



DEPARTEMENTENES
SERVICESENTER

Hvilke hensyn bør tas ved reiserelaterte tjenester– utforming av krav og kriterier

Vigdis Myran, juridisk fagansvarlig DepKjøp

NTBA, Oslo 25. april 2013

Innholdet i presentasjonen

- Kort om DSS
- Kort om DepKjøp
- Formål med presentasjonen
- Rettslige rammer
- Hvordan sikre god kvalitet?
- Kvalifikasjonskrav
- Tildelingskriterier
- Minimumskrav
- Krav i kontrakt, oppfølging av leverandør
- DSS erfaringer



Kort om Departementenes servicesenter (DSS)

- Visjon
 - " et attraktivt og effektivt byråkrati"
- Formål
 - DSS er regjeringens instrument for en effektiv, sikker og fremtidsrettet departementsvirksomhet.



Kort om Departementenes innkjøpstjenester (DepKjøp)

- Statskjøp avviklet ved politisk beslutning
- Departementenes innkjøpstjeneste (DepKjøp) ble etablert som et eget prosjekt under Statens Forvaltningstjeneste (Ft) i 2003, primært for å bistå departementsfellesskapet ved større eller kompliserte anskaffelser.
- DepKjøp skal bidra til å effektivisere og modernisere departementene på innkjøpsområdet i form av rådgivning, veiledning og kompetanseutvikling.
- Rammefinansiert – opp til departementene å bruke oss
- Rådgivningstjeneste
- Juridisk og merkantil bistand
- Inngår rammeavtaler på vegne av departementsfellesskapet



Formålet med presentasjonen

- Hvordan utforme krav og kriterier for å sikre best mulig "kvalitet" i anskaffelsesprosesser?
- Hvilke forhold er særlig utfordrende innenfor de typiske reiselivstjenester?
(sesongbetont, universell utforming, befaring?)



Rettslige rammer

- Regelverket for offentlige anskaffelser
- Prinsipper om forutberegnelighet, likebehandling og etterprøvbarhet
- Plikt til å stille miljøkrav og krav til universell utforming



Hvordan sikre "god kvalitet" ?

- Kvalifikasjonskrav – hvordan sikre egnede leverandører ?
- Tildelingskriterier – hvordan sikre at det samlet sett beste tilbudet vinner ?
- Minimumskrav til ytelsen – hvordan sikre en god leveranse med god kvalitet?
- Kontrakt – hvordan sikre en god kvalitet på ytelsen i kontraktperioden



Kvalifikasjonskrav (1)

- Formål: sikre egnet leverandør
- Proporsjonalitetsprinsippet
- Skatt/hms
- Økonomisk stilling
- Lovlig etablert foretak
- Erfaring fra lignende oppdrag
- Etablerte rutiner for miljøstyring og kvalitetssikring



Kvalifikasjonskrav (2)

- Ved å benytte egnede og skreddersydde kvalifikasjonskrav kan man sikre at kun de mest egnede leverandørene deltar i konkurransen/får sine tilbud realitetsbehandlet
- Utfordring:
 - Proporsjonalitetsprinsippet
 - Hvordan skreddersy?
 - Ikke innskrenke konkurransen unødige



Tildelingskriterier (1)

- Formål :
å identifisere det beste tilbudet
- Lavest pris
- Økonomisk mest fordelaktig
- Skal som hovedregel vektes
- Skal ha tilknytning til anskaffelsesgjensstanden



Tildelingskriterier (2)

- Hvordan utforme kriteriet "kvalitet" på en egnet måte?
- Hva inngår i "kvalitet?"
- Innkjøpsfaglig skjønn – men ivareta prinsippene om forutberegnelighet, likebehandling og etterprøvbarhet



Tildelingskriterier (3)

“kvalitet”

- Innholdet i det tilbudte
 - Ytelser utover minimumskrav
-
- Miljø
 - Universell utforming
 - Oppdragsforståelse
 - Kompetanse



Tildelingskriterier (4)

eksempel - miljø

- Økologisk mat
- Vann
- Kjemikalier
- Avfall
- Energiforbruk
- Oversikt over produktene.
- Dokumentasjon av virksomhetens totale årlig vannforbruk
- Oversikt over totalforbruk av kjemikalier til rengjøring og vask som brukes i virksomheten og gram/gjestedøgn.
- Oversikt over total avfallsmengde fra virksomheten, og kg/gjestedøgn.
- Virksomhetens totale årsforbruk av energi



Tildelingskriterier (5)

eksempel - universell utforming

- Hvordan og i hvilken grad leverandørene ivaretar hensynet til universell utforming
- Utfordringer med evaluering



Tildelingskriterier (6)

eksempel - oppdragforståelse

Leverandøren skal på et overordnet nivå beskrive sin tilnærming til oppdraget – herunder hvordan særskilte utfordringer vil bli løst

Eks.

VIP-personer

Stort volum av reisende

Store og komplekse reisebestillinger

Særskilte behov til hotellrom, mat mv.



Tildelingskriterier (7)

eksempel - kompetanse

- beskrivelse av og begrunnelse for sammensetningen av tilbudt personell med tanke på å løse de oppgaver som fremkommer av bilag 1 til kontrakt
- bredden av kompetanse hos tilbudt personell, basert på opplysningene som fremkommer av kompetanseprofil og CVer



Tildelingskriterier (8)

oppdragsforståelse

- Beskrivelse av reiseportal og selvbooking, herunder beskrivelse av brukervennlighet og brukergrensesnitt og grad av sorteringsmuligheter, samt hvordan egne avtaler fremkommer. Til brukervennlighet vil brukergruppen foreta testing av tilbudt reiseportal og resultatet av testingen vil inngå i tildelingsvurderingen.
- Opplegg for opplæring og oppdatering av brukere i bruk av reiseportal.
- Beskrivelse av statistikkmuligheter og klimarapportering



Krav til ytelsen - kravspesifikasjon eksempel

- Minst 60 % av rommene som tilbys (per hotell) skal være røykfrie.
- Skal tilby døgntilgjengelighet bemanning
- Ved anrop på telefon skal kontakt hos leverandøren oppnås senest innen 20 sekunder. Dette skal leverandør kunne dokumentere.
- Ved bytte av personell i serviceteamet eller bytte av kontaktperson, skal oppdragsgiver informeres og gi sitt samtykke til dette.



Krav i kontrakt - Leverandøroppfølging

- Krav til dedikerte kontaktpersoner
- Statusmøter
- Krav til rapportering, også om avvik
- Egnede misligholdsbeføyelser
- Bruk av opsjoner



Utvalgte erfaringer fra DSS og oppsummering

- Reisebyråtjenester
- Flytjenester
- Rammeavtale hoteller





DEPARTEMENTENES
SERVICESENTER

Takk for oppmerksomheten!