



Norsk Folkehjelp

Tilbudsforespørsel
reisebyråttjenester
for
Norsk Folkehjelp
(heretter benevnt NF)



Innhold

1	<u>INNLEDNING</u>	3
1.1	INTRODUKSJON	3
1.2	OM OPPDRAGSGIVER	3
2	<u>OMFANG</u>	3
2.1	ORDINÆR BYRÅTJENESTE INNHOLD:	4
2.2	REISEMØNSTER OG INFORMASJONER	4
3	<u>TILBUDSFORESPØRSELENS ADRESSE, FRISTER OG VEDSTÅELSEFRIST</u>	5
3.1	TILBUDET ADRESSERES TIL:	5
3.2	TILDELINGSKRITERIER	5
4	<u>LEVERANSE</u>	6
4.1	BESKRIV LEVERANSE AV REISETJENESTER	6
4.1.1	KUNDETEAM OG REISERÅDGIVER	6
4.1.2	VERKTØY OG BRUKERGRENSENITT	6
4.1.3	REISEGODKJENNING	6
4.1.4	GRUPPER OG KONFERANSER	6
4.1.5	GENERELLE FORDELER	6
4.1.6	TRENDER OG GODE LØSNINGER	7
4.2	ADMINISTRASJON AV TJENESTELEVERANSEN	7
4.3	OVERFØRING AV TJENESTELEVERANSEN	7
5	<u>OPPDRAGETS VARIGHET OG HONORAR</u>	7
5.1	TILBUDSPROESSEN	8
5.2	BEHANDLING AV TILBUD	8
6	<u>VEDLEGG:</u>	9



1 Innledning

1.1 Introduksjon

Deres firma inviteres herved til å delta i tilbudsgivning for levering av reisebyrå tjenester for Norsk Folkehjelp (NF). NF har som mål å signere en ny kontrakt før utgangen av oktober 2020 med iverksettelse senest fra 01.01.2021. Forespørselen er ikke underlagt krav i Lov om offentlig anskaffelser, og avgjørelse tas i ledergruppen til NF etter sammenstilling av tilbud med tilhørende presentasjon fra tilbydere.

1.2 Om oppdragsgiver

Norsk Folkehjelp er arbeiderbevegelsens humanitære solidaritetsorganisasjon, og er en medlemsorganisasjon med over 13.100 individuelle medlemmer. NF har i tillegg en stor kollektiv medlemsmasse via LO, og er en av de store norske humanitære organisasjonene. I tillegg til hovedkontoret i Oslo, består den norske driften p.t. av 4 regionskontor som støtter våre lokale lag. NF har ca. 150 ansatte innenfor de norske aktivitetsområdene. Deler av frivilligheten i medlemsorganisasjonen benytter også reisebyrå tjenester i forbindelse med konferanser eller som medlemmer av NF's styre eller utvalgsstruktur.

Internasjonalt er vi engasjert i aktiviteter relatert til partnerskap for langsiktig utviklingsprogram og prosjekter relatert til fjerning av miner, klasebomber og eksplosiver. Av ca. 2.300 ansatte i internasjonal virksomhet er det til enhver tid ca. 100 ansatte med kontrakt fra Oslo som benytter reisetjenestene internasjonalt. Storparten av aktivitetene er donorfinansiert via eksempelvis Utenriksdepartementet, NORAD, US Department of State, DFID, EU, ECHO og enkeltland. Forventet total omsetning for NF i 2020 ligger på ca. 1,1 milliard kroner.

For tiden er vi operative i følgende land utenfor Norge:

Equador, Nicaragua, Cuba, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Bolivia, Chile, Angola, Mosambik, Zimbabwe, Sør-Afrika, Rwanda, Somalia, Sør-Sudan, Egypt, Libanon, Palestina, Irak inkl. Kurdistan, Bosnia, Serbia, Kosovo, Tadsjikistan, Afghanistan, Myanmar, Laos, Kambodsja, Vietnam, Thailand, Palau og Solomon Islands. Nye land fases inn ved behov, og leverandør må være fleksibel i støtte på nye lokasjoner.

NF kan også ha andre mindre representasjoner og program under etablering og NFs lokalisering og behov vil derfor kontinuerlig endres over tid.

For ytterligere informasjon og detaljer, se våre nettsider på www.folkehjelp.no.

2 Omfang

Reisebyrå tjenestene vi søker innbefatter støtte og oppfølging av reisende ansatte i hovedsak knyttet til hovedadministrasjonen, styre og utvalg samt internasjonalt ansatte under hovedadministrasjonen. Utover dette inkluderer reisestøtten sporadisk reisende fra partnere, gjester, konsulenter eller reisende til seminarer eller møter i / mellom landene. Dette innbefatter alt fra ordinære byrå tjenester, selvbookingsverktøy, rapportering og koordinering med andre aktører i kjeden for reiser som NF benytter seg av.



2.1 Ordinær byråttjeneste innhold:

NF skal inngå avtale for følgende oppdrag/leveranse:

- Bestillinger av fly, hotell, leiebil, tog for ansatte, gjester og frivillige med verv
- Profilhåndtering for ansatte iht. enhver tid gjeldende lovkrav for personregister
- Fleksible faktureringsløsninger for reisekonto og/eller personlige kredittkort
- Opsjoner for leveranse av kurs og konferanseløsninger
- Forvaltning av NF's tilsluttede avtaler i egne systemer for korrekt prising
- Proaktiv rådgivning utfra reisemønster, bruk av flyselskap, tog og hotell mv
- Ekstraordinær støtte ved behov

2.2 Reisemønster og informasjon

NF hadde i 2019 en total omsetning på ca. NOK 11,1 mill. fordelt på fly, hotell og andre tjenester. Eksisterende reisebyråavtale er med Egencia, og hovedtyngden av omsetningen gjelder internasjonale flyvninger. Grunnet reisemålene er online adapsjonen i dag på ca. 51% i snitt, høyest på enkle reiser, bil og hotell og lavere på internasjonale mer krevende destinasjoner. NF har en målsetting om å redusere sitt miljøavtrykk bl.a. gjennom redusert antall flyvninger, og vil jobbe sammen med byrået om å legge planer for det.

Nasjonale kostnader til fly er på ca. NOK 1,1 mill. og er i stor grad knyttet til vår frivillige sektor, styre og utvalg. Her er online-adapsjonen på ca. 48%, og reisende fordeler seg på SAS og Norwegian.

Internasjonale store reisedestinasjoner er avhengige av hvor NF's fokusområder og program er plassert, typisk er det lokasjoner som:

Juba (Sør-Sudan), Beirut, Geneve, Vientiane, Phnom Penh, Hanoi, Bogota, Istanbul, Erbil, Bagdad mv. samt reiser gjennom de store hub'er. I 2019 var det stor bruk av bl.a. Turkish Airlines, Lufthansa, Ethiopian Airlines, KLM/Air France foruten SAS og Norwegian.

Betjening av ansatte må effektivt støtte reiser mellom destinasjoner utenfor Norge og betjene et vidt spekter av norske og internasjonale reisende.

NF har et tett samarbeide med Internasjonal SOS, og det er vesentlig at systemene støtter utveksling av reiseinfo slik at deres tracking og rådgivning for vårt «duty of care» ansvar kan støttes med integrasjoner og filformat etter deres krav.

For hoteller er den store bruken knyttet til møter og seminarer i Oslo, og NF har hotellavtaler via Visma Innkjøpssamarbeid, LO-avtalen samt egne avtaler med Sørmarka og Anker Hotel relatert til konferanser. Omsetning på hotell er ca. NOK 765.000,- i 2019, men dette varierer avhengig av bl.a. landsmøter, konferanser mv i ulike år.

NF er åpne for å vurdere innspill på hvordan vi bedre planlegger og konkurranseutsetter behov rundt konferanse og større møter.

Det er mindre behov for internasjonale hotellavtaler i land hvor vi har programmer da programmene ofte har lokale avtaler med hotell eller tilbyr egne overanttingsløsninger i felt.



Oppdragets varighet er beskrevet under punkt 5.

3 Tilbudsforespørselens adresse, frister og vedståelsesfrist

3.1 Tilbudet adresseres til:

Norsk Folkehjelp
v/Ivar Aamodt
Postboks 8844 Youngstorget
0028 Oslo

Spørsmål og henvendelser vedrørende tilbudet skal rettes til:

Ivar Aamodt, Controller logistikk
Tlf.: +47 2203 7700
Mobil: +47 9505 7740
E-post: ivara@npaid.org

Tilbud komplett med vedlegg skal sendes på e-post til tenders@npaid.org. Tilbudet skal være Norsk Folkehjelp i hende **senest 18.09.2020**.

Tilbud som kommer etter tilbudsfristens utløp, vil bli avvist.
Tilbudet skal være bindende for tilbyder i 90 dager fra anbudsfrist.

Eventuelle kostnader for utarbeidelse av tilbud vil ikke bli refundert.

3.2 Tildelingskriterier

Ved valg av leverandør vil det bli lagt vekt på følgende kriterier (ikke prioritert rekkefølge) med følgende vektning:

- Fleksibilitet og løsninger (30 poeng)
- Pris og faktureringsløsninger (20 poeng)
- Kompetanse betjeningsorganisasjon (30 poeng)
- Web og andre tekniske løsninger (20 poeng)

Tildelingen baseres på det totalt sett mest fordelaktige tilbud for NF, og NF forbeholder seg retten til å benytte eller kansellere mottatte tilbud dersom forhold tilsier det er nødvendig.

Det er et krav at alle leveranser eller aktiviteter selskapet er involvert i ikke kan være i konflikt med anerkjente folkerettslige prinsipper, internasjonale sanksjoner eller konvensjoner. NF forbeholder seg retten til å sjekke og evt. utelate tilbydere som ikke vurderes til å være på linje med ovenstående krav eller er villig til å endre praksis før en avtaleinngåelse.

Nærmere detaljer om vår forespørsel er skissert i pkt. om Leveranse under.



4 Leveranse

NF har behov for en proaktiv og fleksibel tjenesteleverandør på reisebyrå tjenester som forvalter og har oversikt over våre reisende, deres sikkerhet og de avtaler NF har fra Norge. Byrået må bidra til at avtaler og løsninger er i samsvar med våre behov og til enhver tid understøtter en kostnadseffektiv håndtering av behovene.

Vi ber derfor om nærmere beskrivelse av følgende punkter:

4.1 Beskriv leveranse av reisetjenester

4.1.1 Kundeteam og reiserådgiver

Informasjon om kundeteam som tilbys, samt teamets erfaring og kompetanse som er relevant for oppdraget. Beskrivelsen må inneholde:

- Navn på teammedlemmer/reiserådgiver
- Kort beskrivelse av kjernekompetanse og relevant erfaring i forhold til NFs behov

4.1.2 Verktøy og brukergrensenitt

Beskriv de verktøy som benyttes i grensesnitt mellom byrå/selskapet på ene siden og våre ansatte som brukere på andre siden. Forklar om systemer er integrert og benyttes felles av bestiller og kundesenter, eller om det kreves manuelle håndtering av profiler, bookinger mellom systemer mv. Legg gjerne ved i tilbudet enkle skjermbilderkopier eller annet som kort beskriver brukergrensesnitt i online- / mobile applikasjoner.

Beskriv også hvordan byråets systemer kan lenkes mot NF's interne systemer med tanke på intranett, single sign-on, reiseoppgjør eller andre løsninger som forenkler tilgang og bruk.

NF har avtale med Internasjonale SOS (ISOS) og ønsker derfor en mest mulig smidig logging av reiser og destinasjoner hvor vi har reisende til enhver tid. Beskriv i tilbudet hvordan dere kan utveksle informasjon med ISOS slik at sporing av reisende til enhver tid er mulig i en krisesituasjon. Egne systemer for sporing er en fordel slik at reiseadministrator eller andre kan supportere andre forespørsler dersom behov.

4.1.3 Reisegodkjenning

Vennligst oppgi om systemene inneholder mulighet for oppsett av reisegodkjenning uavhengig av tilknyttet betalingsløsninger mv.

4.1.4 Grupper og konferanser

Beskriv hvordan byrået kan administrere og håndtere grupper eller konferanser for NF i egen organisasjon og mulige leverandører som benyttes.

4.1.5 Generelle fordeler

Redegjør for hva som skiller deres byrå fra andre reisebyrå eksempelvis med tanke på:

- Hvordan dere kan bidra til å redusere NF sine reisekostnader



- Hvilke produkter eller tjenester dere har lansert for sluttbrukere de siste årene og med hvilken verdi
- Hvilke løsninger fra dere på generelt grunnlag kan understøtte NFs sikkerhet og beredskapsløsninger via eksempelvis International SOS, forsikringsselskap eller annet for smidig assistanse
- Andre elementer dere mener kan være viktig å vurdere for NF i sitt valg av byrå

4.1.6 Trender og gode løsninger

Beskriv fremtidige trender innen reiseadministrasjon dere mener bør påvirke NF sin beslutning:

- Rapporteringsløsninger
- Klimavennlige løsninger
- Brukervennlige løsninger
- Annet

4.2 Administrasjon av tjenesteleveransen

Beskriv hvordan reisebyrået ser for seg daglig administrasjon, proaktiv oppfølging og rådgivning i perioden for avtalen. NF benytter i dag American Express på administrasjon av reisekontoer for uteansatte, frivillige og gjester, mens HO ansatte tilbys adgang til Mastercard med privatansvar utover dette for oppgjør/refusjon mot reiseregning. For reisende som ikke har anledning til å søke slike kortløsninger kan andre typer kort bli benyttet etter behov.

4.3 Miljø- og sosiale ledelsessystemer

Norsk Folkehjelp er i prosess med å utarbeide en egen miljøpolicy samt å kvalifisere seg til merkeordningen Miljøfyrtårn. Vi ønsker å påvirke det grønne skiftet og ser positivt etter leverandører som har, eller er i gang med, sertifiseringer og tiltak. Derfor ber vi tilbydere gjøre rede for eventuelle eksisterende ledelsessystemer for oppfølging av miljø og sosialt ansvar, merkeordninger eller annet som er implementert i organisasjonen som del av besvarelsen.

4.4 Overføring av tjenesteleveransen

Skisser prosessen for eventuell overføring av reisebyråtjenesten fra eksisterende løsninger i Egencia til deres selskap med tanke på profiler, avtaler eller andre relevante informasjoner.

5 Oppdragets varighet og honorar

Oppgi ønsket oppdragsperiode og gjeldende oppsigelsesfrister. Foretrukken varighet er maks. 3 år med evt. forlengelse på årsbasis dersom forhold tilsier det (eks. 2+1 år)

Gi en beskrivelse av fastpris- eller honorarstruktur for de tjenester som kan leveres i tilbudet. For enklest mulig sammenligning av priser ber vi om at tilhørende prisopplysninger fylles inn i vedlagte tilbudsformat. Alle priser oppgis i NOK ekskl. mva.

Tilleggstjenester som ikke omfattes av det ordinære oppdraget skal avtales særskilt og faktureres etter medgått tid. Timepris for eventuelle tilleggstjenester må oppgis.



Norsk Folkehjelp

NF betaler sine fakturaer pr 30 dager utover belastning av reiser mot kredittkort eller reisekonto. Vennligst bekreft at dette harmonerer med deres rutiner, eller beskriv beste løsning som tilbys.

NF forbeholder seg retten til å holde tilbake evt. omtvistet beløp uten beregning av rente. Rentebelastning av forsinket betaling aksepteres etter til enhver tid gjeldende lover.

Alle fakturaer/kreditnotaer utover belastning av personlige kredittkort skal utstedes i navnet til Norsk Folkehjelp. Faktura- og ekspedisjonsgebyr aksepteres ikke. Norsk Folkehjelp foretrekker elektronisk mottak av faktura.

Avvik fra ovenstående må spesifiseres i tilbudet. Om ikke avvik er angitt spesifikt i tilbudet anses ovenstående for akseptert.

Andre relevante dokumenter eller opplysninger legges som del av selve tilbudet.

5.1 Tilbudsprosessen

Frist for innlevering av tilbud er 18.09.2020 kl. 16.00. I de påfølgende ukene vil NF invitere de 3 mest aktuelle leverandørene som vil få mulighet til å presentere seg og gjennomgå sitt tilbud. Signering av ny avtale forventes i løpet av oktober dersom prosessen løper iht. planen.

Tilbudet skal også inneholde følgende elementer:

- Firmaopplysninger m/siste årsrapport inkl. nøkkeltall for selskapet (nasjonalt og internasjonalt)
- Kontaktinformasjon om tilbyders hovedkundeansvarlig
- Dokumentasjon på punkter omtalt i "3.2 Tildelingskriterier"
- Referanseliste – oppgi min. 2-3 kunder som er relevante i forhold til NF på områdene tekniske løsninger og beredskap
- Siste kundetilfredshetstall eller brukerundersøkelser
- Firmaets etiske retningslinjer og andre relevante sertifikater/dokumenter
- Skriftlig aksept av *NF Etiske standarder for innkjøp, investering og markedsarbeid* som vedlagt

5.2 Behandling av tilbud

Det vil bli foretatt lukket åpning av tilbudene og tilbyderne gis ikke anledning til å være tilstede under åpningen. Tilbudene er unntatt offentlighet.

NF forbeholder seg retten til å avvise forsinkede eller mangelfulle tilbud eller kansellere prosessen dersom det oppstår forhold som gjør at prosessen ikke er fullverdig.

NF vil behandle all informasjon fra tilbyder fortrolig. Tilbyder kan ikke offentliggjøre hele eller deler av konkurransegrunnlaget uten skriftlig tillatelse fra NF.

NF vil organisere presentasjonsmøter med de 2-3 beste tilbydere før endelig beslutning tas av ledergruppen. Dette vil skje etter at alle tilbud er vurdert av intern arbeidsgruppe og leverandørmøter er avholdt.



6 Vedlegg:

- Prisskjema for tjenester
- NF etiske standarder for innkjøp, investeringer og markedsarbeid