er omfattet af SKI Flyrejseaftale eller anden rammeaftale.
	Hotelovernatninger, herunder: <ul style="list-style-type: none">○ typer af omkostninger og antal overnatninger fordelt på hoteller og hotelkæder, byer, værelseskategorier (standard, superior, deluxe og lign.) og -typer (enkelt- og dobbeltværelse mv.),○ adskillelse af de direkte omkostninger til tredjepartsleverandør, udgifter til skatter/afgifter og Fee til Leverandøren,○ registrering af om det benyttede hotel er omfattet af den fællesstatslige hotelaftale.
	Tog og færgе, herunder: <ul style="list-style-type: none">○ typer af omkostninger og antal billetter fordelt på leverandører og strækninger,○ adskillelse af direkte omkostninger til tredjepartsleverandør, udgifter til skatter/afgifter og Fee til Leverandøren.
	Billeje, herunder: <ul style="list-style-type: none">○ typer af omkostninger og antal udlejninger fordelt på leverandører,○ adskillelse af direkte omkostninger til tredjepartsleverandør, udgifter til skatter/afgifter og Fee til Leverandøren.
	Besparelser i forhold til en nærmere specificeret målestok mellem Kunden og Leverandøren.
Mistede Besparelser inklusiv årsagsforklaring (jf. Kontraktbilag 0).	
Afviste Mulige Besparelser (jf. Kontraktbilag 0).	

MK. 113.

Registreringerne skal foretages, uafhængigt af om bestillingerne er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

2.20 Sikkerhedsdatabase

MK. 114.

Leverandøren skal sikre, at der altid vedligeholdes en Sikkerhedsdatabase med kopi af alle Personal Name Records (PNR) med de respektive Billetter minimum tre måneder tilbage i tiden, hvorved Leverandøren på opfordring fra Kunden - også ved kriser og eventuel nedlukning af GDS Booking System - kan trække lister med Kundens rejsende, inkl. hvor Den rejsende burde befinde sig, og hvem der har rejst med hvilke fly og har boet på hvilke hoteller.

Det er forventningen, at denne service alene anvendes i særlige situationer, fx i forbindelse med hændelser eller kriser.

2.21 Database med landeinformationer

K. 5.

Det er et Krav, at Leverandøren kan stille en database med landeinformationer på højrisiko- og ekstremrisikolande til rådighed for Kunderne, Den rejsende og Brugeren. Databasen skal bl.a. indeholde opdaterede og valide informationer omkring sikkerheds- og helbredssituationen i et givet land og landets største byer. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandøren kan stille en database med landeinformationer på højrisiko- og ekstremrisikolande til rådighed for Kunderne, Den rejsende og Brugeren.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

2.22 Rejser med farlige flyselskaber

MK. 115.

Leverandøren skal sikre, at Den rejsende eller Brugeren ikke uden forudgående varsel samt godkendelse fra en chef kan bestille en rejse med luftfartselskaber, som har fået forbud mod at operere i Europa, eller hvis flyvning i Europa er underlagt bestemte restriktioner. Dette uafhængigt af om bestillingerne er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

Listerne over disse luftfartselskaber kan findes her:

http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/doc/list_en.pdf

MK. 116.

Leverandøren skal sikre, at Den rejsende eller Brugeren ikke uden forudgående varsel samt godkendelse fra en chef kan bestille en rejse med luftfartselskaber fra et land, som har fået en 'Category 2 determination', jf. Kontraktbilag 0. Dette gælder uafhængigt af om bestillingerne er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

Listen over disse lande kan findes her:

<http://www.faa.gov/about/initiatives/iasa/>

2.23 Anden omsorgspligt

MK. 117.

Leverandøren skal sikre, at Den rejsende eller Brugeren ikke uden forudgående varsel samt godkendelse fra en chef kan bestille en rejse til lande eller områder, som Udenrigsministeriet i deres Rejsevejledning har givet en af følgende sikkerhedsvurderinger:

- ”den rejsende bør udvise forsigtighed”,
- ”ikke-nødvendige rejser frarådes”, eller
- ”alle rejser frarådes”.

K. 6.

Det er et Krav, at Leverandøren vederlagsfrit kan tilbyde en service, hvor det sikres, at udvalgte rejsende ikke rejser i samme gruppe. Fx nøglepersoner fra et Ministerium eller en tværfaglig arbejdsgruppe. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandøren kan tilbyde en service, hvor det sikres, at udvalgte Rejsende ikke rejser i samme gruppe.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 7.

Det er et Krav, at Leverandøren vederlagsfrit kan tilbyde en service, hvor Rejserådgiveren på baggrund af en laneliste fra Kunden aktivt opfordrer Den rejsende eller Brugeren til at registrere sig selv/Den rejsende på ’Danskerlisten’ hos Udenrigsministeriet. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandøren kan tilbyde en service, hvor Rejserådgiveren på baggrund af en laneliste fra Kunden aktivt opfordrer Den rejsende eller Brugeren til at registrere sig selv/Den rejsende på ’Danskerlisten’ hos Udenrigsministeriet.

Link:

<http://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/danskerliste/>.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 8.

Det er et Krav, at Leverandøren vederlagsfrit kan stille en database til rådighed, hvor Kunder, Den rejsende eller Brugeren kan registrere anløb til sikkerhedshændelse eller kriser. Hvis en sådan database kan stilles til rådighed, skal registreringerne indgå i de månedlige standard-datarapporter og den samlede årlig rapport, der nævnes under MK. 76. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandøren kan stille en database til rådighed, hvor Kunder, Den rejsende eller Brugeren kan registrere anløb til sikkerhedshændelse eller kriser.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

2.24 Krisehåndtering

MK. 118.

Rejsebureauet skal kunne assistere med krisehåndtering døgnet 24 timer. Hvis en krisesituation opstår inden for Normal Åbningstid, håndteres denne af Leverandørens sædvanlige personale, samt den overordnede key account manager. Såfremt krisesituationen opstår uden for Normal Åbningstid, skal Leverandøren kunne tilkalde det nødvendige antal Rejserådgivere til at forestå bestillinger og ændringer af Den/de rejsendes billetter. Den overordnede key account manager skal ligeledes være tilstede under dette arbejde.

MK. 119.

Leverandøren skal monitorere eventuelle hændelser eller kriser globalt og krisehåndteringen skal kunne dokumenteres i form af fx beredskabsplaner, tjeklister mv.

MK. 120.

Krisehåndteringen skal indebære, at Leverandøren trækker lister over Kundens rejsende, der viser, hvor Kundens rejsende befinder sig eller er på vej hen.

MK. 121.

Leverandøren skal hjælpe med at bestille eller ændre rejser for Kundens rejsende i forbindelse med kriser.

MK. 122.

Leverandøren skal samarbejde med Udenrigsministeriet vedrørende krisehåndteringen.

MK. 123.

Leverandøren skal sikre, at der i forbindelse med kriser ikke udleveres oplysninger til andre personer, end dem der er udpeget af Kunden. Dette inkluderer lister over, hvilke rejsende Kunden måtte have på en given destination eller med et bestemt transportmiddel.

2.25 Reklamationer

MK. 124.

Leverandøren skal vederlagsfrit tilbyde at håndtere Kundens reklamationer overfor tredjepart, inkl. reklamationer overfor Kundens Flyrejse- og Hotelleverandører.

MK. 125.

Leverandøren skal udpege en medarbejder hos Leverandøren, der varetager Kundens reklamationer. Endvidere skal Leverandøren oplyse Kunden om denne medarbejders kontaktdetaljer, hvortil Kundens reklamationer kan sendes.

MK. 126.

Eventuelle klager over Leverandørens egen service og rådgivning skal kunne sendes pr. e-mail eller brev til Leverandørens overordnede key account manager, der varetager Rammekontrakten, herunder kontakten til de enkelte Kunder, jf. Kontraktbilag 5.

MK. 127.

Leverandøren skal inden for 2 Dage skriftligt, evt. via e-mail, bekræfte modtagelse af en reklamation inkl. en angivelse af, hvornår Leverandøren senest vil besvare reklamationen.

MK. 128.

Hvis reklamationen vedrører Leverandørens egen service og rådgivning, skal reklamationen besvares inden for 5 Arbejdsdage efter modtagelse af reklamationen.

MK. 129.

Hvis reklamationen vedrører forhold relateret til tredjepartleverandører, skal reklamationen besvares inden for 8 Arbejdsdage.

MK. 130.

Leverandøren skal holde Kunden løbende orienteret om udviklingen i en reklamationssag.

MK. 131.

Leverandøren skal loyalt varetage Kundens interesser i behandling af reklamationer over tredjepartleverandører.

MK. 132.

Andelen af rejser pr. Kunde, der medfører en reklamation imod Leverandørens ydelser, skal altid være mindre end 2 pct. af Kundens totale antal Billetter pr. rullende kvartal.

2.26 Onlinebookingsystem

2.26.1 *Onlinebookingsystem: Generelt*

MK. 133.

Leverandøren skal levere et Onlinebookingsystem til Kunden som del af Basispakken.

MK. 134.

Leverandøren skal tilbyde Kunden valget mellem en dansk og engelsk version af Onlinebookingsystemet.

MK. 135.

Leverandøren skal i hele kontraktperioden kontinuerligt opdatere Onlinebookingsystemet med de seneste opdateringer og videreudviklinger, der er tilgængelige.

MK. 136.

Leverandøren skal vederlagsfrit tilbyde en mobilløsning (applikation) af sit Onlinebookingsystem.

2.26.2 *Onlinebookingsystem: Opsætning og hotline*

MK. 137.

Leverandøren skal hjælpe Kunden med at opsætte og implementere Onlinebookingsystemet, således at systemet lever op til alle Minimumskrav vedrørende Onlinebookingsystem. Systemet kan være Leverandørens eget system eller en tredjeparts system.

MK. 138.

Leverandøren skal yde den nødvendige undervisning i brugen af Onlinebookingsystemet for op til 10 superbrugere per Kunde. Undervisning af superbrugere kan ske for grupper med op til 15 superbrugere pr. gang (puljet hos en enkelt Kunde). Såfremt Kunden accepterer det, kan undervisningen være webbaseret. Undervisning af Kundens superbrugere skal være udført og dokumenteret senest på Implementeringsdagen, såfremt Kunden ønsker dette.

MK. 139.

Leverandøren skal tilbyde, at Kunden kan tilkøbe ekstra undervisning i brug af Onlinebookingsystemet, jf. MK. 199 og MK. 200.

MK. 140.

Leverandøren skal have en hotline med 1st level support til Kunderne vedrørende spørgsmål om brug af Onlinebookingsystemet inden for Normal Åbningstid.

MK. 141.

Leverandøren skal vederlagsfrit tilbyde en ressource til at stå for den løbende tilretning af parametersætningen for de respektive kunder.

2.26.3 Onlinebookingsystem: Specifikationer**MK. 142.**

Leverandøren skal sikre, at Onlinebookingsystemet sættes op således, at Den rejsende/Brugeren får adgang til netop de data og muligheder, som denne skal have adgang til.

MK. 143.

Onlinebookingsystemet skal være tilgængeligt for alle Kunder 99,5 pct. af tiden pr. kalenderår.

MK. 144.

Den rejsende/Brugeren skal som minimum kunne bestille fly, hotel (både i Danmark og udlandet) og billeje via Onlinebookingsystemet.

MK. 145.

Onlinebookingsystemet skal kunne håndtere såvel retur-flybilletter som one-way Billetter.

MK. 146.

Onlinebookingsystemet skal kunne foreslå at kombinere to forskellige flyselskaber, fx to one-way Billetter.

MK. 147.

Onlinebookingsystemet skal kunne vise de regler, som er gældende ved valg af en Billet. Dette inkluderer fx regler for ændring og annullering.

MK. 148.

Den rejsende/Brugeren skal via Onlinebookingsystemet kunne se priser, herunder totalpris inkl. skatter, afgifter etc. og bestille Billetter hos alle relevante leverandører af flybilletter, hoteller og billeje. Dette inkluderer visning af:

- Udstedelsesdato for bestilte billetter,
- Antallet og vægten af tilladt bagage,
- Den fællesstatslige hotelaftale og den rammeaftale, kunden måtte anvende til køb flyrejser, fx SKI Flyrejseaftale,
- Kundens eventuelle egne øvrige rammeaftaler om køb inden for rejseområdet,
- Alle leverandører, som kan bestilles i GDS Booking Systemet samt
- Alle lavprisselskaber, der har afgang til/ fra lufthavne i Danmark (herunder lavprisselskaber ikke præsenteret i GDS Booking System).

MK. 149.

Den rejsende/Brugeren skal kunne bestille en kombination af Billetter (forskellige rejsende og forskellige rejseformer, men identisk rejsemønster blandt de rejsende) via Online-

bookingsystemet. En bestilling indeholdende en kombination af Billetter skal kunne udstedes i samme PNR.

MK. 150.

Onlinebookingsystemet skal automatisk afsøge følgende priser og kunne opstille dem i prioriteret rækkefølge:

- Den fællesstatslige hotelaftale og den rammeaftale, Kunden måtte anvende til køb af flyrejser, fx SKI Flyrejseaftale,
- Kundens eventuelle egne øvrige rammeaftaler om køb inden for rejseområdet,
- GDS Booking System-priser,
- Leverandørens egne aftalepriser.

MK. 151.

Den rejsendes profildata (fra Personlig Profil) skal automatisk udnyttes ved bestillinger i Onlinebookingsystemet.

MK. 152.

Onlinebookingsystemet skal kunne fremhæve – fx via et ikon – hvilke leverandører der er omfattet af hhv. fællesstatslige aftaler og leverandører, Kunden selv måtte have aftale med.

MK. 153.

Leverandøren skal kunne styre Kundens indkøb igennem Onlinebookingsystemet i forhold til Kundens Rejsepolitik. Onlinebookingsystemet skal derfor kunne:

- Adskille og sortere mellem tredjepartsleverandører, således at fx flyselskaber på SKI Flyrejseaftale og hoteller på den fællesstatslige hotelaftale prioriteres, og er de eneste, som kan vælges på en given destination. Ligeledes skal ikke-aftaleleverandører kunne vælges helt fra, så brugeren ikke kan se eller bestille dem.
- Adskille tredjepartsleverandører på pris. Fx således at hoteller til en pris over et givet niveau slet ikke kan bestilles.
- Blokere for bestilling af billetter på en given bookingklasse hos flyselskaber.

Det skal være muligt for Kunden at vælge forskellige opsætninger på tværs af medarbejdergrupper.

MK. 154.

Onlinebookingsystemet skal kunne håndtere, at minimum to andre end Brugeren selv modtager en e-mail med orientering om den bestilte rejse, inkl. pris og rejsens detaljer.

MK. 155.

Onlinebookingsystemet skal kunne håndtere, at man bestiller rejser, ophold mv. for minimum 4 personer samtidigt i samme bestilling.

MK. 156.

Onlinebookingsystemet skal kunne håndtere, at man bestiller rejser, ophold på enkeltværelser mv. for flere personer i samme bestilling.

MK. 157.

Onlinebookingsystemet skal understøtte en rettighedshåndtering, ifølge hvilken man bestiller en rejse for en anden person.

MK. 158.

Onlinebookingsystemet skal kunne integreres med gængse Rejseafregningssystemer i staten, jf. punkt 2.27.

MK. 159.

Onlinebookingsystemet skal kunne integreres med Kundens HR-system, jf. punkt 2.27.

MK. 160.

Onlinebookingsystemet skal kunne håndtere at projektnummer eller anden konteringsoplysning angives ved booking.

2.26.4 *Onlinebookingsystem: Krav (K)*

Generelt**K. 9.**

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan ændre og annullere Billetter via Onlinebookingsystemet, uafhængigt af om bestillingerne er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystemet. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan ændre og annullere Billetter via Onlinebookingsystemet, uagtet om disse oprindeligt bestilt direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystemet.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 10.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan nedlukkes midlertidigt efter Kundens ønske, evt. af Kunden selv. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan nedlukkes midlertidigt efter Kundens ønske, evt. af Kunden selv.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 11.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan inkludere priser fra Lavprisselskaber udenfor GDS Booking Systemet i afsøgningen af priser jf. MK. 150. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan inkludere priser fra Lavprisselskaber udenfor GDS Booking Systemet i afsøgningen af priser, jf. MK. 150.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 12.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan give en advarsel – fx i form af en pop up-funktion – såfremt Den rejsende/Brugeren bestiller en flyrejse med en ikke-aftaleleverandør på en flyrute omfattet af SKI Flyrejseaftale eller tilsvarende rammeaftale, Kunden måtte anvende, eller hvis Den rejsende/Brugeren bestiller en hotelovernatning hos en ikke-aftaleleverandør i en by omfattet af den fællesstatslige hotelaftale. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan give en advarsel – fx i form

af en pop up-funktion – såfremt Den rejsende/Brugeren bestiller en flyrejse med en ikke-aftaleleverandør på en flyrute omfattet af SKI Flyrejseaftale eller tilsvarende rammeaftale, Kunden måtte anvende, eller hvis Den rejsende/Brugeren bestiller en hotelovernatning hos en ikke-aftaleleverandør i en by omfattet af den fællesstatslige hotelaftale.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 13.

Det er et Krav, at Den rejsende/Brugeren kan bestille tog (både i Danmark og udlandet) samt færge via Onlinebookingsystemet. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Den rejsende/Brugeren kan bestille tog (både i Danmark og udlandet) samt færge via Onlinebookingsystemet.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 14.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet, såfremt Kunden måtte ønske det, kan sende en e-mail til fx en chef hos Kunden, hvis Den rejsende/Brugeren bestiller ydelser hos ikke-aftaleleverandører på flyruter og i områder i Danmark dækket af hhv. SKI Flyrejseaftale (eller anden flyrejserammeaftale, Kunden måtte anvende) og den fællesstatslige hotelaftale, jf. K. 15 Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet, såfremt Kunden måtte ønske det, kan sende en e-mail til fx en chef hos Kunden, hvis Den rejsende/Brugeren bestiller ydelser hos ikke-aftaleleverandører på flyruter og i områder i Danmark dækket af hhv. SKI Flyrejseaftale (eller anden flyrejserammeaftale, Kunden måtte anvende) og den fællesstatslige hotelaftale.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 15.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan håndtere godkendelse af rejsen af en bemyndiget person hos Kunden, inden billetterne udstedes. Dvs., at Onlinebookingsystemet skal kunne opsættes således, at der afgår en e-mail til den godkendelsesbemyndigede person hos Kunden, når bookingen er foretaget. E-mailen skal indeholde en funktion, hvormed den godkendelsesbemyndigede kan godkende eller afvise bookingen. Først når den godkendelsesbemyndigede person har godkendt bookingen, skal billetterne kunne udstedes.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan håndtere godkendelse af rejsen af en bemyndiget person hos Kunden som beskrevet ovenfor, inden billetterne udstedes.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 16.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan give en advarsel – fx i form af en pop up-funktion – såfremt Den rejsende/Brugeren bestiller en dyrere Billet end den billigst mulige (inden for den Rejsepolitik og de aftaler, Kunden måtte være forpligtet af, fx den fællesstatslige hotelaftale). Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan give en advarsel – fx i form af en pop up-funktion – såfremt Den rejsende/Brugeren bestiller en dyrere Billet end den billigst mulige (inden for den Rejsepolitik og de aftaler, Kunden måtte være forpligtet af, fx den fællesstatslige hotelaftale).

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 17.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet, inden bestillingen bekræftes, kan oplyse særskilt om størrelsen på det Fee, Kunden skal betale til Leverandøren for den igangværende bestilling. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet, inden bestillingen bekræftes, kan oplyse særskilt om størrelsen på det Fee, Kunden skal betale til Leverandøren for den igangværende bestilling.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

Fly

K. 18.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan tilføje et fly til en allerede eksisterende bestilling, uafhængigt af om denne oprindeligt er bestilt direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan tilføje et fly til en allerede eksisterende bestilling, uafhængigt af om bestillingen er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 19.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan vælge at flyve via en bestemt lufthavn. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan vælge at flyve via en bestemt lufthavn.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 20.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet automatisk, hvis Kunden vælger det, kan skjule udsolgte rejser. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet automatisk kan skjule udsolgte rejser.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 21.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan vælge at sortere i flyrejserne efter klasse, så fx kun rejser på Restriktiv Økonomiklasse, Fleksibel Økonomiklasse eller Business Class vises. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan vælge at sortere i flyrejserne efter klasse.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 22.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Brugeren kan vælge at sortere i flyrejserne, så flyrejserne med kortest rejsetid fremgår øverst i søgeresultaterne. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Brugeren kan vælge at sortere i flyrejserne, så flyrejserne med kortest rejsetid fremgår øverst i søgeresultaterne.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 23.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan vælge at sortere i flyrejserne, så de billigste flyrejser fremgår øverst i søgeresultaterne. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan vælge at sortere i flyrejserne, så de billigste flyrejser fremgår øverst i søgeresultaterne.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 24.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan sortere i flyrejserne, så kun direkte flyvninger fremgår af søgeresultaterne. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan sortere i flyrejserne, så kun direkte flyvninger fremgår af søgeresultaterne.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 25.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet gør det muligt for Den rejsende/Brugeren at vælge sæde på flyrejser. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet gør det muligt for Den rejsende/Brugeren at vælge sæde på flyrejser.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 26.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet, hvis Kunden vælger det, kan opsættes til automatisk at vælge sæde i fly for Den rejsende/Brugeren, baseret på oplysningerne fra Den rejsendes Personlige Profil.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan opsættes til automatisk at vælge sæde i fly for Den rejsende/Brugeren, baseret på oplysningerne fra Den rejsendes Personlige Profil.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 27.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan søge på tilgængelige lufthavne, indenfor en bestemt radius af et interessepunkt. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan søge på tilgængelige lufthavne, indenfor en bestemt radius af et interessepunkt.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 28.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet giver en notifikation til Den rejsende/Brugeren om visumkrav, hvis der bestilles flybilletter til en destination, som det er nødvendigt, at en dansk rejsende har visum til. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet giver en notifikation til Den rejsende/Brugeren om visumkrav, hvis der bestilles flybilletter til en destination, som det er nødvendigt, at en dansk rejsende har visum til.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

Hotel

K. 29.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan tilføje et hotelophold til en allerede eksisterende bestilling, uafhængigt af om bestillingen er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan tilføje et hotelophold til en allerede eksisterende bestilling, , uafhængigt af om bestillingen er foretaget direkte hos Leverandøren, gennem en In house-pakke, Implant-pakke eller gennem Onlinebookingsystem.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 30.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan søge på hotel efter postnummer eller adresse. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan håndtere at søge på hotel efter postnummer eller adresse.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 31.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan søge på et interessepunkt, som fx konferencecenter, attraktioner, togstationer mv. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan håndtere at søge på et interessepunkt, som fx konferencecenter, attraktioner, togstationer mv.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 32.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, hvor Den rejsende/Brugeren kan sortere i hotellerne efter pris, så billigste pris fremkommer øverst i søgeresultaterne. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan sortere i hotellerne efter pris, så billigste pris fremkommer øverst i søgeresultaterne.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 33.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet automatisk efter Kundens valg kan skjule udsolgte hoteller. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet automatisk kan skjule udsolgte hoteller.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 34.

Det er et Krav, at information omkring hotellerne (fx lokation, ydelser indeholdt i pris, billeder) er tilgængelig i Onlinebookingsystemet. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om information omkring hotellerne (fx lokation, ydelser indeholdt i pris, billeder) er tilgængelig i Onlinebookingsystemet.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

Øvrige krav**K. 35.**

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan vælge 24 timers forsinkelse på udstedelsen af Billetten, så Billetten ikke udstedes med det samme, men med 24 timers forsinkelse, der giver Den rejsende/Brugeren mulighed for at ændre i Billetten i mellemtiden. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan vælge 24 timers forsinkelse på udstedelsen af Billetten.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 36.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet har en funktion, der giver Kunden mulighed for at gå tilbage i bookinghistorikken, så at Kunden kan se, hvilke personer der har bestilt bestemte typer rejser. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan håndtere at gå tilbage i bookinghistorikken, så at Kunden kan se, hvilke personer der har bestilt bestemte typer rejser.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 37.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan kopiere en booking, med henblik på bestilling af tilsvarende rejser, ophold mv. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan kopiere en booking, med henblik på bestilling af tilsvarende rejser, ophold mv.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

2.27 Samspil mellem rejsebureau og Rejseafregningssystem mv.**MK. 161.**

Leverandørens system skal øjeblikkeligt kunne tage imod og behandle henvendelser og bestillinger, pr. mail, sendt direkte fra Den rejsende/Brugeren via Kundens Rejseafregningssystem.

PK. 3.

Moderniseringsstyrelsen ønsker, at Leverandørens system øjeblikkeligt kan tage imod og behandle rejsedata, afsendt direkte fra Den rejsende/Brugeren via Kundens Rejseafregningssystem, i et format (eksempelvis XML-format), som muliggør, at de afsendte rejsedata automatisk indlæses i Leverandørens system og heri genererer et udkast til bestilling, til videre behandling, således at bestillingen minimeres, smidiggøres og effektiviseres mest muligt.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 - Leverandørens løsningsbeskrivelse - redegøre for, antal og typer af rejsedata, som Leverandørens system kan modtage og behandle, fx afrejsested, afrejsetidspunkt, specifikke flyafgange, lufthavnskoder, samt i hvilken grad systemet kan håndtere og allokere modtagne rejsedata. Leverandøren bør beskrive, hvordan behandlingen af udkast til bestilling i denne forbindelse minimeres, smidiggøres og effektiviseres mest muligt.

Det vægtes positivt under underkriteriet Kvalitet, at Leverandøren i sin Løsningsbeskrivelse angiver om Leverandørens system øjeblikkeligt kan tage imod og behandle rejsedata, afsendt direkte fra Den rejsende/Brugeren via Kundens Rejseafregningssystem, i et format (eksempelvis XML-format), som muliggør, at de afsendte rejsedata automatisk indlæses i Leverandørens system og heri genererer et udkast til bestilling, til videre behandling. Det vægtes positivt i jo højere grad Leverandøren angiver, hvordan behandlingen af udkast til bestilling minimeres, smidiggøres og effektiviseres.

MK. 162.

Samtlige oplysninger indeholdt i Rejseplanen, jf. MK. 95, skal øjeblikkeligt eksporteres til Kundens Rejseafregningssystem, med henblik på automatiseret oprettelse af rejseafregning. Eksporten skal ske i de inden for branchen anvendte standarder.

MK. 163.

I sammenhæng med MK. 162 skal Følgeseddelen i PDF-format øjeblikkeligt eksporteres til Kundens Rejseafregningssystem, med henblik på dokumentation af den bestilte ydelse.

MK. 164.

I sammenhæng med MK. 162 og MK. 163 skal de i Rejseplanen og Følgeseddelen indeholdte oplysninger være af en sådan beskaffenhed, at de omtalte dokumenter automatisk kan allokere Den rejsende i Rejseafregningssystemet.

K. 38.

Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan håndtere følgende systembaserede godkendelsesflows:

1. Den rejsende/Brugeren forudbestiller rejsen i Onlinebookingsystemet.
2. Onlinebookingsystemet kører en automatisk overførsel til et Rejseafregningssystem for godkendelse hos Den rejsendes nærmeste leder.
3. Hvis rejsen godkendes af Den rejsendes nærmeste leder, sendes en automatisk meddelelse til Leverandørens Onlinebookingsystem.
4. Hvorefter billetten udstedes automatisk (Instant ticketing).

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet kan håndtere de nævnte systembaserede godkendelsesflows.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 39.

Det er et Krav, at Leverandørens system kan notificere Rejseafregningssystemet om modtagelsesstatus (kvittering) af bestillingen, således at det i Rejseafregningssystemet kan be- eller afkræftes, at bestillingen i Leverandørens system er modtaget og heri allokeret til Den rette rejsende. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandørens system kan notificere Rejseafregningssystemet om modtagelsesstatus af bestillingen.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 40.

Det er et Krav, at Leverandørens system - såfremt modtaget rejsedata i Leverandørens system ikke kan allokeres til Den rejsende, men dog rette Kunde - kan oprette bestillingen og tildele denne til rette Kunde, således at Leverandøren eller Kunden efterfølgende selv kan tilføje Den rejsende til bestillingen. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandørens system - såfremt modtaget rejsedata i Leverandørens system ikke kan allokeres til Den rejsende, men dog rette Kunde - kan oprette bestillingen og tildele denne til rette Kunde, således at Leverandøren eller Kunden efterfølgende selv kan tilføje Den rejsende til bestillingen.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

K. 41.

Det er et Krav, at Leverandørens system månedligt kan sende lande-, by- og lufthavnskoder til Kundens Rejseafregningssystem, således at Kundens Rejseafregningssystem ikke opererer med afrejse- og destinationer, som Leverandørens system ikke kan håndtere i forbindelse med bestillinger fra Kundens Rejseafregningssystem. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Leverandørens system kan sende lande-, by- og lufthavnskoder til Kundens Rejseafregningssystem.

Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.

MK. 165.

Leverandørens Profildatabase skal vederlagsfrit kunne modtage en fil med profiloplysninger fra fx SAP HR database og andre gængse systemer indeholdende profiloplysninger, med henblik på oprettelse af nye profiler. Endvidere skal Leverandørens Profildatabase kunne modtage profiloplysninger fra tredjepart, med henblik på oprettelse af nye profiler. Se i øvrigt MK. 106.

MK. 166.

SAP-nummer (medarbejdersnummer) og rejsenummer (projektnummer) skal kunne personrelateres korrekt i Onlinebookingsystemet, uden behov for efterfølgende manuel tilretning.

MK. 167.

Leverandøren skal sikre, at eventuelle oprettelser og rettelser af profilinformationer i Kundens HR-systemer, såsom SAP og andre gængse systemer med denne funktionalitet, automatisk bliver overført til Profildatabasen mindst én gang i døgnet.

2.28 24-timers service

MK. 168.

Ved opkald til Leverandøren uden for Normal Åbningstid, jf. Kontraktbilag 0, skal der ske automatisk viderestilling til et servicekontor med personale, der taler flydende dansk og engelsk, og som har åbent døgnet rundt (24-timers service).

MK. 169.

Personalet i Leverandørens 24-timers service skal have adgang til de samme informationer om Kunden og Rammekontrakten, som det sædvanlige team, der servicerer Kunden, har - herunder de rejsendes profiler og relevante indkøbsaftaler på rejseområdet.

Endvidere skal personalet hos 24-timers service være bekendt med Kundens Rejsepolitik.

MK. 170.

Ved Den rejsende/Brugerens henvendelse til 24-timers service, skal Leverandøren kunne levere ydelser i overensstemmelse med Minimumskravene (MK) i punkt 2.5, 2.6 - 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.19 (dvs. bestilling af fly, hotel, bil, tog og færge, registrering af data).

2.29 Bestilling og udlevering af visum

MK. 171.

Ved bestilling af rejser direkte hos Leverandøren skal Leverandøren rådgive om behovet for visum.

MK. 172.

Leverandøren skal informere Kunderne om leveringstider for og eventuelle særlige forhold i forbindelse med bestilling af visum, således at Brugeren/Den rejsende har mulighed for at bestille visum i rette tid, jf. Kontraktbilag 13.

MK. 173.

Leverandøren skal tilbyde at hjælpe Den rejsende/Brugeren med at få udstedt visum, herunder at fremsende relevante blanketter til udfyldning, varetagelse af kontakt til ambassader eller andre relevante myndigheder samt fremsendelse af udstedt visum til Den rejsende.

3. MINIMUMSKRAV (MK) TIL IMPLANT-PAKKE

3.1 Generelle krav

MK. 174.

Leverandøren skal levere en Implant-pakke til Kunden under de forudsætninger, der fremgår af MK. 177 og MK. 178 nedenfor.

MK. 175.

Såfremt Kunden vælger Implant-pakken, skal Leverandørens Rejserådgivere, der er fysisk placeret hos Kunden (Implant-medarbejdere), levere samme ydelser til Kunden som defineret i Basispakken.

MK. 176.

Alle Minimumskrav (MK) fra punkt 2 skal tillige opfyldes ved levering af ydelser til Kunden under en Implant-pakke.

MK. 177.

Leverandøren skal tilbyde at levere en Implant-pakke til Kunden, såfremt Kundens ressourcebehov som minimum udgør, hvad der svarer til to fuldtidsansatte Implant-medarbejdere.

MK. 178.

Leverandøren skal acceptere, at en Kunde med et mindre ressourcebehov end angivet i MK. 177 kan opnå Implant-pakke igennem samarbejde med en Kunde med et ressourcebehov som angivet i MK. 177.

3.2 Set-up for Implant-pakke

MK. 179.

Leverandøren skal selv bekoste alt IT-udstyr samt almindelige kontorartikler, herunder skriveborde, skrivebordsstole, reoler, lamper, kabler, telefoner, computere, printere, fax og andet, som er nødvendigt for ydelsen. Kunden stiller egnet lokale/egnede lokaler inkl. elektricitet, varme og telefon- og Internetforbindelser til rådighed for Leverandøren.

MK. 180.

Adgang til Implant-pakkens GDS Booking Systemet skal bekostes af Leverandøren.

MK. 181.

Leverandøren skal acceptere, at Rejserådgivere, der arbejder på en Implant-pakke, ikke samtidigt kan anvendes af andre af Leverandørens Kunder/kunder, medmindre Kunden udtrykkeligt accepterer dette.

4. MINIMUMSKRAV (MK) TIL IN HOUSE-PAKKE

4.1 Generelle krav

MK. 182.

Leverandøren skal tilbyde at levere en In house-pakke til Kunden.

MK. 183.

Vælger Kunden In house-pakken, skal Leverandøren tilknytte et team til Kunden - fx til at håndtere særligt komplicerede rejser, såfremt Kunden måtte ønske dette.

MK. 184.

Alle Minimumskrav (MK) fra punkt 2 skal tillige opfyldes ved levering af service til Kunden under en In house-pakke.

4.2 Set-up for In house-pakke

MK. 185.

Leverandøren skal stille et GDS Booking System til rådighed for medarbejderne hos de Kunder, som har valgt In-house pakken, som er tilsvarende det GDS Booking System Leverandørens egne medarbejdere benytter til bestilling af billetter, og med samme adgange og funktionaliteter.

MK. 186.

Adgang til In house-pakkens GDS Booking Systemet skal bekostes af Leverandøren. Adgangen skal være til rådighed for Kunden 99,5 pct. af kalenderåret.

MK. 187.

Leverandøren skal udstede Billetter som Kundens In house medarbejdere bestiller gennem Leverandørens GDS Booking System. jf. også MK 95.

MK. 188.

Leverandøren skal have en hotline med 1st level support til Kundens In house medarbejdere vedrørende spørgsmål til brug af GDS Booking Systemet inden for Normal Åbningsrtid.

MK. 189.

Leverandøren skal levere licenser og linjer nødvendige for, at Kundens In house-medarbejdere kan fungere som et eget rejsebureau, dog undtagen billetudstedelse.

MK. 190.

Leverandøren skal sikre, at telefonopkald til Kundens In house-medarbejdere kan videstilles til Leverandørens 24-timers service uden for Normal Åbningstid.

MK. 191.

K Kundens In house-medarbejdere skal kunne sende bestillinger i Leverandørens GDS Booking System videre til Leverandørens Rejserådgivere mhp. kvalitetscheck af disse. Leverandøren skal foretage eventuelle kvalitetstjek af bestillingerne uden særskilt vederlag herfor.

5. MINIMUMSKRAV (MK) OG PRIORITEREDE KRAV (PK) TIL ØVRIGE YDELSER

5.1 Håndtering af Bonuspointordninger

MK. 192.

Leverandøren skal tilbyde ydelsen Håndtering af Bonuspointordninger.

Proceduren for bestilling af denne ydelse og prisen herfor fremgår af Kontraktbilag 13 og Kontraktbilag 4A.

MK. 193.

Leverandøren skal sikre, at de relevante bonuskort registreres ved booking af flybilletter til rejsende, der er dækket af den bestilte ydelse, således at bonuspoint optjenes.

MK. 194.

Leverandøren skal sikre, at de relevante bonuskort, registreres ved booking af hotelovernatninger (i ind- og udland) til rejsende, der er dækket af den bestilte ydelse, således at bonuspoint optjenes.

MK. 195.

Leverandøren skal altid undersøge, om en flyrejse og/eller et hotelophold til Den rejsende med fordel kan betales vha. bonuspoint.

MK. 196.

Leverandøren skal anvende Kundens bonuspoint, til betaling af en flyrejse og/eller et hotelophold, såfremt Kunden anmoder herom.

MK. 197.

Leverandøren skal kvartalsmæssigt levere en oversigt over Kundens erhvervede og anvendte bonuspoint til Kunder, som har bestilt Håndtering af Bonuspointordninger.

PK. 4.

Moderniseringsstyrelsen ønsker, at Leverandøren sikrer, at Kunden ikke kan anvende De rejsendes private bonuspoint, men udelukkende de bonuspoint, som Den rejsende har op-tjent i forbindelse med tjenesterejser for Kunden.

Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse – redegøre for, hvordan dette sikres.

Det vægtes positivt under underkriteriet Kvalitet i jo højere grad Leverandøren kan godtgøre, at det sikres, at Kunden ikke kan anvende de rejsendes private bonuspoint. Det vægtes endvidere positivt, at Leverandøren kan automatisere denne proces, og at Den rejsende indblandes mindst muligt i processen.

5.2 Konsulentrådgivning

MK. 198.

Leverandøren skal tilbyde Kunden mulighed for at tilkøbe Konsulentrådgivning indenfor Normal Åbningstid, jf. Kontraktbilag 0.

5.3 Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystem

MK. 199.

Leverandøren skal tilbyde Webbaseerede kurser i Leverandørens Onlinebookingsystem.

5.4 Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystem

MK. 200.

Leverandøren skal tilbyde fysiske kurser på Kundens adresse i Leverandørens Onlinebookingsystem – udover de kursustimer, der er obligatoriske i forhold til Onlinebookingsystem, jf. MK. 138.

5.5 Opgørelse af Kundens CO₂-forbrug ved flyrejser

MK. 201.

Leverandøren skal tilbyde at levere opgørelser over Kundens CO₂-forbrug ved flyrejser. Opgørelsen skal være efter internationalt anerkendt markedsstandard og kan maksimalt omfatte Kundens CO₂-forbrug ved flyrejser for en periode på 12 måneder bagudrettet.

De følgende markedsstandarder er internationalt anerkendte:

- The Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG) eller tilsvarende
- ISO 14064 eller tilsvarende.
- DIN EN 16528 eller tilsvarende
- Carbon Emission Calculator (ICAO) eller tilsvarende



Kontraktbilag 3

Liste over Kunden

Statslige institutioner er forpligtede til at anvende Rammekontrakten i forbindelse med køb, der er omfattet Rammekontrakten, jf. cirkulære af 20. marts 2012 om indkøb i staten.

Statslige institutioner er de institutioner, der til enhver tid er omfattet af det gældende indkøbscirkulære, dvs. samtlige ministerier og underliggende styrelser og tilhørende institutioner samt institutioner, der er optaget på finansloven på lige fod med disse.

Følgende institutioner vil frivilligt kunne tilslutte sig Rammekontrakten:

- Danmarks Nationalbank.
- Folketinget.
- Selvejende institutioner mv., der fremgår af Kontraktbilag 3A og 3B.

Frivillig tilmelding skal ske via www.statensindkob.dk senest den 1. marts 2014. Leverandøren vil inden den 15. marts 2014 modtage en liste over institutioner, som har tilmeldt sig inden for fristen.

Tilmelding efter den anførte tilmeldingsfrist skal ligeledes ske via www.statensindkob.dk og skal godkendes af Moderniseringsstyrelsen, som efter tilmeldingsfristen løbende vil orientere Leverandøren om nye tilmeldinger.

Selvejende institutioner mv.

Følgende selvejende institutioner mv., hvis bevilling er optaget på finansloven, kan gøre brug af Rammeaftalen:

Ministerium	Institutionstype
Kulturministeriet	Folkehøjskoler
	Landsdelsscener
	Skuespillerskoler
	Team Danmark
Erhvervs- og Vækstministeriet	Visit Denmark
Ministeriet for Børn og Uddannelse	Institutioner for erhvervsrettet uddannelse
	Frie kostskoler bortset fra folkehøjskoler, der henhører under Kulturministeriet
	Offentlige almene gymnasier og HF-kurser
	VUC
	Træningsskolens Arbejdsmarkedsuddannelser
Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser	Universiteter
	Maritime skoler
	Erhvervsakademier
	Professionshøjskoler og øvrige MVU-institutioner
	Designskolen i Kolding

En liste over de enkelte selvejende institutioner mv., der kan anvende Rammeaftalen, er optaget som bilag 3B.

**Ministerium
Kulturministeriet**

Institutioner

Folkehøjskoler

Askov Højskole og Efterskole
Bornholms Højskole
Borups Højskole København
Brandbjerg Højskole
Brande Højskole
Brenderup Folkehøjskole
Børkop Højskole
Den Europæiske Filmhøjskole
Den Internationale Højskole
Den Rytmske Højskole
Den Skandinaviske Designhøjskole
Den Sønderjyske Højskole for Musik og Teater
Djurslands Folkehøjskole, Råmosegaard
Egmont Højskolen
Egå Ungdomshøjskole
Engelsholm Højskole
Europahøjskolen på Kalø
Familiehøjskolen Skærgården
Gerlev Idrætshøjskole
Grundtvigs Højskole Frederiksborg
Gymnastik- og Idrætshøjskolen ved Viborg
Gymnastikhøjskolen i Ollerup
Hadsten Højskole
Højskolen Marielyst - for aktive seniorer
Højskolen Performers House
Højskolen Snoghøj
Højskolen Østersøen
Idrætshøjskolen Bosei
Idrætshøjskolen i Sønderborg
Idrætshøjskolen i Århus
Idrætsskolerne Ikast
Kalø Højskole
Kolding Internationale Højskole
Krabbesholm Højskole
Krogerup Højskole
Kunsthøjskolen på Holbæk Slot Ladegård
Kunsthøjskolen på Ærø, Vester Møllegaard
Livstilshøjskolen Gudum
Luthersk Missionsforenings Højskole
Løgumkloster Højskole
Mariager Høj- & Efterskole (Højskolen)
Nordfyns Folkehøjskole
Nordjyllands Idrætshøjskole

Nørgaards Højskole
Odder Højskole
Rude Strand Seniorhøjskole
Ry Højskole
Ryslinge Højskole
Rødding Højskole
Rønne Folkehøjskole
Rønshoved Højskole
Rørvig Folkehøjskole
Seniorhøjskolen, Nr. Nisum
Silkeborg Højskole
Skals - højskolen for design og håndarbejde
Skolerne i Oure - Sport & Performance
Suhrs Madakademiet
Teaterhøjskolen Rødkilde
Testrup Højskole
Ubberup Højskole
Uldum Højskole
Ungdomshøjskolen ved Ribe
Vallekilde Højskole
Vejle Idræts højskole
Vestjyllands Højskole
Vrå Højskole
Væksthøjskolen Djursland
Ærø Højskole
Aalborg Sportshøjskole

Landsdelsscener

Aarhus teater
Odense Teater
Aalborg Teater

Skuespillerskoler

Skuespillerskolen ved Aarhus Teater

Øvrige

Team Danmark

Erhvervs og vækstministeriet

VisitDenmark

Ministeriet for Børn og Uddannelse

Institutioner for erhvervsrettet uddannelse (erhvervsskoler, SOSU-skoler, AMU-centre og landbrugsskoler)

Agroskolen Hammerum
AMU Hoverdal
AMU Nordjylland
AMU SYD
AMU-Fyn
AMU-Vest
Asmildkloster Landbrugsskole
Bornholms Sundheds- og Sygeplejeskole

Business College Syd Mommark HKS - Sønderborg
HS
Bygholm Landbrugsskole
Campus Bornholm
Campus Vejle

CELF - Center for erhv.rettede udd. Lolland-Falst
CPH - Uddannelsescenter København Vest
Dalum Landbrugsskole
Den jydsk Haandværkerskole
Erhvervsgymnasiet Grindsted
Erhvervsskolen Nordsjælland
Erhvervsskolerne Aars
EUC Lillebælt
EUC Nord
EUC Nordvest
EUC Nordvestsjælland
EUC Sjælland
EUC Syd
EUC Vest
Fodterapeutskolen
Frederikshavn Handelsskole
Grindsted Landbrugsskole
Gråsten Landbrugsskole
Haderslev Handelsskole
Handelsfagskolen
Handelsskolen København Nord
Handelsskolen Silkeborg
HANSENBERG
Herningsholm Erhvervsskole
Hotel- og Restaurantskolen
Håndværker-Skolehjemmet i København
IBC International Business College
Jordbrugets UddannelsesCenter Århus
Kalø Økologisk Landbrugsskole
Kjærgård Landbrugsskole
Kold college
Københavns Tekniske Skole
Køge Handelsskole
Learnmark Horsens
Lemvig Handelsskole
Mercantec
Niels Brock - Copenhagen Business College
Nordjyllands Landbrugsskole
Randers Social- og Sundhedsskole
Ribe Handelsskole

Ringkjøbing Handelsskole & Handelsgymnasium

Roskilde Handelsskole
Roskilde Tekniske Skole
Rybners
Selandia - CEU
Skanderborg-Odder Center for uddannelse
Skive Handelsskole
Skive Tekniske Skole
Slagteriskolen i Roskilde
Social & SundhedsSkolen, Herning
Social- og Sundhedsskolen Esbjerg
Social- og Sundhedsskolen Fyn
Social- og Sundhedsskolen i Silkeborg

Social- og Sundhedsskolen Skive-Thisted-Viborg
Social- og Sundhedsskolen Syd

Social- og Sundhedsskolen, Fredericia-Horsens
SOPU København og Nordsjælland

SOSU C Social- og Sundhedsuddannelses Centret
SOSU Nord
SOSU Nykøbing F.
SOSU Sjælland Næstved
SOSU-Sjælland
Svendborg Erhvervsskole
Syddansk Erhvervsskole Odense-Vejle
TEC Teknisk Erhvervsskole Center
Tech College Aalborg
Teknisk Skole Silkeborg
TietgenSkolen
Tradium

Træningskolens Arbejdsmarkedsuddannelser
Tønder Handelsskole
Uddannelsescenter Holstebro
Uddannelsescenter Ringkøbing-Skjern
Varde Handelsskole og Handelsgymnasium
Vejen Handelsskole

Vestfyns Handelsskole og Handelsgymnasium

Vestjydsk Handelsskole & Handelsgymnasium
Viden Djurs
Zealand Business College
Aalborg Handelsskole
Århus Købmandsskole
Århus Social- og Sundhedsskole
AARHUS TECH

Frie kostskoler (Hus- og håndarbejdsskoler)
Bøgevangskolen, Vejle Husholdningsskole
Kost & Tekstilskolen
Linieskolen, Hadsten Husholdningsskole
Odense Fagskole
Risskov Efterskole & Sansestormerne
Skolen for Gastronomi, Musik & Design

Skårup Husholdnings- Håndarbejds- og Sundhedssk.
Sorø Husholdningsskole
Struerskolen-Læring og Livsstil
Textilskolen Håndarbejdets Fremmes Skole
TronsøSkolen
Vordingborgskolen
Friekostskoler (efterskoler)
Action Efterskolen
Adventure Efterskolen Sønderjylland Skelde
Agerskov Ungdomsskole

Balle Friskole, Balle Musik- og Idrætsefterskole
Banehøj Efterskole
Bernstorffsminde Efterskole
Bieringhus Efterskole
Billeshave Efterskole
Bindernæs Efterskole
Bjerget Efterskole
Bjergsnæs Efterskole

Bjerre Gymnastik- og Idrætsefterskole Akademiet
Blidstrup Efterskole
Blåkilde Efterskole
Bork Havn Efterskole
Bornholms Efterskole
Borremose Efterskole
Bramming Gymnastik- og Idrætsefterskole
Brejning Efterskole
Brejninggaard Efterskole
Broby Fri- og Efterskole
Brøderup Ungdomsskole
Brøndby Idrætsefterskole
Brøruphus Efterskole
Bøvling Fri- og Idrætsefterskole
Dejbjerglund Efterskole
Den Danske Husflidsefterskole i Skjern
Den Rytmske Efterskole i Baaring
Den Tyske Efterskole Tinglev
Djurslands Efterskole
Dronninglund Efterskole

Dybbøl Efterskole
Efterskolen Alterna
Efterskolen DUI Leg og Virke Bisnapgård
Efterskolen Flyvesandet
Efterskolen Frydensberg
Efterskolen Helle
Efterskolen Kildevæld
Efterskolen Lindenberg
Efterskolen Smededal
Efterskolen Solbakken
Efterskolen Solgården
Efterskolen Strand på Danebod
Efterskolen ved Nyborg
Efterskolen Waldemarsbo
Efterskolen Østergård
Efterskolen Ådalen
Eisbjerghus Efterskole
Elbæk Efterskole
Emmerske Efterskole
Eriksminde Efterskole
Falster Efterskole
Fanø Efterskole

Farsø Efterskole, Eftersk. ved Risgårde Bredning
Faxehus Efterskole
Femmøller Efterskole
Fenskær Efterskole
Finderup Efterskole
Fjordvang Ungdomsskole
Flakkebjerg Efterskole
Flemming Efterskole
Frijsenborg Efterskole
Frøslevlejrens Efterskole
Frøstruphave Efterskole
Faaborgegnens Efterskole
Fårevejle Fri- og Efterskole
Galtrup Musik- og Idrætsefterskole
Glamsbjerg Fri- og Efterskole
Glamsdalens Idrætsefterskole
Gram Efterskole
Grejsdalens Efterskole
Gribskov Efterskole
Gudenaadalens Efterskole
Gunslevholm Idrætsefterskole
Gylling Efterskole
Gødvad Efterskole
Gørlev Idrætsefterskole
Hald Ege Efterskole

Halstedhus Efterskole
Halvorsminde Efterskole
Hammerum Fri- og Efterskole
Han Herreders Ungdomsskole
Hardsyssel Efterskole
Haslev Idrætsefterskole
Hedemølle Efterskole
Helgenæs Naturefterskole
Hellebjerg Idrætsefterskole
Hestlund Efterskole

Himmelbjergegnens Natur- og Idrætsefterskole
Himmerlands Ungdomsskole
Himmerlandscentrets Idrætsefterskole
Hjembæk Efterskole
Hjemly Fri- og Idrætsefterskole
Hobro Efterskole
Holte-Hus Efterskole
Hoptrup Efterskole
Horne Efterskole
Hou Maritime Idrætsefterskole
Husby Efterskole
Højer Design Efterskole
Højer Efterskole
Høng Efterskole
Hørby Efterskole
Haarby Efterskole
Hårslev Efterskole
Idrætsefterskolen Grønsund
Idrætsefterskolen Klintsøgaard
Idrætsefterskolen Lægården
Idrætsefterskolen Ulbølle
Ingstrup Efterskole
Jegindø Efterskole
Karise Efterskole
Kastanievej Efterskole Frederiksberg
Kerteminde Efterskole
Klank Efterskole
Klejtrup Musikefterskole
Klintebjerg Efterskole
Koldingegnens Idrætsefterskole
Kongensgaard Efterskole
Kongenshus Efterskole
Kongeådalens Efterskole
Københavns Idrætsefterskole
Ladelund Efterskole
Langelands Efterskole
Levring Efterskole

Lille Vildmose Efterskole
Lomborg Gymnastik- og Idrætsefterskole
Lundby Efterskole
Lunderskov Efterskole
Lynghøj Efterskole
Lyngs Idrætsefterskole
Lystruphave Efterskole
Løgumkloster Efterskole
Magleby Fri- og Efterskole
Mariager Høj- & Efterskole (Efterskolen)
Mejlby Efterskole
Mellerup Efterskole
Midtjysk Efterskole
Midtsjællands Efterskole
Musik og Sang-Efterskolen i Uge
Musikefterskolen i Humble
Nislevgård Efterskole
Nordborg Slots Efterskole
Nordfyns Efterskole
Nordjyllands Idrætsefterskole Stidsholt.
Nord-Samsø Efterskole
Nordsjællands Efterskole
Nysted Efterskole
Næsgaard Efterskole
Nørbæk Efterskole
Nørre Nisum Efterskole
Nørre Aaby Efterskole
Nøvlingskov Efterskole
Odsherreds Efterskole
Ollerup Efterskole, Sang og Musik
Onsild Idrætsefterskole
Orkesterefterskolen
Osted Fri- og Efterskole
Pederstrup Efterskole
Rantzausminde Efterskole
Ranum Efterskole
Rebild Efterskole
Rejsby Europæiske Efterskole
Ringe Fri- og Efterskole
Rinkenæs Efterskole
Roholte Efterskole
Rovvig Efterskole
Rudehøj Efterskole
Rydhave Slots Ungdomsskole
Ryslinge Efterskole
Ryå Efterskole
Rønne Efterskole
Rågelund Efterskole

Salling Efterskole
Samsø Efterskole
Sdr. Bork Efterskole
Sdr. Feldings Efterskole
Sdr. Nærå Friskole og Midtfyns Efterskole
Sejergaardsskolen, Grund- og Efterskole
Sjælsølund Efterskole
Sjørringvold Efterskole
Skals Efterskole
Skanderup Efterskole
Skibelund Gymnastik- og Idrætsefterskole
Skovbo Efterskole
Skovlund Efterskole
Skrødstrup Efterskole
Skyum Idrætsefterskole
Sofie Ribbjerg Efterskole
Spejderskolen - Korinth Efterskole
Sportsefterskolen SINE
Staby Efterskole
Stevns Gymnastik- & Idrætsefterskole
Store Andst Efterskole
Strib Idrætsefterskole
Stubbekøbing Efterskole
Sundeved Efterskole
Svankjær Efterskole
Svenstrup Efterskole
Sydvestjyllands Efterskole
Sydøstsjælland Idrætsefterskole
Sædding Efterskole
Thorsgaard Efterskole
Thyland Idrætsefterskole
Tirstrup Idrætsefterskole
Tjele Efterskole
Tolne Efterskole
Tommerup Efterskole
Try Efterskole

Tølløse Privat- og Efterskole, Baptisternes Eftsk
Tølløse Slots Efterskole
Tømmerup Fri- og Efterskole
Ubby Fri- og Efterskole
Ulstrup Efterskole
Vandel Efterskole

Vardeegnens Gymnasieforberedende Efterskole
Vedersø Idrætsefterskole
Vejle Idrætsefterskole
Vejlefjordskolen Efterskole

Vejstrup Efterskole
Venø Efterskole
Vestbirk Musik- & Sportsefterskole
Vesterborg Efterskole
Vesterbølle Efterskole
Vesterdal Efterskole
Vesterlund Efterskole
Vestfyns Efterskole
Vestsjællands Idrætsefterskole
Viby Efterskole
Vittrup Efterskole
Vivild Gymnastik- & Idrætsefterskole
Vojens Gymnastik- og Idrætsefterskole

Vostrup Efterskole - Skole for Musik og Teater

Vrigsted Efterskole
Ærø Efterskole
Øhavets Efterskole
Ølgod Efterskole
Øse Efterskole
Østerskov Efterskole
Østhimmerlands Ungdomsskole
Åbybro Ungdomsskole
Aabæk Efterskole
Ågård Efterskole
Aalestrup Naturefterskole
Århus Efterskole - Ungehem.dk

Offentlige almene gymnasier og HF-kurser

Allerød Gymnasium
Alssundgymnasiet Sønderborg
Aurehøj Gymnasium
Birkerød Gymnasium HF IB & Kostskole
Bjerringbro Gymnasium
Borupgaard Gymnasium
Brønderslev Gymnasium og HF
Christianshavns Gymnasium
Dronninglund Gymnasium
Egedal Gymnasium & HF
Egå Gymnasium
Esbjerg Gymnasium og HF Kursus
Espergærde Gymnasium og HF
Falkonergårdens Gymnasium og HF-Kursus
Favrskov Gymnasium
Fjerritslev Gymnasium
Fredericia Gymnasium
Frederiksberg Gymnasium
Frederiksberg HF-Kursus
Frederiksborg Gymnasium og HF

Frederikshavn Gymnasium og HF-Kursus
Frederikssund Gymnasium
Frederiksværk Gymnasium og HF
Faaborg Gymnasium
Gammel Hellerup Gymnasium
Gefion Gymnasium
Gentofte HF
Gladsaxe Gymnasium
Grenaa Gymnasium
Greve Gymnasium
Gribskov Gymnasium
Grindsted Gymnasium & HF
Haderslev Katedralskole
Hasseris Gymnasium
Helsingør Gymnasium
Herlev Gymnasium og HF
Herning Gymnasium
HF-Centret Efterslægten
Himmelev Gymnasium
Hjørring Gymnasium og HF-Kursus
Holstebro Gymnasium og HF
Horsens Gymnasium

Horsens Statsskole - Gymnasium og HF-Kursus
Hvidovre Gymnasium & HF
Høje-Taastrup Gymnasium
Høng Gymnasium og HF
Ikast-Brande Gymnasium
Kalundborg Gymnasium og HF
Kolding Gymnasium HF-Kursus og IB School
Kongsholm Gymnasium & HF
Københavns åbne Gymnasium
Køge Gymnasium
Langkær Gymnasium og HF
Lemvig Gymnasium
Mariagerfjord Gymnasium
Maribo Gymnasium
Marselisborg Gymnasium
Middelfart Gymnasium og HF-Kursus
Midtfyns Gymnasium
Midtsjællands Gymnasieskoler
Morsø Gymnasium
Mulernes Legatskole
Munkensdam Gymnasium
Nakskov Gymnasium og HF
Nordfyns Gymnasium
Nyborg Gymnasium
Nykøbing Katedralskole

Nærum Gymnasium
Næstved Gymnasium og HF
Nørre Gymnasium
Nørresundby Gymnasium og HF
Odder Gymnasium
Odense Katedralskole
Odsherreds Gymnasium
Ordrup Gymnasium
Paderup gymnasium
Randers Statsskole
Ribe Katedralskole
Ringkjøbing Gymnasium
Risskov gymnasium
Rosborg Gymnasium & HF
Roskilde Gymnasium
Roskilde Katedralskole
Rungsted Gymnasium
Rysensteen Gymnasium
Rødkilde Gymnasium
Rødovre Gymnasium
Rønne Gymnasium
Sankt Annæ Gymnasium
Sct. Knuds Gymnasium
Silkeborg Gymnasium
Skanderborg Gymnasium
Skive Gymnasium og HF
Slagelse Gymnasium
Solrød Gymnasium
Sorø Akademis Skole
Stenhus Gymnasium og HF
Struer Statsgymnasium
Støvring Gymnasium
Svendborg Gymnasium og HF
Sønderborg Statsskole
Thisted Gymnasium og HF-Kursus
Tornbjerg Gymnasium
Tønder Gymnasium
Tørring Gymnasium
Tårnby Gymnasium
Varde Gymnasium
Vejen Gymnasium og HF
Vestfyns Gymnasium
Vesthimmerlands Gymnasium og HF
Vestjysk Gymnasium Tarm
Viborg Gymnasium og HF
Viborg Katedralskole
Viby Gymnasium
Virum Gymnasium

Vordingborg Gymnasium & HF

Øregård Gymnasium

Ørestad Gymnasium

Aabenraa Statsskole

Aalborg Katedralskole

Aalborghus Gymnasium

Århus Akademi

Aarhus Katedralskole

Århus Statsgymnasium

VUC

KVUC

Diakonhøjskolen

Herning HF og VUC

HF & VUC FYN

HF & VUC Nordsjælland

Holstebro Handelsskole

Horsens HF & VUC

Kolding HF og VUC

Nordvestsjælland HF & VUC

Randers HF og VUC

TH. LANGS HF & VUC

Thy-Mors HF & VUC

VoksenUddannelsescenter Frederiksberg

VUC Djursland

VUC Holstebro-Lemvig-Struer

VUC Hvidovre-Amager

VUC Lyngby

VUC Roskilde

VUC Skive-Viborg

VUC Storstrøm

VUC Sønderjylland

VUC Vest

VUC Vestegnen

VUC Vestsjælland Syd

VUC Århus

Give-Grindsted Uddannelsescenter

VUC&hf Nordjylland

Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser

Universiteter

Copenhagen Business School

Danmarks Tekniske Universitet

IT-Universitetet

Københavns Universitet

Roskilde Universitet

Syddansk Universitet

Aalborg Universitet

Aarhus Universitet

Maritime skoler

Fredericia Maskinmesterskole
Københavns Maskinmesterskole og
Elinstallatørskole
Marstal Navigationsskole
MARTEC
SIMAC – Svendborg International Maritime
Academy
Skagen Skipperskole
Svendborg Søfartsskole
Århus Maskinmesterskole

Erhvervsakademier

Copenhagen Business Academy
Erhvervsakademi Dania
Erhvervsakademi Kolding
Erhvervsakademi MidtVest
Erhvervsakademi Sjælland
Erhvervsakademi SydVest
Erhvervsakademi Aarhus
Erhvervsakademiet Lillebælt
Københavns Erhvervsakademi

Professionshøjskoler

Danmarks Medie- og Journalisthøjskole
Professionshøjskolen Metropol
Professionshøjskolen UCC
University College Lillebælt
University College Nordjylland
University College Sjælland
University College Syddanmark
Ingenørhøjskolen Århus
Metropol
VIA University College

Øvrige

Designskolen Kolding

Kontraktbilag 4 (MK)

Priser

Priserne på de af Rammekontrakten omfattede ydelser samt proceduren for regulering heraf fremgår af dette Kontraktbilag.

1. PRIS VED KØB PÅ RAMMEKONTRAKTEN

Ved køb på Rammekontrakten betaler Kunden den til enhver tid gældende pris, med udgangspunkt i den af Leverandøren angivne i Kontraktbilag 4A. I Kontraktbilag 4A skal alle priser angives i danske kroner DKK, eksklusiv moms, men inklusiv alle øvrige afgifter inkl. evt. told mv.

2. REGULERING AF PRISER

De i Kontraktbilag 4A angivne priser - bortset fra prisen på MODST-produktnr. MRB008 (Bestilling ved direkte henvendelse til rejsebureauteam - Grupperejse) - reguleres én gang årligt i hele Rammekontraktens løbetid, gældende fra 15. juni i det pågældende år, første gang dog 15. juni 2015.

Priserne reguleres på baggrund af udviklingen i Danmarks Statistiks sæsonkorrigerede lønindeks for den private sektor - statistiknavn ILON2 - for ”Rejsebureauer, rengøring og anden operationel service”. Prisreguleringen foretages på baggrund af indekset for 1. kvartal (indeks 201XK1). 1. kvartal 2014 (2014K1) regnes for Rammekontraktens basiskvartal.

Til orientering oplyses Danmarks Statistiks sæsonkorrigerede lønindeks for den private sektor - statistiknavn ILON2 - for ”Rejsebureauer, rengøring og anden operationel service”, for de seneste fire kvartaler:

BRANCHE	KVARTAL			
	2012K3	2012K4	2013K1	2013K2
”Rejsebureauer, rengøring og anden operationel service”	120,9	121,8	121,9	121,7

Jf. <http://www.statistikbanken.dk/ilon2>

Metode for beregning af årlig ny pris

Priserne reguleres ud fra følgende formel:

$$\frac{\text{Rammekontaktpris før regulering} * \text{Indeks 1. kvartal, indeværende år}}{\text{Indeks 1. kvartal, forrige år}} = \text{ny pris}$$

Eksempelvis beregnes første prisregulering gældende fra 15. juni 2015 som følger:

$$\frac{\text{Rammekontaktpris} * \text{Indeks 1. kvartal, 2015}}{\text{Indeks 1. kvartal, 2014}} = \text{ny pris}$$

De regulerede priser er gældende for bestillinger foretaget fra 15. juni i det pågældende år. Leverandøren har ansvaret for, at de nye priser opdateres i Leverandørens relevante systemer.

Såfremt ovennævnte indekstal i løbet af kontraktperioden ikke længere måtte blive beregnet, reguleres vederlaget i overensstemmelse med udviklingen i de indeks til fastprisberegninger, som fremgår af Moderniseringsstyrelsens hjemmeside (www.modst.dk).

3. LEVERANDØRENS LAVESTE DAGSPRIS

Uanset hvilken pris der fastsættes ud fra ovenstående retningslinjer, må prisen, der gælder ved Kundens køb på Rammekontrakten, ikke overstige Leverandørens laveste dagspris ved bestillingstidspunktet. Leverandørens laveste dagspris inkluderer særlige kampagnepriser, markedspriser eller anden dertil svarende betegnelse for Leverandørens til enhver tid laveste centralt fastlagte og udsendte pris for identiske ydelser ved salg uden for Rammekontrakten.

Kontraktbilag 5 (MK)

Samarbejdsorganisation og rapportering

Nærværende Kontraktbilag har til formål at beskrive Minimumskrav til samarbejdet mellem Moderniseringsstyrelsen, Leverandøren og Kunden efter Rammekontraktens ikrafttrædelse. Endvidere beskriver bilaget de Minimumskrav, der stilles til Leverandørens rapportering af forbrugsstatistikker.

1. BESKRIVELSE AF SAMARBEJDET MELLEMLIVERANDØREN OG MODERNISERINGSSTYRELSEN ELLER KUNDEN

Moderniseringsstyrelsen, Kunden og Leverandøren skal i hele Rammekontraktens løbetid loyalt og aktivt understøtte og fremme køb på Rammekontrakten. Leverandøren skal i den forbindelse navnlig iagttage følgende forpligtelser:

- Moderniseringsstyrelsen skal orienteres om Leverandørens markedsføringstiltag over for Kunden på et overordnet niveau. Der kan aftales særlige fokusområder samt aktiviteter i tilknytning hertil. Orienteringen skal dog ikke omfatte de Kunder, der er frivilligt tilmeldte, jf. Kontraktbilag 3 og 7.
- Leverandøren forpligter sig til at oplyse Kunder, der er omfattet af Rammekontrakten, om Rammekontrakten i den udstrækning, Leverandøren har kontakt til disse.
- Leverandøren er forpligtet til at udpege en key account manager, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.1 som varetager kontakten til Moderniseringsstyrelsen. Yderligere er Leverandøren forpligtet til at udpege én key account manager pr. Kunde. Key account manageren skal på professionel vis tage vare på, at indholdet af Rammekontrakten og de heraf følgende forpligtelser videreformidles og efterleves i Leverandørens samt eventuelle underleverandørers organisationer.
- Leverandørens key account manager er forpligtet til inden for en rimelig frist at mødes med Moderniseringsstyrelsen eller Kunden på Moderniseringsstyrelsens henholdsvis Kundens opfordring.
- Leverandøren skal levere sædvanlige key account management-ydelser i forhold til Moderniseringsstyrelsen og Kunden, herunder:

- En overordnet key account manager fra Leverandøren for Rammeaftalen for rejsebu-reauydelser og for de for en hver tid værende underliggende leveringsaftaler.
- En key account manager fra Leverandøren per Kunde, som har relation til den kon-traktansvarlige hos Kunden.
- Løbende opfølgning på kontraktforhold og sikring af overholdelse af krav og leveran-cer.

- Leverandøren skal registrere information om tilfælde, hvor Kunder køber ydelser, der ikke er omfattede af Rammekontrakten, men som svarer til de af Rammekontrakten om-fattede ydelser, og rapportere dette til Moderniseringsstyrelsen.

- Registreringen og rapporteringen af ovennævnte skal dog ikke omfatte de Kunder, der er frivilligt tilmeldte, jf. Kontraktbilag 3 og 7.

- Såfremt samarbejdet ikke svarer til Moderniseringsstyrelsens forventninger, vil Moderni-seringsstyrelsen indkalde Leverandøren til et møde, hvor Parterne kan diskutere, hvordan samarbejdet når det ønskede niveau.

2. BESKRIVELSE AF LEVERANDØRENS RAPPORTERING AF FOR- BRUGSSTATISTIKKER

Til Rammekontraktens understøttelse har Moderniseringsstyrelsen behov for at modtage for-brugsstatistikker fra Leverandøren. Minimumskravene hertil er beskrevet nærmere nedenfor, jf. Kontraktbilag 10.

Moderniseringsstyrelsen forbeholder sig retten til at meddele Leverandøren dispensation for at levere forbrugsrapporter, *såfremt* der i Rammekontraktens løbetid implementeres en løsning i Moderniseringsstyrelsen, der overflødiggør behovet for rapporteringen af forbrugsstatistikker-ne med henblik på analyse af salg på Rammekontrakten, for eksempel via systematisk indsam-ling og analyse af elektroniske fakturaer eller lignende.

Kunderne har tillige behov for at kunne danne sig et overblik over deres forbrug på Ramme-kontrakten bl.a. i forbindelse med budgettering og løbende strategiske overvejelser omkring optimering af Rejsepolitik og effektivisering af ressourceanvendelsen.

2.1 Leverandøren er forpligtet til at sende forbrugsstatistikker til Moderniseringsstyrelsen

- a) Statistikkerne skal vedrøre et kvartal og fremsendes senest 20 dage efter kvartalets afslutning til e-mailadressen: indkobsrapporter@modst.dk, eller den til enhver tid af Moderniseringsstyrelsen anviste adresse.
- b) Statistikkerne skal for både forpligtede og frivillige Kunder indeholde følgende oplysninger:
 - Leverandørens fakturanummer
 - Fakturadato
 - Købstidspunkt
 - Brugstidspunkt
 - Formidlet ydelse
 - Benyttet selskab, Navn
 - Fakturaudsteder CVR
 - Kundenavn
 - Kundenummer, EAN
 - Varelinjetekst som faktura
 - Destination(er)
 - Fee(s) til Leverandøren
 - Samlet beløb (incl. Fee)
 - Angivelse af, om ydelsen (fx fly eller hotelophold) er indkøbt på en rammeaftale (fx SKI Flyrejseaftale eller den fællesstatslige hotelaftale)
- c) Statistikkerne skal være i overensstemmelse med faktureringen, jf. Kontraktbilag 12.

2.1.1 Yderligere specifikationer

Leverandøren er forpligtet til på Moderniseringsstyrelsens anmodning i rimeligt omfang at fremsende yderligere specifikationer over forbruget på Rammekontrakten. Godtgør Leverandøren, at det medfører væsentlige omkostninger at trække yderligere informationer fra Leverandørens system for registrering af salg og leverancer eller lignende, afholder Moderniseringsstyrelsen disse omkostninger i et omfang, der rimeligvis modsvarer arbejdets omfang. Ydelsen er ikke prissat i Kontraktbilag 4A. Leverandøren kan tage separat betaling herfor. Leverandøren skal dog tilbyde Kunden en pris, der er mindst lige så favorabel som den pris, Leverandøren tilbyder sine andre storkunder.

2.2 Leverandøren er forpligtet til at sende forbrugsstatistikker til Kunden

- a) Statistikkerne skal vedrøre et kvartal og fremsendes senest 20 dage efter kvartalets afslutning til en af Kunden angiven e-mailadresse.
- b) Statistikkerne skal omfatte hele Leverandørens salg af ydelser omfattet af Rammekontrakten til Kunden.
- c) Statistikkerne skal indeholde de følgende oplysninger:
 - Leverandørens fakturanummer
 - Fakturadato
 - Købstidspunkt
 - Brugstidspunkt
 - Formidlet ydelse
 - Benyttet selskab, Navn
 - Fakturaudsteder CVR
 - Den rejsendes navn
 - Varelinjetekst som faktura
 - Destination(er)
 - Fee(s) til Leverandøren
 - Samlet beløb (incl. Fee)
 - Voids i perioden
 - Ubrugte ikke afbestilte billetter i perioden
- d) Statistikkerne skal være i overensstemmelse med faktureringen.

3. RAPPORTERING I FORBINDELSE MED IMPLEMENTERING

Leverandøren skal udarbejde en overordnet Implementeringsplan, jf. Rammekontrakten punkt 4.3.1.

I tilfælde af ændringer og/eller forsinkelser i forhold til den af Moderniseringsstyrelsen godkendte Implementeringsplan, skal Leverandøren straks oplyse Moderniseringsstyrelsen og de berørte Kunder herom. Skyldes ændringen og/eller forsinkelsen forhold hos Leverandøren, skal Leverandøren udvise samarbejdsvillighed og komme med forslag til, hvorledes forsinkelsen begrænses mest muligt. Leverandøren skal efter nærmere retningslinjer fastsat af Moderniseringsstyrelsen løbende rapportere på iværksatte tiltag til begrænsning af forsinkelsen.



Kontraktbilag 7

Tilslutningsaftale

mellem

Den Danske Stat v/Moderniseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

(herefter benævnt Moderniseringsstyrelsen)

og

Selvejende Institution mv./Folketinget/Danmarks Nationalbank

*(herefter benævnt Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken/Grønlands
Selvstyre/Færøernes Hjemmestyre)*

om brug af Rammekontrakt vedrørende
rejsbureauudelser

1. BAGGRUND

Efter afholdelse af EU-udbud (Udbudsbekendtgørelse EUT nr. 2013/S 161-281213) har Moderniseringsstyrelsen indgået Rammekontrakt om rejsebureauydelse.

En række **selvejende institutioner mv.** (angivet i Kontraktbilag 3A og 3B) er oprindelige parter i Rammekontrakten og kan derfor gøre brug af Rammekontrakten, jf. tekstanmærkning nr. 110 til § 7 på finansloven, på de i dette Kontraktbilag anførte vilkår.

Endvidere er **Danmarks Nationalbank og Folketinget** oprindelige parter i Rammekontrakten og kan derfor vælge også at gøre brug af Rammekontrakten.

Partsstatussen medfører alene en ret, men ikke en pligt til at anvende de centralt koordinerede aftaler.

Tilmelding til Rammekontrakten sker elektronisk, senest 1. marts 2014, via www.statensindkob.dk. På hjemmesiden forefindes de nødvendige dokumenter.

Tilmelding efter 1. marts 2014 kan alene ske med Moderniseringsstyrelsens forudgående godkendelse. Tilmelding sker via www.statensindkob.dk.

Dette Kontraktbilag regulerer vilkårene for tilmelding.

2. KUNDENS TILSLUTNING

Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken tilslutter sig ved denne aftale adgangen til at kunne gøre brug af Rammekontrakten. Ved at tilslutte sig til at kunne gøre brug af Rammekontrakten, kan Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken frivilligt købe de af Rammekontrakten omfattede produkter og serviceydelser ved brug af Rammekontrakten. Køb af de af Rammekontrakten omfattede produkter og serviceydelser sker da i henhold til de for ”Kunden”, jf. Rammekontraktens punkt 2, definitioner, gældende rettigheder og forpligtelser i Rammekontraktens løbetid.

Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken/Grønlands Selvstyre/Færøernes Hjemmestyre er således ikke forpligtet til at gøre brug af Rammekontrakten, men alene berettiget hertil.

Rammekontrakten er indgået mellem Leverandøren og Moderniseringsstyrelsen som følge af et af Moderniseringsstyrelsen gennemført udbud i overensstemmelse med udbudsdirektivet af 31. marts 2004, nr. 2004/18/EF, herunder direktivets artikel 32 om indgåelse af rammeaftaler.

Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken påser selv ved tilslutning egen adgang til at kunne benytte Rammekontrakten.

Såfremt Moderniseringsstyrelsen vælger at gøre brug af sin ret til at forlænge Rammekontrakten, er Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken fortsat tilsluttet Rammekontrakten, hvormed Den Selvejende Institution mv./Folketinget/Nationalbanken fortsat kan gøre brug af Rammekontrakten i forlængelsesperioden.

3. TILMELDINGSOPLYSNINGER

Navn på Den Selvejende Institution mv. / Folketinget / Nationalbanken	EAN Hovednummer:
Adresse:	E-mail:
Postnr. og by:	Telefon:
Angiv Institutionens underskriftbetingede med angivelse af:	
Navn:	E-mail:
Funktion (titel):	Telefon:
Angiv kontaktperson for kategorien med angivelse af:	
Navn:	E-mail:
Funktion (titel):	Telefon:
Angiv dato for tilmelding:	*Angiv forventet årlig volumen:
* Der er alene tale om et skøn eller en kvalificeret angivelse, således at Leverandøren kan kende aftalens omfang.	



Baggrundsinformation - eksisterende forhold i staten

Indhold

1.	INDLEDNING.....	2
2.	MINISTERIERNES VALG AF REJSEBESTILLINGSLØSNINGER PR. OKTOBER 2013.....	3
3.	REJSEBESTILLINGSMØNSTER UNDER DEN EKSISTERENDE AFTALE.....	4
4.	FORDELING ONLINE/OFFLINE 2012.....	5
5.	TOP-FLYREJSEDESTINATIONER 2012, UD FRA FORBRUG (DKK)	13
6.	MEST BENYTTETE FLYSELSKABER 2012, UD FRA FORBRUG (DKK)	15
7.	PROCENTVIS FORDELING AF BILLETTER I 2012 PER MINISTEROMRÅDE	16
8.	EKSISTERENDE FAKTURERINGSSTEDER (FAKTURERINGSADRESSER) PR. MARTS 2013	17
9.	EKSISTERENDE SYSTEMSAMSPIL I STATEN, PR. OKTOBER 2013	25
9.1.	SAMSPILLET REJSEBUREAU - REJSUD	25
9.2.	SAMSPILLET REJSEBUREAU - KREDITKORTLEVERANDØR.....	27
9.3.	SAMSPILLET KREDITKORTLEVERANDØR - REJSUD	27

1. INDLEDNING

Kontraktbilag 8 angiver en række baggrundsoplysninger om relevante historiske forhold i staten.

Baggrundsoplysningerne er ment som en hjælp for Leverandøren i forbindelse med dennes interne organisering og planlægning af Implementeringen af Kunderne.

Moderniseringsstyrelsen har indhentet og behandlet de i nærværende Kontraktbilag angivne data, men da der bl.a. er tale om data fra tredjepart, indestår Moderniseringsstyrelsen ikke for rigtigheden af de angivne data.

Alle oplysninger i nærværende Kontraktbilag 8 er historiske data, der er indhentet om forholdene under den indtil 28. februar 2014 gældende rejsebu-reauaftale. Tallene vedrører alene det statslige forbrug medmindre andet er angivet.

Data kan ikke tages til indtægt for statens fremtidige forbrug, forbrugsmønster, implementeringsforhold eller øvrige forhold vedrørende ydelser under den udbudte Rammekontrakt.

Leverandøren kan ikke i kraft af nærværende Kontraktbilag 8 gøre noget krav gældende mod anden part.

2. MINISTERIERNES VALG AF REJSEBESTILLINGSLØSNINGER PR. OKTOBER 2013

I det følgende er angivet en oversigt over ministerområdernes valg af rejsebureauydelse på den gældende rejsebureauaftale. Tilvalgsydelsen selvreservation svarer til det Onlinebookingsystem, der indgår i Basispakken i den udbudte Rammekontrakt

Derudover er angivet det primært anvendte Rejseafregningssystem på hvert ministerområde, hvorfor det ikke kan udelukkes, at der anvendes øvrige Rejseafregningssystemer på det pågældende ministerområde. Kravene til samspillet mellem Onlinebookingsystemet og Kundernes Rejseafregningssystemer under den udbudte Rammekontrakt fremgår af Kontraktbilag 1B punkt 2.27.

Table 1. Oversigt over ministerområdernes valg af rejsebureauydelse. Opgjort pr. oktober 2013.

Ministerområde	Valg af Pakke (udover Basispakke)	Tilvalgsydelse	Primært anvendte Rejseafregningssystem
Beskæftigelsesministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Erhvervs- og Vækstministeriet	Inhouse-pakken	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Finansministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Forsvarsministeriet	Inhouse-pakken	Selvreservation	SAP
Justitsministeriet	Implant-pakken	-	RejsUd (Basware)
Rigspolitiet	Implant-pakken	-	-
Klima- Energi og Bygningsministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Kulturministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Miljøministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Ministeriet for Børn og Undervisning	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Ministeriet for Ligestilling og Kirke	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Skatteministeriet	-	Selvreservation	SAP
Social-, Børne- og Integrationsministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Statsministeriet (aftalemæssigt under UM)	Implant-pakken	-	-
Transportministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)
Udenrigsministeriet	Implant-pakken	-	RejsUd (Basware)
Økonomi- og Indenrigsministeriet	-	Selvreservation	RejsUd (Basware)

3. REJSEBESTILLINGSMØNSTER UNDER DEN EKSISTERENDE AFTALE

Den eksisterende rejsebureauaftale giver mulighed for, at de statslige Kunder - igennem Basis-pakke, Implant-pakke og In house-pakke - foretager rejsebestillinger på forskelligartede måder:

- Bestilling direkte gennem rejsebureauteam (telefon, e-mail mv.)
- Bestilling gennem Implant-løsning
- Bestilling gennem Inhouse-løsning
- Bestilling gennem Selvreservationssystem

Hverken den eksisterende rejsebureauaftale eller den ved nærværende udbud udbudte rejsebureauaftale regulerer eller indeholder retningslinjer for, hvorledes Kunden skal eller kan organisere sin interne rejsebestilling, herunder hvilke medarbejdergrupper hos Kunden, der skal foretage hvilke funktioner ved rejsebestillingen mv. Beslutninger om organisering foretages internt hos den enkelte Kunde. Leverandøren må følgelig påregne en stor variation i såvel Den rejsendes som Brugerens erfaringer med rejsebestillinger.

4. FORDELING ONLINE/OFFLINE 2012

I det følgende er angivet data for 2012 vedrørende fordelingen af rejsebureauydelse (aggregeret), bestilt henholdsvis offline og online.

Det bemærkes, at de følgende forbrugsdata **ikke** udtømmende viser forbruget på den eksisterende rejsebureauaftale i 2012, da ikke alle ydelsesområder er medtaget.

Table 2. Fordeling online/offline i 2012.

Ministerområde	Rejsebureauydelse (aggregeret)	Bestilling offline/online	Total 2012 (DKK)
BESKÆFTIGELSESMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	82.245
		Online	7.460
	Management Fee Air Total		89.705
	Management Fee Boat	Offline	92
	Management Fee Boat Total		92
	Management Fee Car	Offline	389
		Online	-
	Management Fee Car Total		389
	Management Fee Hotel	Offline	27.427
		Online	1.912
	Management Fee Hotel Total		29.339
	Other Management Fee	Offline	26.699
		Online	5
	Other Management Fee Total		26.704
	<i>Total</i>		
ERHVERVS- & VÆKSTMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	91.182
		Online	215.531
	Management Fee Air Total		306.713
	Management Fee Boat	Offline	430
	Management Fee Boat Total		430
	Management Fee Car	Offline	601
		Online	1.746
	Management Fee Car Total		2.347
	Management Fee Hotel	Offline	27.433
		Online	49.017
	Management Fee Hotel Total		76.451
	Other Management Fee	Offline	19.075
		Online	285
	Other Management Fee Total		19.360
	<i>Total</i>		
FINANSMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	31.337
		Online	13.773

	Management Fee Air Total		45.110
	Management Fee Boat	Offline	44
	Management Fee Boat Total		44
	Management Fee Car	Offline	974
		Online	20
	Management Fee Car Total		995
	Management Fee Hotel	Offline	9.200
		Online	5.209
	Management Fee Hotel Total		14.408
	Other Management Fee	Offline	5.959
		Online	46
	Other Management Fee Total		6.005
Total			66.562
FORSVARET	Management Fee Air	Offline	132.911
		Online	909.601
	Management Fee Air Total		1.042.512
	Management Fee Boat	Offline	46.897
	Management Fee Boat Total		46.897
	Management Fee Car	Offline	-30.872
		Online	113.869
	Management Fee Car Total		82.996
	Management Fee Hotel	Offline	-722
		Online	150.396
	Management Fee Hotel Total		149.674
	Managemet Fee (settle- ment/prebilling)	Offline	30
	Managemet Fee (settlement/prebilling) Total		30
	Other Management Fee	Offline	62
		Online	9.223
	Other Management Fee Total		9.285
Total			1.331.394
FORSVARSTABEN	Management Fee Air	Offline	42.092
		Online	30.205
	Management Fee Air Total		72.297
	Management Fee Boat	Offline	1.162
	Management Fee Boat Total		1.162
	Management Fee Car	Offline	6.923
		Online	1.820
	Management Fee Car Total		8.743
	Management Fee Hotel	Offline	32.838
		Online	12.820
	Management Fee Hotel Total		45.658
	Other Management Fee	Offline	648
		Online	112
	Other Management Fee Total		760

<i>Total</i>			<i>128.619</i>
FØDEVAREMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	112.611
		Online	73.768
	Management Fee Air Total		186.379
	Management Fee Boat	Offline	174
	Management Fee Boat Total		174
	Management Fee Car	Offline	1.418
		Online	819
	Management Fee Car Total		2.238
	Management Fee Hotel	Offline	51.193
		Online	24.451
	Management Fee Hotel Total		75.644
	Other Management Fee	Offline	22.209
		Online	51
	Other Management Fee Total		22.260
<i>Total</i>			<i>286.695</i>
INDENRIGS- & SOCIALMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	46.927
		Online	12.780
	Management Fee Air Total		59.708
	Management Fee Boat	Offline	150
	Management Fee Boat Total		150
	Management Fee Car	Offline	272
		Online	-
	Management Fee Car Total		272
	Management Fee Hotel	Offline	25.516
		Online	2.037
	Management Fee Hotel Total		27.553
	Management Fee (settlement/prebilling)	Offline	-
	Management Fee (settlement/prebilling) Total		-
	Other Management Fee	Offline	64.212
	Other Management Fee Total		64.212
<i>Total</i>			<i>151.895</i>
JUSTITSMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	1.813.786
		Online	411
	Management Fee Air Total		1.814.197
	Management Fee Boat	Offline	8.256
	Management Fee Boat Total		8.256
	Management Fee Car	Offline	6.351
	Management Fee Car Total		6.351
	Management Fee Hotel	Offline	370.385
	Management Fee Hotel Total		370.385
	Management Fee (settlement/prebilling)	Offline	-
	Management Fee (settlement/prebilling) Total		-

	Other Management Fee	Offline	58.083
	Other Management Fee Total		58.083
<i>Total</i>			<i>2.257.273</i>
KIRKEMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	12.325
	Management Fee Air Total		12.325
	Management Fee Car	Offline	196
	Management Fee Car Total		196
	Management Fee Hotel	Offline	3.130
	Management Fee Hotel Total		3.130
	Other Management Fee	Offline	3.657
	Other Management Fee Total		3.657
<i>Total</i>			<i>19.308</i>
KLIMA & ENERGIMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	284.789
		Online	12.283
	Management Fee Air Total		297.072
	Management Fee Boat	Offline	585
	Management Fee Boat Total		585
	Management Fee Car	Offline	1.237
		Online	42
	Management Fee Car Total		1.278
	Management Fee Hotel	Offline	74.275
		Online	4.007
	Management Fee Hotel Total		78.283
	Other Management Fee	Offline	23.726
		Online	28
	Other Management Fee Total		23.754
<i>Total</i>			<i>400.972</i>
KULTURMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	173.702
		Online	13.154
	Management Fee Air Total		186.856
	Management Fee Boat	Offline	307
	Management Fee Boat Total		307
	Management Fee Car	Offline	877
		Online	-
	Management Fee Car Total		877
	Management Fee Hotel	Offline	66.788
		Online	1.155
	Management Fee Hotel Total		67.943
	Other Management Fee	Offline	24.231
		Online	8
	Other Management Fee Total		24.240
<i>Total</i>			<i>280.223</i>
MILJØMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	226.099
		Online	13.276

	Management Fee Air Total		239.375
	Management Fee Boat	Offline	740
	Management Fee Boat Total		740
	Management Fee Car	Offline	2.165
	Management Fee Car Total		2.165
	Management Fee Hotel	Offline	99.457
		Online	1.393
	Management Fee Hotel Total		100.849
	Other Management Fee	Offline	44.288
		Online	24
	Other Management Fee Total		44.312
Total			387.441
MINISTERIET FOR BY, BOLIG OG LANDDI-STRIKTER			
	Management Fee Air	Offline	9.575
	Management Fee Air Total		9.575
	Management Fee Hotel	Offline	1.893
	Management Fee Hotel Total		1.893
	Other Management Fee	Offline	273
	Other Management Fee Total		273
Total			11.742
MINISTERIET FOR FLYGTNINGE- INVANDRERE OG INTEGRATION			
	Management Fee Air	Offline	364
	Management Fee Air Total		364
	Management Fee Boat	Offline	-
	Management Fee Boat Total		-
	Management Fee Car	Offline	-
	Management Fee Car Total		-
	Management Fee Hotel	Offline	72
	Management Fee Hotel Total		72
	Other Management Fee	Offline	-
	Other Management Fee Total		-
Total			436
MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE			
	Management Fee Air	Offline	149.597
		Online	32.235
	Management Fee Air Total		181.832
	Management Fee Boat	Offline	343
	Management Fee Boat Total		343
	Management Fee Car	Offline	1.058
		Online	28
	Management Fee Car Total		1.086
	Management Fee Hotel	Offline	39.500
		Online	7.642

	Management Fee Hotel Total		47.143
	Other Management Fee	Offline	26.147
		Online	12
	Other Management Fee Total		26.159
Total			256.562
FORSKNING, INNOVATION OG VIDERE-GÅENDE UDDANNELSER			
	Management Fee Air	Offline	156.515
		Online	6.543
	Management Fee Air Total		163.057
	Management Fee Boat	Offline	42
	Management Fee Boat Total		42
	Management Fee Car	Offline	488
	Management Fee Car Total		488
	Management Fee Hotel	Offline	30.690
		Online	946
	Management Fee Hotel Total		31.635
	Other Management Fee	Offline	14.550
		Online	16
	Other Management Fee Total		14.566
Total			209.789
SKATTEMINISTERIET			
	Management Fee Air	Offline	240.622
		Online	5.396
	Management Fee Air Total		246.019
	Management Fee Boat	Offline	905
	Management Fee Boat Total		905
	Management Fee Car	Offline	131
	Management Fee Car Total		131
	Management Fee Hotel	Offline	135.093
		Online	397
	Management Fee Hotel Total		135.490
	Other Management Fee	Offline	192.876
		Online	51
	Other Management Fee Total		192.927
Total			575.471
STATSMINISTERIET			
	Management Fee Air	Offline	86.628
	Management Fee Air Total		86.628
	Management Fee Hotel	Offline	587
	Management Fee Hotel Total		587
	Other Management Fee	Offline	36
	Other Management Fee Total		36
Total			87.252
TRANSPORTMINISTERIET			
	Management Fee Air	Offline	93.147
		Online	50.953

	Management Fee Air Total		144.100
	Management Fee Boat	Offline	1.372
	Management Fee Boat Total		1.372
	Management Fee Car	Offline	310
		Online	135
	Management Fee Car Total		445
	Management Fee Hotel	Offline	35.397
		Online	12.687
	Management Fee Hotel Total		48.084
	Other Management Fee	Offline	50.442
		Online	82
	Other Management Fee Total		50.524
Total			244.526
UDENRIGSMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	1.468.901
		Online	33
	Management Fee Air Total		1.468.934
	Management Fee Boat	Offline	587
	Management Fee Boat Total		587
	Management Fee Car	Offline	557
	Management Fee Car Total		557
	Management Fee Hotel	Offline	110.683
	Management Fee Hotel Total		110.683
	Management Fee (settlement/prebilling)	Offline	-
	Management Fee (settlement/prebilling) Total		-
	Other Management Fee	Offline	13.492
		Online	14
	Other Management Fee Total		13.505
Total			1.594.267
UNDERVISNINGSMINISTERIET	Management Fee Air	Offline	52.173
		Online	5.291
	Management Fee Air Total		57.464
	Management Fee Boat	Offline	232
	Management Fee Boat Total		232
	Management Fee Car	Offline	159
		Online	-
	Management Fee Car Total		159
	Management Fee Hotel	Offline	22.581
		Online	974
	Management Fee Hotel Total		23.555
	Other Management Fee	Offline	38.389
		Online	8
	Other Management Fee Total		38.397
Total			119.807

ØKONOMI- OG IN- DENRIGSMINISTERI- ET	Management Fee Air	Offline	24.728
		Online	11.445
	Management Fee Air Total		36.174
	Management Fee Hotel	Offline	3.679
		Online	1.373
	Management Fee Hotel Total		5.052
	Other Management Fee	Offline	976
	Other Management Fee Total		976
	Total		42.201

5. TOP-FLYREJSEDESTINATIONER 2012, UD FRA FORBRUG (DKK)

I det følgende er angivet data vedrørende top-flyrejsedestinationer i 2012, der er sorteret efter forbrugsandel (forbrug i DKK).

De angivne data kan give Leverandøren en indikation af statens fremtidige rejsemønster og kompleksiteten i rejsemønstret.

Tabel 3. Top-rejsedestinationer i 2012, ud fra forbrug (DKK).

Destination (ikke specificeret fra- og til)	Fordeling i pct. ud fra forbrug (DKK)
BRUSSELS-COPENHAGEN	21,73
AALBORG-COPENHAGEN	12,36
COPENHAGEN-LONDON	4,13
COPENHAGEN-NUUK	3,71
COPENHAGEN-KARUP	3,61
BORNHOLM-COPENHAGEN	3,06
COPENHAGEN-PARIS	2,95
COPENHAGEN-WASHINGTON	2,68
AMSTERDAM-COPENHAGEN	2,16
COPENHAGEN-OSLO	2,13
COPENHAGEN-STOCKHOLM	1,93
COPENHAGEN-FAROE ISLANDS	1,90
COPENHAGEN-LUXEMBOURG	1,71
COPENHAGEN-NEW YORK	1,70
AARHUS-COPENHAGEN	1,38
COPENHAGEN-HELSINKI	1,33
COPENHAGEN-REYKJAVIK	1,29
COPENHAGEN-DUBAI	1,23
COPENHAGEN-NAIROBI	1,20
ACCRA-COPENHAGEN	1,19
COPENHAGEN-KABUL	1,17
BANGKOK-COPENHAGEN	1,14
COPENHAGEN-MAHE ISLAND	1,08
BILLUND-BRUSSELS	1,07
COPENHAGEN-GENEVA	0,90
BUCHAREST-COPENHAGEN	0,84
COPENHAGEN-PRISTINA	0,78
COPENHAGEN-DAR ES SALAAM	0,78
COPENHAGEN-MUNICH	0,76
BERLIN-COPENHAGEN	0,75
COPENHAGEN-LUSAKA	0,74
COPENHAGEN-FRANKFURT	0,68
COPENHAGEN-NARSARSUAQ	0,68
COPENHAGEN-ROME	0,62

COPENHAGEN-VIENNA	0,60
BEIJING-COPENHAGEN	0,57
AMSTERDAM-ENTEBBE/KAMPALA	0,56
COPENHAGEN-LARNACA	0,55
BILLUND-LONDON	0,51
COPENHAGEN-OUAGADOUGOU	0,50
COPENHAGEN-MADRID	0,48
COPENHAGEN-KATHMANDU	0,45
COPENHAGEN-KANGERLUSSUAQ	0,44

6. MEST BENYTTTEDE FLYSELSKABER 2012, UD FRA FORBRUG (DKK)

I det følgende er angivet data vedrørende de på den eksisterende rejsebureauaftale mest benyttede flyselskaber i 2012. De her anførte flyselskaber udgør stort set alle flyselskaber, der er købt rejser hos under den indtil 28. februar 2014 gældende aftale.

Tabel 4. Mest benyttede flyselskaber i 2012, ud fra forbrug (DKK).

Flyselskab	Fordeling i pct. ud fra forbrug (DKK)
SAS SCANDINAVIAN AIRLINES	36,81
KLM-ROYAL DUTCH AIRLINES	7,28
BRUSSELS AIRLINES	6,00
LUFTHANSA GERMAN AIRLINES	5,23
AIR GREENLAND	5,99
CIMBER STERLING	3,06
BRITISH AIRWAYS	4,38
NORWEGIAN AIR SHUTTLE	5,67
AIR FRANCE	3,65
AUSTRIAN AIRLINES	2,18
TURKISH AIRLINES	2,02
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL	1,38
EMIRATES	1,85
ATLANTIC AIRWAYS FAROE ISLANDS	1,46
QATAR AIRWAYS	1,04
ICELANDAIR	1,15
SWISS	0,77
FINNAIR	0,65
DANISH AIR TRANSPORT	1,37
AIR CANADA	0,62
TAP AIR PORTUGAL	0,63
ETHIOPIAN AIRLINES	0,57
DELTA AIR LINES	0,55
AIR BERLIN	0,45
UNITED AIRLINES	0,56
SOUTH AFRICAN AIRWAYS	0,36
GULF AIR	0,55
KENYA AIRWAYS	0,32
AIR BALTIC CORPORATION	0,30
SINGAPORE AIRLINES	0,32

7. PROCENTVIS FORDELING AF BILLETTER I 2012 PER MINISTEROMRÅDE

I det følgende er angivet en oversigt over den procentvise fordeling af billetter pr. ministerområde i 2012, henholdsvis flybilletter og togbilletter, hvorved Leverandøren eksempelvis kan se fordeling af aktivitet i 2012 per ministerområde.

Table 5. Oversigt over den procentvise fordeling af billetter pr. ministerområde i 2012

	Flybilletter					Togbilletter			
	<i>All tickets</i>	<i>Inter-continental</i>	<i>Continental</i>	<i>Domestic</i>	<i>Scandinavia</i>	<i>All tickets</i>	<i>Continental</i>	<i>Domestic</i>	<i>Scandinavia</i>
BESKÆFTIGELSESMINISTERIET	2,3	0,4	2,2	3,0	2,5	5,3	1,3	5,6	5,5
MINISTERIET FOR BY BOLIG OG LANDDISTRIKTER	0,2	0,0	0,2	0,3	0,3	0,1	-	0,1	0,1
ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET	6,0	2,6	2,3	1,8	3,3	3,3	5,7	3,1	3,1
FINANSMINISTERIET	1,0	0,2	1,0	1,2	1,1	2,4	0,3	2,5	2,4
MINISTERIET FOR FORSKNING, INNOVATION OG VIDEREGÅENDE UDDANNELSE	3,7	1,4	5,0	2,1	3,4	5,0	5,7	5,0	5,1
FORSVARSMINISTERIET	31,8	29,6	23,2	46,4	40,4	2,7	8,2	2,3	2,5
MINISTERIET FOR FØDEVARER LANDBRUG OG FISKERI	0,2	0,0	0,1	0,3	0,2	0,3	0,1	0,3	0,3
ØKONOMI OG INDENRIGSMINISTERIET	1,6	0,7	2,1	1,0	1,1	1,7	1,9	1,7	1,7
JUSTITSMINISTERIET	17,6	15,2	21,6	11,8	13,6	8,1	24,5	7,2	7,3
MINISTERIET FOR LIGESTILLING OG KIRKE	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,6	-	0,7	0,7
KULTURMINISTERIET	4,4	3,5	5,3	3,3	4,5	4,7	12,2	4,3	4,5
MILJØMINISTERIET	4,6	2,9	4,6	5,3	4,5	7,7	5,8	7,9	7,8
SKATTEMINISTERIET	6,8	0,7	4,2	13,0	9,2	25,6	3,3	26,9	26,5
SOCIAL-, BØRNE- OG INTEGRATIONS-MINISTERIET	1,5	0,7	1,5	1,6	1,8	10,3	3,3	10,7	10,6
MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE	3,8	4,3	4,7	2,2	2,8	4,9	4,7	4,9	4,9
TRANSPORTMINISTERIET	4,1	0,7	5,1	3,7	4,1	9,0	16,8	8,6	8,6
UDENRIGSMINISTERIET	8,7	35,4	8,1	1,0	5,4	1,7	4,3	1,5	1,6
UNDERVISNINGSMINISTERIET	1,5	0,4	1,5	1,9	1,8	6,5	1,7	6,8	6,8
STATSMINISTERIET	0,2	1,0	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	-	-
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Bemærkning: Klima- Energi og Bygningsministeriet er ikke indeholdt i datamaterialet.

8. EKSISTERENDE FAKTURERINGSSTEDER (FAKTURERINGSADRESSER) PR. MARTS 2013

I det følgende er angivet en oversigt over eksisterende faktureringssteder, opgjort pr. marts 2013.

Tabel 6. Oversigt over alle faktureringssteder (faktureringsadresser). 2013. Tilsluttede Kunder er tillige medtaget.

EAN-nummer	Adresse
5798000416994	ACE DANMARK AKKREDITERINGSINSTITUTIONEN, STUDIESTRAEDE 5, DK-1455 KOEBENHAVN K
5798000354821	ANKESTYRELSEN, AMALIEGADE 25, DK-1256 KBH K
5798000392014	ARBEJDSMARKEDSSTYRELSEN, HOLMENS KANAL 20, DK-1016 KOEBENHAVN K
5798000394513	ARBEJDSMILJOERAADET, LANDSKRONAGADE 33, DK-2100KBH OE
5798000398566	IKKE TILGÆNGELIGT
5798000392519	ARBEJDSKADESTYRELSEN,SANKT KJELDS PLADS 11, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000394513	ARBEJDSSTILSYNET, LANDSKRONAGADE 33, DK-2100 KBH OE
5798000793088	ARKITEKTSKOLEN I AARHUS, NOERREPORT 20, DK-8000 AARHUS C
5798000398566	BESKAEFTIGELSESMINISTERIET, VED STRANDEN 8, DK-1061 KOEBENHAVN K
5798000400535	BESKAEFTIGELSESREG HOVEDST OG SJ, UNIVERSITETSVEJ 2, DK-4000 ROSKILDE
5798000401112	BESKAEFTIGELSESREG MIDTJYLLAND, SOEREN FRICHSVEJ 38K ST, DK-8230 AABYHOEJ
5798000401297	BESKAEFTIGELSESREG NORDJYLLAND, NYBROGADE 16, 1. SAL, DK-9000 AALBORG
5798000400948	BESKAEFTIGELSESREG SYDDANMARK, DANNEBROGSGADE3 2.SAL, DK-5000 ODENSE
5798009814234	BYGNINGSSTYRELSEN, CARL JACOBSENS VEJ 39, DK-2500 VALBY
	CENTER FOR HJERNESKADE KOEBENHAVNS UNIVERSITET, NJALS-GADE 88, DK-2300 KOEBENHAVN S
5798000792784	DANISH CRAFTS, KONGENS NYTORV 1E,1, DK-1050 KOEBENHAVN K
5798000871007	DANMARKS MILJOEPORAL, HARALDSGADE 53, DK-2100KOEBENHAVN OE
5798000017009	DANMARKS STATISTIK, SEJROEGADE 11, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000416871	DANSK DEKOMMISSIONERING, FREDERIKSBORGVEJ 399PO BOX 320, DK-4000 ROSKILDE
5798000794283	DANSK SPROGNAEVN, H C ANDERSENS BOULEVARD 2, DK-1553 KBH V
5798000033634	DE OEKONOMISKE RAAD, AMALIEGADE 44, DK-1256 KOEBENHAVN K
5798000362116	DEN CENTRALE VIDENSKABSETISKE KOMITE,FINSSENSVEJ 15,DK-2000 FREDERIKSBERG
5798000794085	DET DANSKE FILM INSTTTUT, GOTHERSGADE 55 2.SAL, DK-1123 KOEBENHAVN K
5798000362109	DET ETISKE RAAD, RENTEMESTERVEJ 8, DK-2400 KOEBENHAVN NV
5798000793811	DET JYDSKE MUSIKKONSERVATORIUM, RYESGADE 52, DK-9000 AAL-

	BORG
5798000793811	DET JYSKE MUSIKKONSERVATORIUM, SKOVGAARDSDGADE2C, DK-8000 AARHUS C
5798000795297	DET KONGELIGE BIBLIOTEK, CHRISTIANS BRYGGE 8 PO BOX 2149, DK-1016 KBH K
5798009814203	DIGITALISERINGSSTYRELSEN, LANDGREVEN 4 POSTBOKS 2193, DK-1017 KOEBENHAVN K
5798000893252	DANMARKS METEOROLOGISKE INSTITUT, , LYNGBYVEJ 100, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000161184	DOMSTOLSSTYRELSEN, ST. KONGENSGADE 1-3, DK-1264 KOEBENHAVN K
5798000020023	ENERGIKLAGENAEVNET, , FREDERIKSBORGGADE 15, DK-1360 KOEBENHAVN K
5798000020009	ENERGISTYRELSEN, AMALIEGADE 44, DK-1256 KOEBENHAVN K
5798000026100	EVA , OESTBANEGADE 55 3SAL, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798009812124	FINANSMINISTERIET, CHRISTIANSBORG SLOTSPLADS 1, DK-1218 KOEBENHAVN K
5798000986008	FOEDEVARESTYRELSEN, STATIONSPARKEN 31, DK-2600 GLOSTRUP
5798000394520	FOREBYGGELSESFONDEN, NJALSGADE 72C, DK-2300 KOEBENHAVN S
	FORLIGSINSTITUTIONEN, SANKT ANNAE PLADS 5, DK-1250 KOEBENHAVN K
5798000416635	FORSKNINGS OG INNOVATIONSTYRELSEN, 191103 INTERNT ANSATTE, BREDGADE 40, DK-1260 KOEBENH
5798000354876	FRIVILLIGRAADET, NYTORV 19 3SAL, DK-1450 KBH K
5798000864009	GEODATASTYRELSEN, RENTEMESTERVEJ 8, DK-2400 KOEBENHAVN NV
5798000866003	DANMARK OG GROENLANDS, GEOLOGISKE UNDERSOEG. /DIR, OESTERVOLDGADE 10, DK-1350 KOEBENHAVN
5798000893344	HAVARIKOMMISSIONEN FOR CIVIL LUFTFART OG JERNBANE, LANGEBJERGVAENGET 21, DK-4000 ROSKILDE
5798000794481	IVA, DET INFORMATIONSVIDENSKABELIGE AKADEMI, BIRKETINGET 6, DK-2300 KBH S
5798009814319	SPECIALFUNKTIONENE JOB OG HANDICAP, VESTRE ENGVEJ 56, DK-7100 VEJLE
5798009814210	DET KONGELIGE DANSKE KUNSTAKADEMIS SKOLER FOR ARKITEKTUR, DESIGN OG KONSERVERING, PHILIP
5790000301959	KU LIFE FAKULTETSSERVICE, BULOWSVEJ 17, DK-1870 FREDERIKSBERG C
5798000422834	KU BRIC, BIOTECH RESEARCH AND INNOVATION CENTER, OLE MAALOEES VEJ 5, DK-2200 KBH N
5798000422711	KU FAELLESADM CAMPUS SERVICE, NOERREGADE 10 POSTBOKS 2177, DK-1017 KBH K
5798000421714	KU FAELLESADM FORSKNING OG INNOVATION, NOERREGADE 10 POSTBOKS 2177, DK-1017 KBH K
5798000422728	KU FAELLESADM KONCERN IT, NOERREGADE 10 POSTBOKS 2177, DK-1017 KBH K
5798000422742	KU FAELLESADM KONCERN OEKONOMI, NOERREGADE 10 POSTBOKS 2177, DK-1017 KOEBENHAVN K
5790000279326	KU INSTITUT FOR NATURFAGENES DIDAKTIK, OESTERVOLDGADE 3, DK-1350 KOEBENHAVN V

5798000422445	KU KEMISK INSTITUT, UNIVERSITETSPARKEN 5, DK-2100 KBH OE
5798000875500	KLIMA & ENERGIMINISTERIET, STORMGADE 2-6, DK-1470 KOEBENHAVN K
5798000989702	KOEDKONTROLLEN, TYSKLANDSVEJ 7, DK-7100 VEJLE
5798000794887	KULTURMINISTERIET, DEPARTEMENTET, NYBROGADE 2,DK-1203 KOEBENHAVN K
5798000793132	KULTURSTYRELSEN, H C ANDERSENS BOULEVARD 2, DK-1553 KBH V
5798000557000	KVALITETS- OG TILSYNSSTYRELSEN,FREDERIKSHOLMS KANAL 25,DK-1220 KBH K.
5798000893313	KYSTDIREKTORATET, HOEJBOVEJ 1 PO BOX 100, DK-7620 LEMVIG
5798009813596	LIGESTILLINGSADFDELINGEN,ATT.: LAISE BANG HENRIKSEN, FREDERIKSHOLMS KANAL 21, DK-1015 KOEBE
5798000862005	MILJOEMINISTERIETS DEPARTEMENT, , BOERSGADE 4,DK-1215 KOEBENHAVN K
5798000863002	MILJOESTYRELSEN, , STRANDGADE 29, DK-1401 KOEBENHAVN K
5798009814074	MINISTERIET FOR BY, BOLIG OG LANDDISTRIKTER, GAMMEL MOENT 4 - 2, DK-1117 KBH K
5798000876910	MINISTERIET FOR FOEDEVARER LANDBRUG OG FISKERI, SLOT-HOLMSGADE 12, DK-1216 KOEBENHAVN
5798000362055	MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE, HOLBERGSGADE 6, 1057 K BENHAVN
5798009814401	MODERNISERINGSSTYRELSEN, LANDGREVEN 4 POSTBOKS 2193, DK-1017 KOEBENHAVN K
5798000792883	NATIONALMUSEET, FREDERIKSHOLMS KANAL 12, DK-1220 KOEBENHAVN K
5798000860674	NATIONALPARK THY, SOEHOLTVEJ 6, DK-7700 THISTED
5798000865006	NATUR- OG MILJOEKLAGENAEVNET, RENTEMESTERVEJ 8,DK-2400 KOEBENHAVN NV
5798000877955	NATURERHVERVSTYRELSEN, NYROPSGADE 30, DK-1780KOEBENHAVN V
5798000399518	DET NATIONALE FORSKNINGSCENTER FOR ARBEJDSMILJOE, LERSOE PARKALLE 105, DK-2100 KOEBENHAVN
5798000893528	A AB NORDSOEENHEDEN,AMALIEGADE 45 1SAL,DK-1256 KOEBENHAVN K
5798000792180	NOTA,TEGLVAERKSGADE 37,2100 KOEBENHAVN OE
5798000860308	NST AALBORG AREALFORVALTNING, MOELDRUPVEJ 26,DK-9520 SKOERPING
5798000872080	NATURSTYRELSEN AALBORG, NIELS BOHRS VEJ 30, DK-9220 AALBORG OE
5798000872530	NATURSTYRELSEN AARHUS STAB, LYSENG ALLE 1, DK-8270 HOEJBJERG
5798000860575	NATURSTYRELSEN BLAAVANDSHUK, AALHOLT, AALHOLTVEJ 1,DK6840 OKSBOEL
5798000860223	NATURSTYRELSEN BORNHOLM, EKKODALSVEJ 2, DK-3720 AAKIRKEBY
5798000860483	NST DRIFTCENTERET, , FOERSTBALLEVEJ 2, DK-7183RANDBOEL
5798000860728	NATURSTYRELSEN FYN, SOLLERU KORINTH, DK-5600FAABORG
5798000860704	NATURSTYRELSEN HOVEDSTADEN, DYREHAVEN 6, DK-2930 KLAMPENBORG
5798000873100	NST KOEBENHAVN, HARALDSGADE 53, DK-2100 KOEBENHAVN OE

5798000860315	NATURSTYRELSEN KRONJYLLAND, VASEVEJ 7, DK-8900RANDERS
5798000860629	NATURSTYRELSEN MIDTJYLLAND, FELDBORGGGAARD, BJOERNKAERVEJ 18, DK-7540 HADERUP
5798000870130	NATURSTYRELSEN NORDSJAELLAND, GILLELEJEVEJ 2B,DK-3230 GRAESTED
5798000872820	NATURSTYRELSEN ODENSE, C.F. TIETGENS BOULEVARD40, DK-5220 ODENSE SOE
5798000870185	NATURSTYRELSEN OESTSJAELLAND, SYVSTJERNEN, FAEGYDEN 1, DK-3500 VAERLOESE
5798000860667	NATURSTYRELSEN RIBE, AREALFORVALTNING LINDETSKOVGAARD, SKOVRIDERVEJ 1, DK-6510 GRAM
5798000872660	NATURSTYRELSEN RIBE STAB, SORSIGVEJ 35, DK-6760 RIBE
5798000872110	NATURSTYRELSEN ROSKILDE, NY OESTERGADE 7-11, DK-4000 ROSKILDE
5798000860322	NATURSTYRELSEN SOEHOEJLANDET, VEJBO VEJLSOEVEJ 12, DK-8600 SILKEBORG
5798000860445	NATURSTYRELSEN SOENDERJYLLAND, EGENE FELSTEDVEJ 14, DK-6300 GRAASTEN
5798000860216	NATURSTYRELSEN STORSTROEM AREALFORVALTNING, TINGSTED, DK-4800 NYKOEHING F
5798000872950	NATURSTYRELSEN STORSTROEM STAB, FEJJOEGADE 1, DK-4800 NYKOEHING F
5798000860551	NATURSTYRELSEN THY, SOEHOLT, SOEHOLTVEJ 6, DK-7700 THISTED
5798000860650	NATURSTYRELSEN TREKANTSOMRAADET, FOERSTBALLEVEJ2, DK-7183 RANDBOEL
5798000860537	NATURSTYRELSEN VENDSYSSEL, BYFOGEDGAARDEN SCT.LAURENTIIVEJ 148, DK-9990 SKAGEN
5798000860605	NATURSTYRELSEN VESTJYLLAND, AREALFORVALTNING SOENDERB, GL LANDEVEJ 35, DK-7620 LEMVIG
5798000872370	NATURSTYRELSEN VESTJYLLAND STAB, RINDOMGAARDSALLE 3, DK-6950 RINGKOEHING
5798000860208	NATURSTYRELSEN VESTSJAELLAND, MANTZHOEJ, ULKERUPVEJ 1, DK-4500 NYKOEHING SJAELLAND
5798009814128	OEKONOMI- OG INDENRIGSMINISTERIET , SLOTSHOLMSGADE 10-12, DK-1216 KOEBENHAVN K
5798000363090	PATIENTOMBUDDET, FINSENSVEJ 15, DK-2000 FREDERIKSBERG
5798000354814	PENSIONSTYRELSEN,NJALSGADE 7,DK-2300 KBH S
5798000013001	PERSONALESTYRELSEN, FREDERIKSHOLMS KANAL 6, DK-1220 KOEBENHAVN K
5798000559707	PROFESSIONSHOEJSKOLEN METROPOL, TAGENSVEJ 18,DK-2200 KBH N
5798000791183	RYTMISK MUSIKKONSERVATORIUM, LEO MATHISENSVEJ1 HOLMEN, DK-1437 KBH K
5798000354845	DET NATIONALE FORSKNINGSCENTER FOR VELFAERD, HERLUF TROLLES GADE 11, DK-1052 KBH K
5798000033955	SKATTEMINISTERIET - DEPARTEMENTET,ATT.: LEIF CHRISTIANSEN, NICOLAI EIGTVEDS GADE 28, DK-14
5798000033955	SKATTEMINISTERIET INTERN REVISION, OESTBANEGADE123, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000033788	SKAT HOVEDCENTRET SPILLEMYNDIGHEDEN, OESTBANEGADE 123, DK-2100 KOEBENHAVN OE

5798000354838	SOCIALSTYRELSEN,EDISONSVEJ 18 1.SAL,DK-5000 ODENSE C
5798000010703	STATENS ADMINISTRATION, LANDGREVEN 4, DK-1017KBH K
5798000013209	STATENS CENTER FOR KOMPETENCEUDVIKLING, KRISTEN BERNIKOWS GADE 4 2SAL, DK-1105 KBH K
5798000793583	STATENS FORSVARSHISTORISKE MUSEUM, FREDERIKSHOLMS KANAL 29, DK-1220 KBH K
5798000794597	STATENS MUSEUM FOR KUNST, , SOELVGADE 48-50, DK-1307 KOEBENHAVN K
5798000793682	STATENS SCENEKUNSTSKOLE, PER KNUTZONS VEJ 5 HOLMEN, DK-1437 KBH K
5798000362192	STATENS SERUM INSTITUT,ARTILLERIVEJ 5,DK-2300KOEBENHAVN S
5798000791084	STATSBIBLIOTEKET, VICTOR ALBECKS VEJ 1, DK-8000 AARHUS C
5798009814319	STYRELSEN FOR FASTHOLDELSE OG REKRUTERING, NJALSGADE 72C, DK-2300 KBH S
5798009814197	STYRELSEN FOR SLOTTE OG KULTUREJENDOMME, H.C.ANDERSENS BOULEVARD 2, 1553 KOEBENHAVN V
5798000416628	
5798000363007	SUNDHEDSSTYRELSEN, AXEL HEIDES GADE 1, DK-2300 KOEBENHAVN S
5798000363007	SUNDHEDSSTYRELSEN INSPEKTORORDNING, ISLANDS BRYGGE 39, DK-2300 KBH S
5798000793385	SYDDANSK MUSIKKONSERVATORIUM OG SKUESPILLERSKOLE, KIRKEGADE 61-63, DK-6700 ESBJERG
5798000556386	TECH COLLEGE AALBORG, OESTER UTTRUPVEJ 1, DK-9100 AALBORG
5798000893429	TRANSPORTMINISTERIET, FREDERIKSHOLMS KANAL 27F, DK-1220 KBH K
5798000555235	UNDERVISNINGSMINISTERIET, FREDERIKSHOLMS KANAL 26, DK-1220 KOEBENHAVN K
5798000555235	UNDERVISNINGSMINISTERIET, 26040 EKSTERN, FREDERIKSHOLMS KANAL 25, DK-1220 KBH K
5798000399525	VIDENCENTER FOR ARBEJDSMILJØE, LERSØE PARKALLE 105, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000362123	VIFAB,JENS BAGGESENS VEJ 90K 2SAL,DK-8200 AARHUS N
5798000201705	BEREDSKABSSTYRELSEN, DATAVEJ 16, DK-3460 BIRKEROED
5798000201705	BEREDSKABSSTYRELSEN GAESTER, DATAVEJ 16, DK-3460 BIRKEROED
	CAOC FINDERUP, HOLSTEBROVEJ 177-179, DK-8800 VIBORG
5798000065994	CIVILSTYRELSEN,ADELGADE 11-13,DK-1304 KOEBENHAVN K
5798000065987	JUSTITSMINISTERIET, SLOTHOLMSGADE 10, DK-1216KOEBENHAVN K
5798000066175	DEN UAFHAENGIGE POLITIKLAGEMYNDIGHED, BANEGAARDSPLADSEN 1A 1SAL, DK-8000 AARHUS C
5798000066182	UDLAENDINGENAEVNET, ADELGADE 11-13, DK-1304 KOEBENHAVN K
5798000009080	DANSK INSTITUT FOR INTERNATIONALE STUDIER,STRANDGADE 56, DK-1401 KBH K
5798000009066	DIPD INSTITUT FOR FLERPARTISAMARBEJDE, JEMTELANDSGADE 1, DK-2300 KBH S
5798000009011	INSTITUT FOR MENNESKERETTIGHEDER, STRANDGADE 56, DK-1401 KOEBENHAVN K
	STATSMINISTERIET CHRISTIANSBORG, PRINS JOERGENS GAARD 11, DK-1218 KOEBENHAVN K

	UDENRIGSMINISTERIET FAELLESSEKR. KTO NR.615563, ASIATISK PLADS 2, DK-1448 KOEBENHAVN K
5798000023055	DEN MARITIME HAVARIKOMMISSION, VERMUNDSGADE 38A 1SAL, DK-2100 KBH OE
5798009813626	ENERGITILSYNET, CARL JACOBSENS VEJ 35, DK-2500 VALBY
5798000024007	ERHVERVS- OG BYGGESTYRELSEN EXPO 2012, LANGELINIE ALLE 17, DK-2100 KBH OE
5798000026001	ERHVERVS OG VAEKSTMINISTERIET, SLOTSHOLMSGADE 10-12, DK-1216 KBH K
5798000024069	ERHVERVSSTYRELSEN, LANGELINIE ALLE 17, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000024007	ERHVERVSSTYRELSEN, VEJLSOEVEJ 29, DK-8600 SILKEBORG
5798000021006	FINANSTILSYNET, AARHUSGADE 110, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000018006	KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN,CARL JACOBSENS VEJ 35,DK-2500 VALBY
5798000025004	PATENT OG VAREMAERKESTYRELSEN, HELGESHOEJ ALLE81, DK-2630 TAASTRUP
5798000028005	SIKKERHEDSSTYRELSEN, NOERREGADE 63, DK-6700 ESBJERG
5798000023000	SOEFARTSSTYRELSEN, CARL JACOBSENS VEJ 31, DK-2500 VALBY
5798000893207	BANEDANMARK,AMERIKA PLADS 15, DK-2100 KBH OE
5798000791282	DET KONGELIGE TEATER OG KAPEL, POSTBOX 2185, DK-1017 KOEBENHAVN K
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU,BREDGADE 43, DK-1260 KOEBENHAVN K
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU JAK,BREDGADE 43, DK-1216KOEBENHAVN K
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU MIN,BREDGADE 43, DK-1216KOEBENHAVN K
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU MLS,BREDGADE 43, DK-1216KOEBENHAVN K
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU OEKO,BREDGADE 43, DK-1216 KOEBENHAVN K
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU SEK,BREDGADE 43, DK-1216KOEBENHAVN K
5798000416604	FIVU SERVICE, BREDGADE 43, DK-1260 KOEBENHAVNK
5798000416604	MINISTERIET FOR FIVU VPC,BREDGADE 43, DK-1216KOEBENHAVN K
5798000201231	FORSVARSTABEN, KASTELLET 30, DK-2100 KBH OE
5798000033726	LANDSSKATTERETTEN, VED VESTERPORT 6 6SAL, DK-1612 KOEBENHAVN V
	PLANMILJOE, ELLEVEJ 5, OESTRUP, DK-3670 VEKSOE
	PROFESSIONSHOEJSKOLEN UCC, TITANGADE 11, DK-2200 KOEBENHAVN N
5798000033788	RETSSIKKERHEDSCHEFEN, RYTTERVEJ 49, DK-5700 SVENDBORG
5798000033788	SKAT HOVEDCENTRET ANKECENTER, OESTBANEGADE 123,DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000033788	SKAT HOVEDCENTRET CUSTOMS FISCALIS, OESTBANEGADE 123, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000033788	SKAT HOVEDCENTRET PROJEKTENHEDEN, OESTBANEGADE123, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000033788	SKAT HOVEDCENTRET SAC, OESTBANEGADE 123, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000033801	SKAT KOEBENHAVN, SLUSEHOLMEN 8B, DK-2450 KOEBENHAVN SV
5798000033801	SKAT KOEBENHAVN STORE SELSKABER, SLUSEHOLMEN 8, DK-2450

	KOEBENHAVN SV
5798000033788	SKAT KONCERNCENTRET, BORGER OG VIRKSOMHE- DER,OESTBANEGADE 123, DK-2100 KBH OE
5798000033788	SKAT KONCERNCENTRET, JURA OG SAMFUNDSOEKONOMI,NICOLAI EIGTVEDS GADE 28, DK-1402 KBH K
5798000033788	SKAT KONCERNCENTRET KONCERNFUNKTIONER, OESTBANEGADE 123, DK-2100 KBH OE
5798000033825	SKAT MIDT OG SYDSJAELLAND, NY ROSKILDEVEJ 9,1SAL DK-4000 ROSKILDE
5798000033863	SKAT MIDTJYLLAND, BRANDGAARDVEJ 10, DK-7400 HERNING
5798000033856	SKAT NORDJYLLAND, PARALLELVEJ 11, DK-9800 HJ RRING
5798000033870	SKAT NORDSJAELLAND, RUNDFORBIVEJ 186-188, DK-2850 NAERUM
5798000033849	SKAT SYDDANMARK, CHRISTIAN XS VEJ 22, DK-6100HADERSLEV
5798000555198	UNI-C, VERMUNDSGADE 5, DK-2100 KOEBENHAVN OE
5798000416628	UNIVERSITETS OG BYGNINGSSTYRELSEN, BREDGADE 43, DK-1260 KOEBENHAVN K
	UNIVERSITETS OG BYGNINGSSTYRELSEN LEKTORAT, BREDGADE 43, DK-1260 KOEBENHAVN K
5798000416628	UNIVERSITETS OG BYGNINGSSTYRELSEN TILSKUD, BREDGADE 43, DK-1260 KOEBENHAVN K
	DANILOG, VORDINGBORG KASERNE, SANKELMARKVEJ 26, DK-4760 VORDINGBORG
	DANILOG LEAVE VORDINGBORG KASERNE, SANKELMARKSVEJ 26, DK-4760 VORDINGBORG
	FORSVARSMINISTERIETS INTERNE REVISION, KASTELLET 14C, DK-2100 KOEBENHAVN OE
	FORSVARETS REGNSKABSTJENESTE REJSESEKTIONEN, ARSENALVEJ 55, DK-9800 HJOERRING
5798000201200	FORSVARSMINISTERIET, HOLMENS KANAL 42, DK-1060KOEBENHAVN K
	GAEST FORSVARET FORSVARETS PERSONELTJENESTE, HOEVELTEVEJ 117, DK-3460 BIRKEROED
	JOINT HOST NATO, HOLSTERBROVEJ 177-179, DK-8800 VIBORG
5798000066014	DATA TILSYNET, BORGERGADE 28 5.SAL, DK-1300 KOEBENHAVN K
5798000081826	DEN CENTRALE ANKLAGEMYNDIGHED, POLITTORVET 14, DK-1780 KOEBENHAVN V
5798000408760	CIVILSTYRELSEN, ADELGADE 11-13, DK-1304 KOEBENHAVN K
5798000125216	DIREKTORATET FOR KRIMINALFORSORGEN, STRANDGADE 100, DK- 1401 KOEBENHAVN K
5798000095007	POLITIETS EFTERRETNINGS TJENESTE, POLITTORVET 14, DK-1780 KBH V
5798000081376	BORNHOLMS POLITI, ZAHRTMANNSVEJ 44, POSTBOX 129, DK-3700 RO- ENNE
	POLITIMESTEREN PAA FAEROEERNE, , SMYRILSVEGUR 20, POSTBOX 3018, DK-110 TORSHAVN
5798000081383	FYNS POLITI, HANS MULES GADE 1-3, DK-5100 ODENSEC
	POLITIMESTEREN I GROENLAND, , P. H. LUNDSTEENS VEJ 1, DK-3900 NUUK
5798000082106	KOEBENHAVNS POLITI STATION LUFTHAVNEN, LUFTHAVNSBOULE-

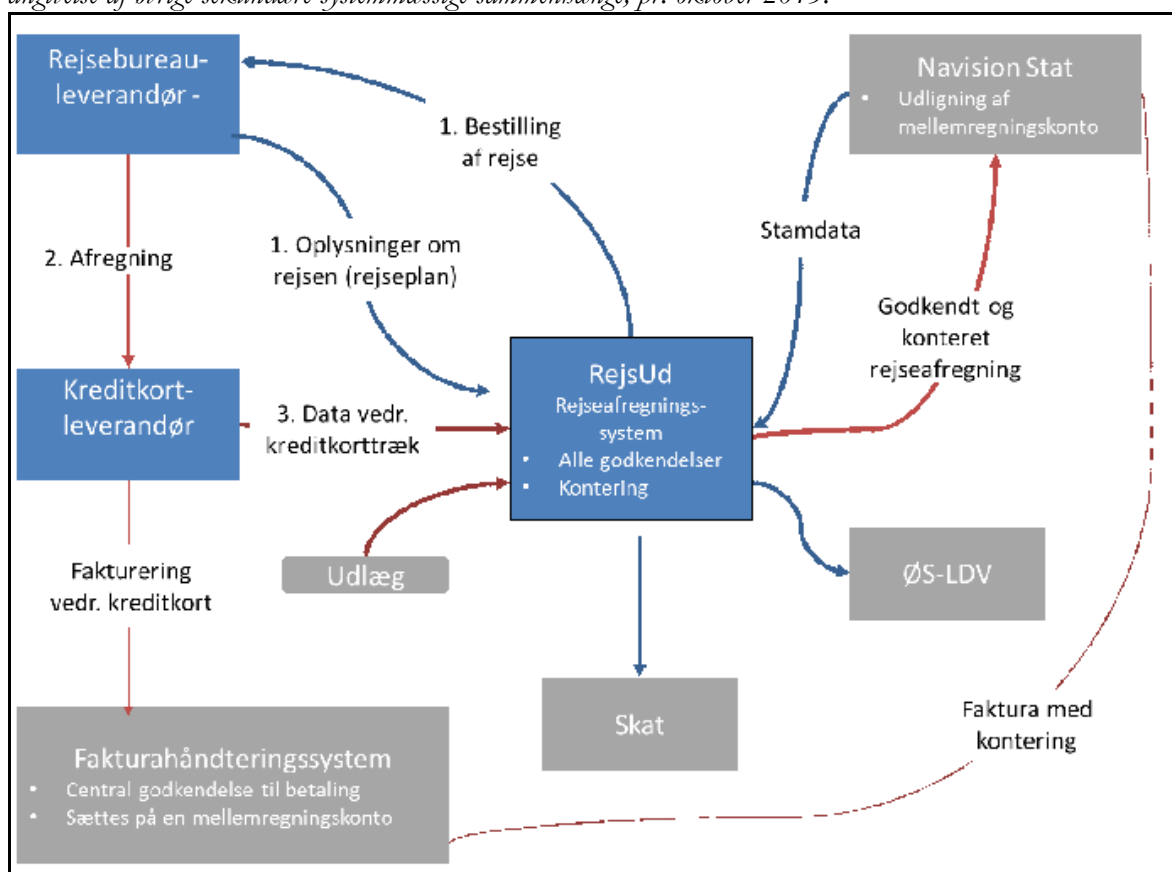
	VARDEN 8, DK-2770 KASTRUP
5798000081161	KOEBENHAVNS POLITI,POLITIGAARDEN,DK-1567 KOEBENHAVN V
	KOEBENHAVNS POLITI,POLITIGAARDEN,DK-1567 KOEBENHAVN V
5798000081567	MIDT-OG VESTJYLLANDS POLITI,NOERREPORT 1,DK-7500 HOLSTEBRO
5798000081277	MIDT-OG VESTSJAELLANDS POLITI,SKOVBOGADE 3,DK-4000 ROSKIL- DE
5798000081666	NORDJYLLANDS POLITI,JYLLANDSGADE 27 POSTBOX 161,DK-9100 AALBORG
5798000081246	NORDSJAELLANDS POLITI,PROEVESTENSVEJ 1,DK-3000 HELSINGOER
5798000081574	OESTJYLLANDS POLITI,RIDDERSTRAEDE 1 POSTBOX 26,DK-8100 AAR- HUS C
5798000081482	SYD-OG SOENDERJYLLANDS POLITI,KIRKEGADE 76,DK-6700 ESBJERG
5798000081536	SYD STJYLLANDS POLITI,HOLMBOES ALLE 2,DK-8700HORSSENS
5798000081345	SYDSJAELLAND OG LOLLAND-FALSTERS POLITI,KOEBENHAVNSVEJ 47,DK-4760 VORDINGBORG
5798000081222	KOEBENHAVNS VESTEGNS POLITI,BIRKELUNDSVEJ 2,DK-2620 AL- BERTSLUND
5798000066007	RETSLAEGERAADDET, BLEGDAMSVEJ 6, DK-2200 KOEBENHAVN N
5798000081802	RIGSPOLITICHEFEN, UDLAENDINGE AFDELING, ANKER HEE- GAARDSGADE 7, DK-1780 KOEBENHAVN V
5798000081703	RIGSPOLITIET, , POLITTORVET 14, DK-1780 KOEBENHAVN V
5798000081703	RIGSPOLITIET INTERNATIONALE UDSENDELSER, POLITTORVET 14, DK-1780 KOEBENHAVN V
5798000081703	RIGSPOLITIET POLITIOMRAADDET, POLITTORVET 14,DK-1780 KO- EBENHAVN V
	DANIDA FELLOWSHIP CENTER, PERSONALE TJENESTE REJSER, HO- STRUPVEJ 22,DK-1950 FREDERIKSBERG
	DANIDA FELLOWSHIP CENTER,HOSTRUPVEJ 22, DK-1950 FREDERIKS- BERG C
	IHB PROJECT NIRAS, OERESTADS BOULEVARD 35, DK-2300 KBH S
5798000016200	FOLKETINGET INDENRIGSREJSER REJSEKONTORET, CHRISTIANS- BORG, DK-1250 KOEBENHAVN
5798000016200	FOLKETINGET FAEROERNE GROENLAND, REJSEKONTORET, DK-1240 KOEBENHAVN
5798000016200	FOLKETINGET UDENRIGSREJSER REJSEKONTORET, CHRISTIANS- BORG, DK-1240 KOEBENHAVN
5798000016002	RIGSREVISIONEN ,LANDGREVEN 4 PO.BOX 9009, DK-1022 KOEBEN- HAVN K
5798000016231	STATSREVISIONEN, PRINS JOERGENS GAARD 2, CHRISTIANSBORG, DK- 1240 KBH K
5798000417052	TELEKLAGENAEVNET,SLOTHOLMSGADE 12, DK-1216 KOEBENHAVN K

9. EKSISTERENDE SYSTEMSAMSPIL I STATEN, PR. OKTOBER 2013

Nedenstående tekst giver overblik over statens eksisterende systemsamspil, pr. oktober 2013.

Samspelet mellem den eksisterende rejsebureauleverandør, Rejseafregningssystemet RejsUd og statens kreditkortleverandør kan opstilles som i figur 1. De indsatte tal i flowet mellem de tre enheder henviser til de samspilsflader, der beskrives i de følgende afsnit.

Figur 1. Eksisterende systemsamspil mellem rejsebureauleverandør, RejsUd og kreditkortleverandør, med angivelse af øvrige sekundære systemmæssige sammenhænge, pr. oktober 2013.



9.1. Samspelet Rejsebureau - RejsUd

a) Den indgåede RejsUd-aftales kontraktperiode:

- Kontraktindgåelse: 15. maj 2009
- Kontraktophør: 15. maj 2015

b) Formålet med systemet RejsUd

RejsUd er statens Rejseafregningssystem, hvor en medarbejders rejseaktiviteter og udlæg registreres. Systemet anvendes som grundlag for beregning af det beløb, som medarbejderen skal have udbetalt i rejsegodtgørelse eller have tilbagebetalt for udlæg, samt til understøttelse af godkendelsesprocessen for medarbejderens rejseaktiviteter og tilhørende udgifter.

Alle medarbejderes rejserelaterede udbetalinger registreres og konteres i systemet. Det gælder fx for:

- Kontantudlæg (eget kreditkort eller kontant).
- Indkøb foretaget på medarbejderens tjenesteudstedte kreditkort.
- Indkøb foretaget via Kundens (institutions) egen Rejsekonto, jf. punkt 0.
- Diæter for den gennemførte rejse.
- Øvrige godtgørelser – fx befodringsgodtgørelse.

Kunden kan i RejsUd rette i de rejseudgifter, der er blevet registreret, således at transaktioner, som ikke skal godtgøres medarbejderen, kan fratrækkes. Indkøb foretaget med tjenesteudstedt kreditkort eller Rejsekonto bliver automatisk overført fra Kreditkortleverandøren til RejsUd, mens egne udlæg (på kort eller kontant) manuelt skal registreres. Diæter og rejsegodtgørelser beregnes på baggrund af rejsens længde, mens befodringsgodtgørelse beregnes ud fra kørsels antal kilometer. Angivelse af rejsens længde kan ske manuelt eller på baggrund af importeret data fra fx rejsebureauleverandøren, jf. nedenstående.

c) Procesbeskrivelse af samspil til rejsebureauet

RejsUd og rejsebureauleverandøren har to primære samspilsflader.

1. Fra RejsUd kan der sendes en rejsebestilling til rejsebureauet. Denne rejsebestilling består af en e-mail, som indeholder specifikationerne på ønsker til en rejse. Bestillingen bliver efterfølgende manuelt håndteret af rejsebureauets medarbejdere.
2. Når der er oprettet og bestilt en rejse for en medarbejder, (uanset om bestillingen er foretaget i RejsUd, Selvreservationssystemet eller GDS Booking Systemet, eller på anden vis) bliver der fra rejsebureauet elektronisk sendt en rejseplan (med bestillingsoplysninger) til Kunden, samt til RejsUd såfremt Kunden anvender dette. På baggrund af oplysningerne opretter RejsUd en rejseafregning, som bliver tildelt den rette rejsende. Alle bestillinger foretaget hos rejsebureauet bliver sendt til RejsUd, således at alle informationer om rejseaktiviteter er samlet her med angivelse af, hvad det er for en rejse, der er bestilt. Dette inkluderer oplysninger om pris, destination, afgangstidspunkter og transportform. Oplysningerne fra rejsebureauet indeholder den pågældende medarbejders rejse-id, som kan genkendes i RejsUd og kobles til den rigtige medarbejders konto. Efter modtagelse af informationerne i RejsUd fra rejsebureauet gennemføres følgende processer i RejsUd:
 - a. De registrerede rejseafregninger bliver efter medarbejderens godkendelse efterfølgende sendt til godkendelse hos medarbejderens budgetansvarlige chef for bogføring og betaling. Ligeledes er der i systemet mulighed for, at en rejsepolitisk kontrollant kan tjekke rigtigheden af registreringerne, fx kontering, overholdelse af Kundens Rejsepolitik etc.
 - b. Efter godkendelse gennemfører RejsUd betaling af udlæg, samt opgørelse og bogføring af disse i Navision Stat, der dog ikke har nogen direkte systemsamspil med rejsebureauet.

9.2. Samspelet Rejsebureau - Kreditkortleverandør

a) *Den indgåede Kreditkort-aftales kontraktperiode:*

- Kontraktindgåelse: 18. december 2012.
- Kontraktophør: 1. april 2018. Mulighed for én forlængelse á 1 år.

b) *Formålet med systemet Kreditkortleverandør*

En Rejsekonto er en konto som kreditkortleverandøren stiller til rådighed i forbindelse med gennemførelse af de økonomiske transaktioner ved bestilling af rejser gennem et rejsebureau.

c) *Procesbeskrivelse af samspil til rejsebureauet*

Når rejsebureauet har gennemført en rejsebestilling, betaler Kunden rejsen gennem en Rejsekonto i forbindelse med den månedlige fakturering, jf. nedenfor. Almindeligvis er der til hver enkel Kunde opsat én Rejsekonto, som benyttes til betaling af rejser og dertil hørende rejsebureauydelse. Når rejsebureauet gennemfører en bestilling af fx en flyrejse, indgår dette beløb i den månedlige pengeoverførsel (fakturering) fra Rejsekontoen til rejsebureauet. Rejsebureauet afregner selvstændigt med det udførende selskab (fx flyselskab) fra Kundens Rejsekonto.

9.3. Samspelet Kreditkortleverandør - RejsUd

Rejsebureauet er ikke direkte involveret i denne relation. Den eneste samspeilsflade mellem Kreditkortleverandøren og RejsUd er en løbende overførsel fra Kreditkortleverandøren til RejsUd med oplysninger om kreditkort- og rejsekontotransaktioner. Den rejsendes rejse-id, som oplyses af rejsebureauet, indgår i betalingsoplysningerne i rejsekontotransaktionen til RejsUd. Ud fra rejsekontotransaktionens rejse-id knyttes denne til den rette rejsende i RejsUd.

Kontraktbilag 10 (MK)

Ydelser ved ophør

Leverandøren er i forbindelse med Rammekontraktens ophør - uanset ophørsgrunden - forpligtet til vederlagsfrit at bistå Moderniseringsstyrelsen, som anført nedenfor, i et rimeligt omfang i relation til tilvejebringelse af det fornødne grundlag for gennemførelse af fornyet udbud af de ydelser, som Rammekontrakten omfatter.

Endvidere er Leverandøren forpligtet til at samarbejde i fornødent omfang med en eventuel ny leverandør med hensyn til forretningsområdets overgang til den nye leverandør. Leverandøren er herunder forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke ved flytning af data mv. til et andet bestillingssystem.

1. **GENERELT**

- Leverandøren skal oplyse Kunder, der bestiller hos Leverandøren, om at Rammekontrakten er ophørt og henvise Kunden til www.statensindkob.dk.
- Såfremt statslige Kunder insisterer på at købe hos Leverandøren, er Leverandøren forpligtet til at oplyse Moderniseringsstyrelsen herom.

2. **RAPPORTERING**

- Leverandøren er uanset Rammekontraktens ophør forpligtet til at levere de forbrugsstatistikker og rejsedata, som er specificeret i Kontraktbilag 5 og i følge de betingelser, som gælder herfor.
- I tillæg hertil skal Leverandøren stille en elektronisk kundeliste (fx i en kommasepareret fil) omfattende Kundens navn, Kundens EAN-nr., kontaktperson(er) og e-mail adresse(r), adresse og leveringssted til rådighed for Moderniseringsstyrelsen.

3. **EKSISTERENDE KUNDEFORHOLD**

For allerede leverede ydelser gælder Rammekontraktens forpligtelser, indtil forpligtelserne ophører i medfør af Rammekontraktens bestemmelser herom.

- **Overdragelse af Personlige Profiler**

Leverandøren er efter Rammekontraktens ophør forpligtet til at overdrage sin Profildatabase indeholdende Kundens Profiler og Personlige Profiler, jf. punkt 2.18 i Kontraktbilag 1B, til en eventuel ny leverandør af rejsebureauydelse. Profildatabasen skal senest være overdraget ved den nye rammekontrakts ikrafttræden.

- **Udfasning ved evt. overgang til ny leverandør**

Efter Rammekontraktens ophør er Leverandøren i en periode på op til 9 måneder forpligtet til aktivt at medvirke til en gradvis udfasning af Kunden med henblik på Kundens overgang til en eventuel ny leverandør af rejsebureauydelse til staten.

I udfasningsperioden vil Kundens betaling til Leverandøren for de af Rammekontrakten omfattede ydelser ske i henhold til Kontraktbilag 4 og 4A.



Kontraktbilag 11

Spørgsmål og svar

Af nedenstående Kontraktbilag fremgår de spørgsmål og svar, der har været stillet under nærværende udbud, og som kan have relevans for fortolkningen af Rammekontrakten med dertil hørende Kontraktbilag.

DATO	Spørgsmål/Svar	Tekst
05-11-2013	Spørgsmål 1	Spørgsmål til indledningen på side 4 [i Udbudsbetingelser]: ”Tilknyttede konsulentydelse = 24-timers service – ikke billetændringer og annulleringer”. Kan Moderniseringsstyrelsen venligst uddybe, hvad der menes med ”ikke billetændringer og annulleringer”?
	Svar på spørgsmål 1	Ydelsen 24-timers service, jf. Kontraktbilag 4 A, produktnr. MRB012, omfatter alene selve <i>henvendelsen</i> til rejsebureauet -ikke billetændringer og annulleringer. De billetændringer (MRB010), annulleringer (MRB011) eller fx en ny Billet (MRB001 til MRB007), som Den rejsende eller Brugeren bestiller ved henvendelsen, afregnes til det Fee, der er knyttet til den enkelte ydelse. Ydelserne, der bestilles ved henvendelse til 24-timers service, afregnes til Basispakkens Fees, uanset hvilken Pakke Kunden har valgt. Eksempel: En henvendelse til 24-timers service, der vedrører en annullering vil skulle afregnes som følger: MRB012 24-timers service + MRB011 Annullering af bestilling.
05-11-2013	Spørgsmål 2	Spørgsmål til Kontraktbilag 0, Definitioner punkt 24 ”Grupperejse” Luftfartsselskaber og Hoteller tilbyder udelukkende fleksible gruppevilkår, såfremt gruppen består af minimum 10 personer, hvorfor grupper på ml. 5 og 9

		<p>personer af Luftfartsselskaber og Hoteller vil blive betragtet som individuelle rejsende. Vi anmoder derfor Moderniseringsstyrelsen om at revurdere definitionen af en grupperejse, således at den defineres som en bestilling for minimum 10 personer, der rejser sammen.</p>
	Svar på spørgsmål 2	<p>Punkt 24 i Kontraktbilag 0 ændres fra:</p> <p>”En rejse for over 4 personer, som bestilles samlet.”</p> <p>Til:</p> <p>”En rejse for minimum 10 personer, som bestilles samlet.”</p>
05-11-2013	Spørgsmål 3	<p>a) Spørgsmål til Bilag 1B, Kravspecifikation, under punkt 2.27 ”Samspil mellem rejsebureau og Rejseafregningsystemer” side 38 vedrørende K38 punkt 2 og 3.</p> <p>Kan Moderniseringsstyrelsen venligst bekræfte, at Rejseafregningssystemet kan håndtere den ønskede godkendelsesproces?</p> <p>b) Kan Moderniseringsstyrelsen venligst fremsende en teknisk specifikation på formatet, som Onlinebookingsystemet skal kunne modtage.</p>
	Svar på spørgsmål 3	<p>Ad a) Det følger af Krav 38, at</p> <p><i>”Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet kan håndtere følgende systembaserede godkendelsesflows:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Den rejsende/ Brugeren forudbestiller rejsen i Onlinebookingsystemet.</i> 2. <i>Onlinebookingsystemet kører en automatisk overførsel til et Rejseafregningssystem for godkendelse hos Den rejsendes nærmeste leder.</i> 3. <i>Hvis rejsen godkendes af Den rejsendes nærmeste leder, sendes en automatisk meddelelse til Leverandørens Onlinebookingsystem.</i> 4. <i>Hvorefter billetten udstedes automatisk (Instant ticketing).</i> <p><i>Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om</i></p>

		<p><i>Onlinebookingsystemet kan håndtere de nævnte systembaserede godkendelsesflows.</i></p> <p><i>Det vægtes positivt, såfremt Kravet er opfyldt.”</i></p> <p>Kravet går således på, at Onlinebookingsystemet <i>skal</i> kunne håndtere de beskrevne godkendelsesflows. Dette Krav gælder uagtet, om den enkelte Kunde har et Rejseafregningssystem, der kan håndtere de beskrevne godkendelsesflows.</p> <p>Ad b) Moderniseringsstyrelsen skal henviser til Kontraktbilag 8, punkt 2 og 9 vedrørende samspil mellem Kundernes Rejseafregningssystemer og Leverandørens Onlinebookingsystem.</p>
05-11-2013	Spørgsmål 4	<p>Spørgsmål til Bilag 1B, Kravspecifikation, under punkt 2.27 ”Samspil mellem rejsebureau og Rejseafregningssystemer” side 35 vedrørende K39. I det vi ikke er sikre på, at vi forstår K39 korrekt, anmoder vi Moderniseringsstyrelsen om at uddybe dette krav (f.eks. processen i forbindelse med en telefonisk henvendelse).</p>
	Svar på spørgsmål 4	<p>Krav 39 omhandler alene bestillinger afsendt fra et Rejseafregningssystem.</p> <p>Moderniseringsstyrelsen skal i øvrigt henviser til Kontraktbilag 8.</p>
11-11-2013	Spørgsmål 5	<p>Spørgsmål til Bilag 8 - Baggrundsinformation Vil det være muligt, at få en mere detaljeret information omkring indkøb/forbrug af antal billetter og evt. rejsemønster. F.eks. fordeling af antal flybilletter/togbilletter/hotel reservationer & evt. biludlejning. Gerne fordelt på de i pkt. 4 - Tabel 2 ministerier etc. og/eller evt. fordeling for hele Staten?</p>
	Svar på spørgsmål 5	<p>Moderniseringsstyrelsen har i Kontraktbilag 8 angivet en række baggrundsoplysninger om relevante historiske forhold i staten, herunder fordeling af flybilletter og togbilletter pr. ministerområde. Moderniseringsstyrelsen har ikke mulighed for at udlevere mere detaljeret information om statens rejsemønster end det, der fremgår af Kontraktbilag 8.</p>

12-11-2013	Spørgsmål 6	<p>Spørgsmålsgruppe: 05. Kontraktbilag 2 - Leverandørens løsningsbeskrivelse</p> <p>Spørgsmålets indhold:</p> <p>Venligst definer forholdende og vægtning mellem kravene:</p> <p>K 3</p> <p>Det er et Krav, at der tilbydes 'Instant ticketing' via Onlinebookingsystemet, således at Billetter fra bestillinger modtaget via et Onlinebookingsystem udstedes automatisk. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om der tilbydes 'Instant ticketing' via Onlinebookingsystemet.</p> <p>Samt</p> <p>K 35</p> <p>Det er et Krav, at Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan vælge 24 timers forsinkelse på udstedelsen af Billetten, så Billetten ikke udstedes med det samme, men med 24 timers forsinkelse, der giver Den rejsende/Brugeren mulighed for at ændre i Billetten i mellemtiden. Leverandøren skal i Kontraktbilag 2 angive, om Onlinebookingsystemet tillader, at Den rejsende/Brugeren kan vælge 24 timers forsinkelse på udstedelsen af Billetten.</p> <p>Samt forholdet, at det til en hver tid er luftfartsselskabet der bestemmer seneste udstedelses tidspunkt.</p> <p>Kan dette kort defineres ?</p>
	Svar på spørgsmål 6	<p>Det følger af Kontraktbilag 1B, punkt 1.3, at:</p> <p><i>"Moderniseringsstyrelsens krav formuleret som Krav (K) eller Prioriterede Krav (PK) <u>kan</u> opfyldes af Leverandøren. Leverandørens opfyldelse af Krav (K) og Prioriterede Krav (PK) vil indgå ved tilbudsvurderingen."</i></p> <p>Således kan Krav (K) opfyldes, men de skal ikke. Tilbudsgiver kan følgelig vælge kun at opfylde fx Krav 3 og ikke Krav 35 eller omvendt. Tilbudsgiver kan også vælge at opfylde begge Krav, idet de to Krav ikke udelukker hinanden. Der er i Kravene tale om, at en funktion tilbydes eller vælges. I et system, der opfylder begge Krav vil Den rejsende eller Brugeren således kunne vælge, om billetten skal udstedes automatisk eller</p>

		<p>med 24 timers forsinkelse på udstedelsen af Billetten.</p> <p>Det følger af Udbudsbetingelserne, punkt 7.1, at:</p> <p><i>”Opfyldelsen af Prioriteret Krav (PK) tillægges større betydning end opfyldelsen af Krav (K).”</i></p> <p>Således vil opfyldelsen af Prioriteret Krav (PK) blive tillagt større betydning end opfyldelsen af Krav (K). Opfyldelsen af de enkelte Krav (K) tillægges indbyrdes lige stor betydning.</p> <p>Det er korrekt, at det til en hver tid er luftfartsselskabet, der bestemmer seneste udstedelsestidspunkt. For Krav 3 har dette dog ikke relevans, da Krav 3 lyder på automatisk udstedelse (instant ticketing) uagtet billettype/klasse. For Krav 35 vil Moderniseringsstyrelsen understrege, at dette Krav naturligvis er betinget af, at funktionen ikke er i konflikt med flyselskabets betingelser for den konkret valgte billettype/klasse.</p>
13-11-2013	Spørgsmål 7	<p>Spørgsmålsgruppe: 04. Kontraktbilag 1B - Kravspecifikation</p> <p>Spørgsmålets indhold:</p> <p>Med reference til følgende punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontraktbilag 0: Definition af instant ticketing • Rammekontrakt vedrørende rejsebureauudelser afsnit 4, 4.5 underafsnit 3 – ”elektroniske billetter skal senest være Kunden i hænde 1 arbejdsdag før afrejse” • Kontraktbilag 1B Kravspecifikation - MK. 95, K. 3, K. 15, K. 35, K. 38. <p>Spørgsmål 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan det defineres nærmere, hvordan Moderniseringsstyrelsen ønsker både instant ticketing (her og nu inden godkendelse) og bestillinger på hold (udstedes efter godkendelse) samt ønsker at vente med udstedelsen til sidste dag iflg. Billetreglen?
	Svar på spørgsmål 7	<p>Moderniseringsstyrelsen skal henvise til besvarelsen af spørgsmål 6. Det skal tillige bemærkes, at Minimumskravet og Kravene, som spørgsmål 7 refererer til, omhandler <i>forskellige</i> bestillingssituationer.</p>

		Moderniseringsstyrelsen skal herudover bemærke, at det følger af Rammekontrakten punkt 4.5, at Billetter <i>senest</i> skal være Kunden i hænde 1 Arbejdsdag før afrejse.
13-11-2013	Spørgsmål 8	<p>Spørgsmålsgruppe: 04. Kontraktbilag 1B - Kravspecifikation</p> <p>Spørgsmålets indhold:</p> <p>Med reference til følgende punkter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rammekontrakt vedrørende rejsebureauydelse afsnit 6, 6.13, underafsnit 3: Leverandøren må ikke opfordre eller anbefale statslige kunder til at købe de af Rammekontrakten omfattede ydelser uden for Rammekontrakten, ligesom Leverandøren ikke må opfordre statslige kunder til at købe andre ydelser end de, der er omfattet af Rammekontrakten. • Kontraktbilag 1B Kravspecifikation - MK. 28, MK. 29, MK 33, MK 35, MK. 42. <p>Spørgsmål a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan det nærmere defineres hvilken rådgivning, der ønskes. Er det korrekt forstået, at der ikke må tilbydes returbilletter, omvendte billetter og one-way billetter (nævnt i MK 33.), der ligger uden for den fællesstatslige rammeaftale eller SKI aftale? <p>Spørgsmål b:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan det nærmere defineres, hvornår de afgang (nævnt i MK 42.), der er inkluderet i den rammeaftale, kunden anvender, ikke passer i Den rejsende/Brugerens tidsplan og hvornår der derfor må bookes uden for disse aftaler? <p>Spørgsmål c:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan det bekræftes, at såfremt en kunde er tilmeldt SKI Flyaftalen eller andre rammeaftaler skal leverandøren bestille billetter hos disse og dermed ikke afsøge øvrige GDS Booking System-priser eller Lavprisselskaber udenfor GDS Booking System (nævnt i MK 35), da disse ikke må bestilles.
	Svar på spørgsmål 8	<p>Til spørgsmål 8.a</p> <p>Moderniseringsstyrelsen skal bemærke, at al rådgivning omkring rejsebureauydelse skal ske under hensyntagen til <i>Kundens Profil</i>, der i Kontraktbilag 0, Definitioner nr. 29 defineres som:</p> <p><i>"Den profil hver Kunde opretter med krav og ønsker, som</i></p>

		<p><i>Leverandøren skal rådgive ud fra (jf. modsætningsvis Personlig Profil defineret i nr. 37). Dette kan fx være, at alle rejsende skal have et projektnummer påført deres rejse. Kundens Rejsepolitik indgår i Kundens Profil.”</i></p> <p>Således vil Leverandøren til en Kunde, der er tilmeldt SKI Flyrejseaftale og har angivet dette i sin Kunde Profil, skulle tilbyde billetter fra leverandører på SKI Flyrejseaftale, der tilbyder den pågældende flyrute, jf. Minimumskrav 28.</p> <p>Rådgivningen i henhold til Minimumskrav 33 skal ske under hensyntagen til Kundens Profil og den heri angivne Rejsepolitik.</p> <p>Således vil Leverandøren skulle rådgive Den rejsende/Brugeren om den optimale udnyttelse af fx returbilletter, omvendte billetter og one-way billetter i forhold til Den rejsende/Brugerens behov samt under hensyntagen til effektiv tidsudnyttelse og minimering af totalomkostninger og under hensyntagen til, hvordan Den rejsende kan og må rejse ifølge Kundens Profil og den heri angivne Rejsepolitik.</p> <p>Til spørgsmål 8.b</p> <p>Det følger af Minimumskrav 42, at: ”<i>Dette skal kun oplyses, hvis Den rejsende/Brugeren efterspørger alternativer. De alternative rejseplaner skal være de billigst mulige i henhold til Den rejsende/Brugerens ønsker og Rejsepolitik.</i>”</p> <p>Således vil Leverandøren kun skulle oplyse alternativer, såfremt Den rejsende eller Brugeren efterspørger dette. Leverandøren vil ikke selv skulle anbefale eller foreslå alternativer uden opfordring fra Den rejsende eller Brugeren, ud over hvad der følger af Minimumskrav 36 om alternativer til flyrejser.</p> <p>Til spørgsmål 8.c</p> <p>Moderniseringsstyrelsen skal henvise til Minimumskrav 45. Leverandøren skal i denne forbindelse orientere sig i</p>
--	--	---

		<p>Kundens Profil og den heri angivne Rejsepolitik, jf. Kontraktbilag 0, Definitioner nr. 29 og nr. 42.</p> <p>Således skal Leverandøren følge de ønsker, Kunden har anført i Kundens Profil og den heri angivne Rejsepolitik. Leverandøren vil således ikke være forpligtet til at anvende SKI Flyrejseaftale ved bestilling af flyrejser for en Kunde, som er tilmeldt SKI Flyrejseaftale, men som <i>ikke</i> i sin Kundens Profil, herunder i sin Rejsepolitik, har anført denne tilmelding.</p> <p><i>Har</i> Kunden anført sin tilmelding til SKI Flyrejseaftale i sin Kundens Profil, herunder i sin Rejsepolitik, følger det således af Minimumskrav 35, at Minimumskrav 28 finder anvendelse. Det bemærkes dog, at Kunden i sin Kundens Profil, herunder i sin Rejsepolitik, desuagtet kan anføre, at andre priskanaler stadig skal afsøges.</p>
13-11-2013	Spørgsmål 9	<p>Spørgsmålsgruppe: 04. Kontraktbilag 1B - Kravspecifikation</p> <p>Spørgsmålets indhold:</p> <p>Med reference til følgende punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontraktbilag 1B Kravspecifikation: 2.9 Bestilling af togbilletter herunder: MK 66 – MK 70 <p>Spørgsmål 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkluderer bestilling af togbilletter altid pladsbilletter? <p>Ønskes samlet pris eller separat pris på billet/pladsbillet?</p>
	Svar på spørgsmål 9	<p>Moderniseringsstyrelsen skal bemærke, at der ikke skelnes mellem om en togbillet er med eller uden pladsreservation i de relevante prispunkter i Kontraktbilag 4A.</p>
13-11-2013	Spørgsmål 10	<p>Spørgsmålsgruppe: 06. Kontraktbilag 4A - Leverandørens priser</p> <p>Spørgsmålets indhold:</p> <p>Med reference til følgende punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandørens priser – Basispakken (jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2) – MRB008 <p>Spørgsmål 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er stor forskel på de ressourcer der skal allokeres til en grupperejse, der kun indeholder fly/hotel bestilling og en grupperejse, der indeholder fly/hotel bestilling SAMT landarrangement. Kunne det på denne baggrund tænkes at Leverandørens priser kan opdeles i 2, således

		at der oplyses en procentsats til kun "fly/hotel bestilling" og "fly/hotel bestilling SAMT landarrangement"?
	Svar på spørgsmål 10	Moderniseringsstyrelsen skal henvise til Kontraktbilag 0, Definitioner, nr. 24 "Grupperejse", jf. Spørgsmål 2 : "En rejse for minimum 10 personer, som bestilles samlet." Det stillede spørgsmål giver ikke anledning til ændringer af Kontraktbilag 4A.
12-11-2013	Spørgsmål 11	Spørgsmål til Rammekontraktens afsnit 6.4 Forsinkelse Under punktet 6.4.1 Bod: Kan Moderniseringsstyrelsen venligst bekræfte at punkt 6.4.1.1 refererer til punkterne 6.4.1.2, 6.4.1.3, 6.4.1.4 og 6.4.1.5 eller, hvis det skal tolkes som en isoleret bod, venligst uddybe den omtalte bods størrelse?
	Svar på spørgsmål 11	Moderniseringsstyrelsen kan bekræfte, at punkt 6.4.1.1 refererer til punkterne 6.4.1.2, 6.4.1.3, 6.4.1.4 og 6.4.1.5.

4. MINIMUMSKRAV (MK) TIL SPECIFIKATION AF FAKTURA

Kundereferencer forstået som indkøbsordrenumre og eventuelle andre referencer, som måtte være aftalt mellem Kunden og Leverandøren, skal fremgå af såvel faktura som den tilhørende dokumentation.

I forbindelse med udarbejdelsen og opbevaringen skal Leverandøren overholde den til enhver tid gældende regulering af personfølsomme data, herunder Persondataloven, jf. i øvrigt Rammekontraktens punkt 6.12.1.

På Kundens anmodning skal Leverandøren forsyne fakturaposterne med stamoplysninger som leveres af Kunden fx CVR, afdelingskode, EAN-nummer, adresseoplysninger, projektnummer mv. Stamoplysninger vedligeholdes alene af Kunden i Kundens system og sendes elektronisk til Leverandøren, hvis ændring er nødvendigt.



Kontraktbilag 13 (MK)

Procedure for bestilling

1.	Indledning.....	2
2.	Bestilling af Pakker	2
2.1	Kundens bestilling af Pakke	2
2.2	Kundens ret til ændringer efter Implementeringsdag	3
3.	Bestilling af Billetter	3
3.1	Via Basispakken	3
3.2	Via Implant-pakken	3
3.3	Via In house-pakken	4
4.	Bestilling af Ydelser, som er en del af Basispakken	4
4.1.1	24-timers service	4
4.1.2	Bestilling og udlevering af visum	4
5.	Bestilling af Øvrige Ydelser.....	5
5.1	Håndtering af bonuspointordninger	5
5.2	Konsulentrådgivning.....	5
5.3	Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet.....	6
5.4	Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystemet	6
5.5	Opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser.....	7

1. INDLEDNING

Bestilling af rejsebureauydelse igennem Leverandøren sker i henhold til retningslinjerne i dette Kontraktbilag.

Bestilling sker på grundlag af de vilkår, der er fastsat i Rammekontrakten.

2. BESTILLING AF PAKKER

2.1 Kundens bestilling af Pakke

Senest 2 måneder før Kundens Implementeringsdag fremsender Leverandøren pr. e-mail til Kunden et informationsmateriale med en overskuelig beskrivelse af Kundens valgmuligheder i forbindelse med bestilling af Pakke, jf. Kontraktbilag 4A.

Informationsmaterialet udgør Kundens beslutningsgrundlag for valg af Pakke.

Informationsmaterialet skal inden udsendelse til Kunderne være godkendt af Moderniseringsstyrelsen.

Som en del af informationsmaterialet medsender Leverandøren et skema lig nedenstående, i en word- eller excelfil. Kunden skal benytte skemaet ved bestilling af sin Pakke:

Skema (skabelon) til bestilling af sin Pakke.

Pakke	Vælg af pakke (Sæt ét X)	Afprøvning af Pakke, jf. Rammekontraktens punkt 4.3.3 (sæt ét X)
Basispakken	X (Obligatorisk)	
In house-pakken		
Implant-pakken		

Kunden kan vælge én af de følgende pakkeløsninger udover Basispakken:

1. In house-pakken
2. Implant-pakken

Herudover kan Kunden vælge at få afprøvet sin Pakke.

Kunden udfylder skemaet og returnerer det til Leverandøren pr. e-mail senest 1 måned før Kundens Implementeringsdag. Når Kunden har returneret skemaet, er Kunden bundet af sit valg af Pakke, jf. pkt. 2.2 om ret til ændringer efter Implementeringsdag.

2.2 Kundens ret til ændringer efter Implementeringsdag

Kunden kan tidligst et år efter Implementeringsdagen ændre sin Pakke, herunder skifte mellem Pakkerne. Leverandøren kan dog vælge at lade en Kunde skifte eller ændre sin Pakke tidligere.

Kunden fremsender et nyt skema til Leverandøren. Fremsendelsen sker pr. e-mail. Kunden skal i e-mailen tydeligt angive, at der er tale om en ændring af Pakke.

Leverandøren skal implementere ændringen indenfor 3 måneder, fra Leverandøren har modtaget bestillingen på den nye Pakke fra Kunden.

3. BESTILLING AF BILLETTER

Kundens bestilling af Billetter afhænger af, hvilken pakke Kunden har valgt.

Da alle Kunder er tilmeldt Basispakken, beskrives det under Implant og In house alene, hvilke bestillingsprocedurer Kunden – *udover procedurerne i Basispakken* – kan eller som udgangspunkt skal anvende, når Kunden har valgt en Implant- eller In House-pakke.

Fristerne for levering af Billetter fremgår af Rammekontrakten punkt 4.5.

3.1 Via Basispakken

Billetter kan bestilles, ændres og annulleres hos Leverandøren på alle Arbejdsdage inden for Normal Åbningstid:

- Ved opkald til det af Leverandøren angivne telefonnummer.
- Ved e-mail til den af Leverandøren angivne e-mailadresse.
- Ved bestillingsformular i Kundens Rejseafregningssystem.

Billetter kan endvidere bestilles, ændres og annulleres via Leverandørens Onlinebookingsystem på alle Dage og på alle tidspunkter af døgnet.

Billetter kan tillige bestilles, ændres og annulleres via Leverandørens 24-timers service på alle Dage uden for Normal Åbningstid, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.28.

Bestilling af Grupperejse skal altid foretages ved direkte henvendelse til Leverandøren, jf. Kontraktbilag 4A, uanset hvilken Pakke Kunden måtte have valgt.

3.2 Via Implant-pakken

Hvis Kunden foruden Basispakken tillige har en Implant-pakke skal Billetter som udgangspunkt bestilles, ændres og annulleres hos Leverandørens Implant-medarbejdere, der er

fysisk placeret hos Kunden, på følgende måder på alle Arbejdsdage inden for Normal Åbningstid:

- Ved opkald til det af Leverandøren dertil oprettede telefonnummer.
- Ved e-mail til den af Leverandøren angivne e-mailadresse.
- Ved personlig henvendelse.

I forhold til bestilling via Onlinebookingsystem, 24-timers service samt bestilling af Grupperejser gælder de i punkt 3.1 beskrevne procedurer.

3.3 Via In house-pakken

Hvis Kunden foruden Basispakken tillige har en In house-pakke, kan Billetter bestilles, ændres og annulleres af Kundens hertil dedikerede team af In house-medarbejdere i Leverandørens GDS booking system, sædvanligvis inden for Normal Åbningstid på alle Arbejdsdage.

I forhold til bestilling via Onlinebookingsystem, 24-timers service samt bestilling af Grupperejser gælder de i punkt 3.1 beskrevne procedurer.

4. BESTILLING AF YDELSER, SOM ER EN DEL AF BASISPAKKEN

De følgende ydelser er en del af Basispakken. Det betyder, at Kunden kan benytte dem efter behov:

- 24-timers service
- Bestilling af visum

4.1.1 24-timers service

Bestilling af Billetter mv. via 24-timers service sker til det telefonnummer, Leverandøren op giver til 24-timers service-centret. Bestilling og andre henvendelser kan foretages alle Dage døgnet rundt.

Kunder, der også har Implant-pakken, vil i Normal Åbningstid som udgangspunkt skulle bestille deres Billetter mv. via Implant-enheden.

4.1.2 Bestilling og udlevering af visum

Bestillingen af denne ydelse sker for Kunder, der alene har Basispakken, direkte hos Leverandøren via telefon eller e-mail.

Kunder, der også har Implant-pakken skal som udgangspunkt bestille deres visum/visa via Implant-enheden.

Leverandøren skal fremsende udstedt visum til Den rejsende senest 3 dage før afrejse. Leverandøren skal i forbindelse med bestillingen af rejsen gøre Den rejsende/Brugeren opmærksom på at bestille visum i god tid før afrejse, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 2.29.

5. BESTILLING AF ØVRIGE YDELSER

Bestilling af Øvrige Ydelser sker direkte hos Leverandøren via telefon eller e-mail.

5.1 Håndtering af bonuspointordninger

Kunden oplyser i forbindelse med bestillingen Leverandøren om, hvilke af Kundens rejsende denne ydelse skal dække, og hvilke flyselskabers bonuspoint der skal administreres.

Leverandøren skal bekræfte Kundens bestilling pr. e-mail senest 1 Arbejdsdag efter Kunden har afgivet bestillingen.

Leverandøren skal påbegynde håndtering af bonuspointordninger senest 5 Arbejdsdage efter Kunden har afgivet bestilling af ydelsen.

5.2 Konsulentrådgivning

Leverandøren skal, hvis Kunden ønsker det, tilbyde Konsulentrådgivning, jf. Kontraktbilag 0 og Kontraktbilag 1B, punkt 5.2.

Leverandøren er alene forpligtet til at yde Konsulentrådgivning, såfremt rådgivningen omfatter ydelserne i Rammekontrakten.

Inden påbegyndelse af opgaven skal Leverandøren udarbejde et budget for opgaven med specificeret anslået timeforbrug.

Når Leverandøren modtager bestilling af Konsulentrådgivning skal han:

1. Bekræfte bestillingen pr. e-mail,
2. senest 4 Arbejdsdage efter modtagelsen af bestillingen fremsende budget med specificeret anslået timeforbrug til Kunden samt
3. senest 2 Arbejdsdage efter modtagelsen af Kundens accept af budgettet påbegynde rådgivningsopgaven. Dette kan fraviges såfremt Kunden ønsker en senere dato.

Konsulentrådgivningsopgaver udføres i henhold til den i Kontraktbilag 4A fastsatte timepris og som nærmere angivet i Rammekontraktens punkt 6.1.2. Timeprisen dækker alle

Leverandørens udgifter, herunder udgifter og omkostninger til administration, kørsel mv. Fakturering sker i overensstemmelse med kravene i Kontraktbilag 12.

5.3 Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet

Leverandøren skal, hvis Kunden ønsker det, tilbyde Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 5.3. Der er alene tale om undervisning udover den nødvendige undervisning af superbrugere.

Inden påbegyndelse af opgaven skal Leverandøren præsentere Kunden for en undervisningsplan, der indeholder en specifikation af det samlede antal undervisningstimer, og som møder Kundens behov.

Når Leverandøren modtager bestilling af Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet skal han:

1. Bekræfte bestillingen pr. e-mail,
2. præsentere Kunden for en undervisningsplan senest 2 Arbejdsdage efter modtagelsen,
3. stille Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet til rådighed for Kunden senest 1 Arbejdsdag efter modtagelsen af Kundens accept af undervisningsplanen. Dette kan fraviges såfremt Kunden ønsker en senere dato samt
4. lukke for Kundens adgang til Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet, når det aftalte antal undervisningstimer er forløbet.

Webbaseret undervisning i Onlinebookingsystemet udføres i henhold til den i Kontraktbilag 4A fastsatte timepris pr. undervisningstime og som nærmere angivet i Rammekontraktens punkt 6.1.3. Timeprisen dækker alle Leverandørens udgifter, herunder udgifter og omkostninger til administration, forberedelse m.v. Fakturering sker i overensstemmelse med kravene i Kontraktbilag 12.

5.4 Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystemet

Leverandøren skal, hvis Kunden ønsker det, tilbyde undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystemet, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 5.4. Der er alene tale om undervisning udover den nødvendige træning af superbrugere.

Inden påbegyndelse af opgaven skal Leverandøren præsentere Kunden for en undervisningsplan, der indeholder en specifikation af det samlede antal undervisningstimer, og som møder Kundens behov.

Når Leverandøren modtager bestilling af undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystemet skal han:

1. Bekræfte bestillingen pr. e-mail,
2. præsentere Kunden for en undervisningsplan senest 2 Arbejdsdage efter modtagelsen samt
3. stille undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystemet til rådighed for Kunden senest 4 Arbejdsdage efter modtagelsen af Kundens accept af undervisningsplanen. Dette kan fraviges såfremt Kunden ønsker en senere dato.

Undervisning på Kundens lokation i Onlinebookingsystemet udføres i henhold til den i Kontraktbilag 4A fastsatte timepris og som nærmere angivet i Rammekontraktens punkt 6.1.3. Timeprisen dækker alle Leverandørens udgifter, herunder udgifter og omkostninger til administration, forberedelse, kørsel mv. Fakturering sker i overensstemmelse med kravene i Kontraktbilag 12.

5.5 Opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser

Kunden kan bestille opgørelser af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser hos Leverandøren, jf. Kontraktbilag 1B, punkt 5.5.

Når Leverandøren modtager bestilling af en opgørelse af Kundens CO2-forbrug ved flyrejser skal han:

1. Bekræfte bestillingen pr. e-mail samt
2. fremsende de(n) ønskede opgørelse(r) til Kunden pr. e-mail senest 3 Arbejdsdage efter modtagelsen af bestillingen.

Opgørelser over CO2-forbrug ved flyrejser udarbejdes til den i Kontraktbilag 4A fastsatte pris pr. opgørelse/rapport. Prisen dækker alle Leverandørens udgifter, herunder udgifter og omkostninger til administration mv. Fakturering sker i overensstemmelse med kravene i Kontraktbilag 12.