

## Matkatoimistopalvelut 2024-2028

I.D.: 91577650

Data publicarii 21.12.23 Coduri CPV 63510000 79950000

Termenul limita pentru depunere: 15.01.24 12:00

**Descriere:** HANKINNAN KOHDETämän hankinnan kohteena on kokonaisvaltainen matkatoimistopalveluratkaisu sisältäen puitejärjestelyyn liittyneiden asiakkaiden työ-, virka- ja ryhmämatkustukseen ja muihin asiakkaiden maksamiin matkoihin liittyvät varauspalvelut sekä asiakkaiden matkahallintoa tukevat muut palvelut. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnössä ja sen liitteissä, erityisesti liitteessä "Hankinnan kohteen kuvaus". Puitejärjestelyyn valitaan yksi (1) toimittaja. SOPIMUSKAUSISopimuskausi on neljä (4) vuotta ja yhdeksän (9) kuukautta (ks. myös tarjouspyynnön liitteenä B olevan puitesopimuksen luku 6).PUITEJÄRJESTELYN LAAJUUS Puitejärjestelyn enimmäisarvo on 14 milj. euroa (alv 0 %). Asiakkaiden matkatoimiston kautta tekemien matkustuspalveluhankintojen arvo on Hanselin ja asiakkaiden arvioiden mukaan noin 50-60 milj. euroa vuodessa. Tarjouspyynnön liitteessä 3 "Hintalomake" esitetyt painoarvot ovat arvioita palveluiden vuotuisesta käytöstä. Luvut perustuvat liittyneiden asiakkaiden antamiin tietoihin ja Hanselin arvioihin. Tarjouspyynnön liitteessä A "Asiakkaat" on esitetty arvioitu aloitusajankohta matkatoimistopalveluiden käyttöönotolle asiakaskohtaisesti noin kvartaalin tarkkuudella. Lisäksi liitteessä A "Asiakkaat" on esitetty arvio kunkin asiakkaan matkustuspalveluiden hankintavolyymista yhden vuoden osalta. Liitteessä on esitetty myös arviot kunkin asiakkaan matkustajien määrästä sekä online-varausten tavoitemäärästä lento- ja majoitusvarausten osalta.Arviot esitetään tarjouspyynnössä, jotta tarjoajilla on tarjouksen antamista varten mahdollisimman kattava kuva asiakkaiden ennakoituista hankintatarpeista. Tarjoajia pyydetään kuitenkin huomioimaan, että asiakkaiden matkustuspalveluiden hankintatarpeet voivat muuttua sopimuskauden aikana. Esimerkiksi asiakkaiden mahdolliset toiminnan muutokset, kuten toimenpiteet matkustamisen vähentämiseksi, voivat vaikuttaa hankinnan laajuuteen. Arvioihin voivat vaikuttaa myös matkustuspalveluihin liittyvät vaikeasti ennustettavat ulkoiset tekijät, kuten esimerkiksi luonnonilmäilöiden, pandemian ja mahdollisten lakkojen aiheuttamat vaikutukset. Yleisimmin sekä matkustajat että matkanvaraajat varaavat matkoja (noin 70 % asiakkaista). Noin 20 % asiakkaista on ilmoittanut, että vain matkanvaraajat varaavat matkoja ja noin 10 % asiakkaista on ilmoittanut, että matkustajat varaavat matkansa itse. Noin 75 % asiakkaista varaa matkoja oman organisaation matkustajien lisäksi myös organisaation ulkopuolisille matkustajille.Yli 90 % asiakkaista on ilmoittanut tekevänsä varauksia sopimuskauden aikana palvelutiimin ja online-varauspalvelun kautta. Alle kymmenen asiakasta on ilmoittanut, että kaikki varaukset tehdään online- tai mobiilivarauspalveluiden kautta. Viisi (5) asiakasta on ilmoittanut, että varaukset tehdään vain palvelutiimin kautta. Noin 30 % asiakkaista hyödyntää automaattisiirtoa matkustajatietojen hallinnointiin (nk. HR-feed).Työ- ja virkamatkojen maksutapana käytetään yleisimmin matkatiliä. Noin 50 asiakasta on ilmoittanut maksutavaksi verkkolaskutuksen. Arviot ryhmämatkojen, kokousten ja tapahtumien määrästä ovat vaikeasti ennakoitavissa. Asiakkaiden antamien arvioiden perusteella ryhmämatkoja tehdään yhteensä noin 1500 kpl vuosittain (ryhmien koko ja kohteet vaihtelevat) ja kokouksia- ja tapahtumia (pääasiassa kotimaassa) järjestetään yhteensä noin 1000 kpl vuosittain. TARJOUSTEN KIELITarjoukset tulee toimittaa suomen- tai englanninkielisinä.