



Offentligt udbud om levering af rejsebureauydelser til Kommuneqarfik Sermersooq

1. Indledning

Med henvisning til Inatsisartutlov nr. 6 af 12. juni 2019 om udbud i forbindelse med indkøb af varer og tjenesteydelser i offentlige myndigheder og institutioner udbyder Kommuneqarfik Sermersooq hermed kontrakten om levering af rejsebureauydelser.

Kommuneqarfik Sermersooq ønsker at indgå en rammeaftale med én leverandør. Rammeaftalen løber fra 1. januar 2027 til 31. december 2029 med option for KS på forlængelse i 1 x 1 år.

Ordregiver har behov for en samlet løsning til administration og booking af rejser. Udbuddet omfatter indenrigsrejser i Grønland samt rejser til og fra Grønland, herunder rejser mellem Grønland og Danmark og øvrige internationale destinationer. På baggrund af tidligere års forbrug forventes et årligt omfang på ca. 800 flyrejser mellem Grønland og Danmark og ca. 2.700 indenrigsrejser i Grønland. De angivne mængder er historiske og vejledende og udgør ikke en garanti for et bestemt antal rejser eller en bestemt omsætning.

Kommuneqarfik Sermersooq kan foretage ændringer og præciseringer af udbudsmaterialet i overensstemmelse med gældende udbudsregler. Væsentlige ændringer vil blive meddelt alle tilbudsgivere, og tilbudsfristen forlænges i relevant omfang.

Kommuneqarfik Sermersooq forbeholder sig retten til at annullere udbuddet uden erstatningsansvar, såfremt der foreligger saglige grunde hertil.

Kommuneqarfik Sermersooq sikrer fuld ligebehandling og gennemsigtighed i den samlede udbudsproces.

2. Omfang af udbuddet

Ydelsen omfatter som minimum følgende i relation til rejser til og fra Grønland og Danmark og indenrigsrejser i Grønland.

2.1. Prisoptimering i højsæsonen

Leverandøren skal aktivt arbejde med at sikre konkurrencedygtige priser på rejser i højsæsonen (maj-september).

Der stilles ikke krav om rabataftaler med bestemte flyselskaber. Leverandøren skal kunne redegøre for sin tilgang til prisoptimering, herunder anvendelse af markedsindsigt, fleksible billetvalg, alternative rejsetidspunkter, relevante samarbejdsaftaler og eventuelle aftaler med luftfartsselskaber.

Prisoptimeringen skal omfatte relevante rejser til og fra Grønland samt indenrigsrejser i Grønland og øvrige internationale rejser, hvor dette er relevant.

2.2. Rejsebureauydelser (samlet løsning)

Udbuddet omfatter levering af en samlet rejsebureau- og bookingløsning til Kommuneqarfik Sermersooq.

Leverandøren skal kunne håndtere hele processen fra søgning og booking til ændring, afbestilling, billetudstedelse, betaling, fakturering og efterfølgende rapportering.

Ydelserne omfatter som minimum følgende:

- Booking og håndtering af indenrigsrejser i Grønland for både fly og passagerskib eller lignende transport.
- Booking og håndtering af flyrejser til og fra Grønland, herunder rejser mellem Grønland og Danmark samt øvrige internationale destinationer.
- Booking og håndtering af øvrige udenrigsrejser, herunder rejser mellem internationale destinationer, når dette er relevant for Kommuneqarfik Sermersooq.
- Hotelreservationer, herunder anvendelse af relevante hotel- og rammeaftaler, som Kommuneqarfik Sermersooq har adgang til, samt lejebil.
- Adgang til selvbetjeningsportal til booking og administration.
- Leverandøren skal tilbyde døgnåben kundeservice/support ved rejsebehov, herunder ved akutte behov. Kundeservice skal kunne ydes på både grønlandsk og dansk.
- CO₂-rapportering og statistik for flyrejser samt øvrige relevante rejser, hvor CO₂-data kan leveres.
- Rådgivning om rejsepolitik og optimering af rejser og rejseomkostninger.

2.3. Implementering og idriftsættelse

Den valgte leverandør skal gennemføre implementeringen af den tilbudte rejsebureauløsning, således at løsningen er fuldt implementeret, testet og klar til drift senest den 1. januar 2027.

Leverandøren skal i samarbejde med Kommuneqarfik Sermersooq udarbejde en implementeringsplan. Implementeringsplanen skal som minimum omfatte opsætning af løsningen, brugeroprettelse og brugerrettigheder, test, eventuelle datamigrering, oplæring samt klargøring til drift.

Leverandøren skal gennemføre oplæring af relevante medarbejdere i brugen af løsningen. Oplæringen skal tilbydes på både grønlandsk og dansk.

Leverandøren skal desuden udarbejde og stille brugervejledninger og relevant introduktionsmateriale til rådighed på både grønlandsk og dansk.

Leverandøren skal sikre, at overgangen til den nye løsning sker uden unødigt afbrydelse af Kommuneqarfik Sermersooqs rejsebureauydelse, således at den nye løsning kan anvendes fra 1. januar 2027.

Ydelsernes specifikke indhold og omfang fremgår af udbudsmaterialets afsnit 2-4, der udgør kravspecifikationen.

Datoer:

01.09.2026	Udsendelse af Udbud
02.10.2026	Tilbuddet skal afleveres senest den 2. oktober 2026 kl. 12:00 vestgrønlandsk tid.
19.10.2026	Tildelingsbeslutning og meddelelse
20.10.2026	Standstill-periode (10 dage) 20. oktober. - 30. oktober 2026
02.11.2026	Forventet kontraktindgåelse
01.01.2027	Ny aftale træder i kraft

3. Krav til Leverandøren

Leverandøren skal:

- Tilbudsgiver skal have mindst 3 års dokumenteret erfaring med levering af rejsebureauydelser eller tilsvarende ydelser omfattende professionel administration og booking af erhvervsrejser. Kravet dokumenteres ved en kort beskrivelse af mindst 2 relevante referenceopgaver, herunder kunde, periode, opgavens omfang og hvilke rejsebureauydelser der blev leveret.
- Tilbudsgiver skal have haft en positiv egenkapital i seneste afsluttende regnskabsår. Kravet dokumenteres ved fremlæggelse af seneste årsregnskab eller anden tilsvarende dokumentation.
- Leverandøren skal tilbyde døgnåben telefonisk akut rejseassistance ved aflysninger, forsinkelser, ændringer og andre uforudsete rejseforstyrrelser. Den akutte rejseassistance skal kunne ydes på både grønlandsk og dansk.
- Tilbyde en selvbetjeningsløsning (web, app mv.) til booking og administration af rejser.
- Kunne levere samlet faktura pr. organisation/enhed.
- Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning, der finder anvendelse på behandlingen af personoplysninger. Hvor leverandøren behandler personoplysninger på vegne af Kommuneqarfik Sermersooq, skal parterne indgå en databehandlaftale inden behandlingen påbegyndes.

Leverandøren skal desuden tilbyde adgang til detaljeret rejse- og omkostningsstatistik, herunder:

- Antal rejser pr. bruger, afdeling og periode. Ved bruger forstås den rejsende person og ikke den person, der eventuelt foretager bestillingen.
- Omkostninger forbundet med flyrejser.
- Leverandøren skal kunne levere CO₂-data for flyrejser baseret på en anerkendt og dokumenteret beregningsmetode. Leverandøren skal oplyse den anvendte metode og datakilde.
- Mulighed for eksport af data til Excel.
- Mulighed for brugertilpassede rapporter og visning af nøgletal.

4. Krav til Teknisk Platform

Den tilbudte løsning skal være en samlet teknisk platform, som understøtter alle udbuddets ydelser og som minimum indeholder følgende:

- Leverandøren skal stille relevante brugervejledninger, vejledninger til bestillere og administratorer samt øvrigt nødvendigt brugermateriale til rådighed på både grønlandsk og dansk.
- Løsningen skal tilbyde webbaseret booking og administration. Leverandøren kan herudover tilbyde booking via app og/eller andre relevante kanaler.
- Løsningen skal kunne understøtte de relevante regler og arbejdsgange i Kommuneqarfik Sermersooqs til enhver tid gældende rejsepolitik. Rejsepolitikken er vedlagt som Bilag 6. Henvisninger i Bilag 6 til en navngiven tidligere rejsebureauleverandør, dennes kontaktoplysninger, hotelaftaler eller en bestemt betalingsløsning er ikke krav i nærværende udbud og skal læses som henvisninger til KS' til enhver tid kontraktleverandør og de betalingsvilkår, der følger af kontrakten. Ved modstrid har udbudsbetingelserne og kontrakt forrang.

Ændringer i rejsepolitikken: Den vedlagte rejsepolitik er gældende på tidspunktet for udbuddets

offentliggørelse. KS kan i kontraktperioden revidere rejsepolitikken, når ændringerne alene vedrører KS' interne administrative processer og arbejdsgange. Sådanne ændringer ændrer ikke Leverandørens ydelser, ansvar, serviceniveau eller prisgrundlag og giver ikke Leverandøren ret til prisregulering eller anden betaling.

- Differentierede brugerrettigheder (f.eks. rejsebestillere, godkender mv.).
- Rapportmodul med detaljeret statistik om rejseaktivitet, omkostninger samt CO2-udledning og miljødata.
- Basis- og udvidet rapportering med mulighed for eksport af data.

Løsningen skal understøtte leverandørens arbejde med prisoptimering, herunder søgning og sammenligning af relevante rejsemuligheder og billetpriser.

5. Præsentation af tilbudsgiver

Tilbudsgiver skal vedlægge en kort beskrivelse af virksomheden og beskrive sin erfaring med tilsvarende rejseopgaver, herunder opgaver for offentlige eller større private organisationer samt erfaringer med rejser til, fra og i Grønland.

6. Priser og gebyrer

Tilbudsgiver skal udfylde Bilag 5 – Tilbudsliste og evalueringsbesvarelse. Alle prisfelter skal udfyldes. En ydelse, der leveres uden særskilt betaling, angives med 0 DKK. Alle priser skal angives i DKK ekskl. offentlige afgifter, medmindre andet udtrykkeligt fremgår i Bilag 5.

De tilbudte priser skal omfatte omkostninger forbundet med levering af de ydelser, der er omfattet af udbuddet og kontrakten.

7. Ordregiver

Kommuneqarfik Sermersooq
Intern Service
Mail: udbud@sermersooq.gl

Tilbud skal afleveres elektronisk til udbud@sermersooq.gl senest ved tilbudsfristens udløb. Emnefeltet skal være **"Tilbud – rejsebureauydelse"**. Tilbuddet skal indeholde dokumentation og de bilag, der fremgår af afleveringschecklisten i afsnit 11. KS fremsender en elektronisk kvittering for modtagelsen. Tilbudsgiver bærer risikoen for rettidig aflevering.

8. Spørgsmål og svar

Spørgsmål sendes skriftligt på grønlandsk eller dansk til udbud@sermersooq.gl. I emnefeltet skrives: **"Spørgsmål – udbud om levering af rejsebureauydelse til Kommuneqarfik Sermersooq"**. Spørgsmål kan stilles indtil 25. september 2026 kl. 12.00 vestgrønlandsk tid. KS tilstræber at offentliggøre svar på rettidigt modtagne spørgsmål senest 28. september 2026. Spørgsmål og svar offentliggøres skriftligt og anonymiseret samtidigt for alle tilbudsgivere på den anvendte udbudsportal eller udsendes samtidig pr. e-mail til alle registrerede tilbudsgivere.

Alle spørgsmål og svar, som vurderes relevante for alle tilbudsgivere, vil blive gjort tilgængelige for alle tilbudsgivere i overensstemmelse med reglerne for udbudsprocessen.

9. Kontrakt

Aftalen udarbejdes af Kommuneqarfik Sermersooq og underskrives af begge parter.

10. Tildeling af kontrakten

Kontrakten tildeles tilbudsgiveren med det økonomisk mest fordelagtige tilbud vurderet på grundlag af bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Evalueringen sker på baggrund af følgende kriterier:

Pris: 40%

Kvalitet og service: 60%

Opfyldelse af kriteriet	Point
Meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
God opfyldelse af kriteriet	4
Tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	3
Jævn opfyldelse af kriteriet	2
Noget under middel i opfyldelse af kriteriet	1
Helt utilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	0

Underkriterie	Vægtning						
Pris Pris vurderes på baggrund af den årlige evalueringspris beregnet i Bilag 5. Evalueringsprisen udgør summen af hver tilbudt enhedspris multipliceret med den tilhørende vejledende evalueringsmængde. Alle obligatoriske ydelser og omkostninger skal være indeholdt i de udfyldte prislinjer. Prispoint beregnes som $5 \times (\text{laveste årlige evalueringspris} / \text{tilbudsgivers årlige evalueringspris})$. Der anvendes to decimaler i prispointberegningen.	40%						
Kvalitet og service <table border="1"> <thead> <tr> <th>Delkriterium</th><th>Vægt</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bookingløsning og brugervenlighed Der lægges vægt på: - Brugervenlighed - Søgning og sammenligning - Booking - Ændring/Afbestilling - Brugerroller - Godkendelsesflow - Tilgængelighed </td><td>15%</td></tr> <tr> <td>Kundeservice og akut rejsehåndtering Der lægges vægt på:</td><td>15%</td></tr> </tbody> </table>	Delkriterium	Vægt	Bookingløsning og brugervenlighed Der lægges vægt på: - Brugervenlighed - Søgning og sammenligning - Booking - Ændring/Afbestilling - Brugerroller - Godkendelsesflow - Tilgængelighed	15%	Kundeservice og akut rejsehåndtering Der lægges vægt på:	15%	60%
Delkriterium	Vægt						
Bookingløsning og brugervenlighed Der lægges vægt på: - Brugervenlighed - Søgning og sammenligning - Booking - Ændring/Afbestilling - Brugerroller - Godkendelsesflow - Tilgængelighed	15%						
Kundeservice og akut rejsehåndtering Der lægges vægt på:	15%						

- Tilgængelighed - Responstid - Håndtering af aflysninger og forsinkelser - Ombooking - Kommunikation med den rejsende	
Erfaring med rejser i Grønland 10% Der lægges vægt på: - Erfaring med indenrigsrejser i Grønland - Erfaringer med rejser til/fra Grønland - Erfaring med grønlandske transportforhold - Omfang og relevans af referenceopgaver	
Prisoptimering og rådgivning 10% Der lægges vægt på: - Metode til prisoptimering - Markedsindsigt - Alternative rejsetidspunkter - Fleksible billetvalg - Rådgivning - Opfølgning på rejseforbrug	
Implementering og oplæring 5% Der lægges vægt på: - Implementeringsplan - Tidsplan - Test - Overgang fra eksisterende løsning - Oplæring - Brugermateriale	
Rapportering og statistik 5% Der lægges vægt på: - Detaljeringsgrad - Brugervenlighed - Rapportmuligheder - Eksport - CO₂-data - Mulighed for ledelsesinformation	
I alt	60%

11. Aflevering af tilbud

Tilbuddet skal minimum indeholde: (1) udfyldt og underskrevet Bilag 5, (2) virksomhedsbeskrivelse, (3) dokumentation for minimum to referenceopgaver, (4) seneste årsregnskab eller tilsvarende dokumentation for positiv egenkapital, (5) tro- og loveerklæring, (6) aktindsigtsbilag, (7) øvrig dokumentation, som tilbudsgiver henviser til i sin evalueringsbesvarelse. Manglende dokumentation kan medføre afvisning i overensstemmelse med udbudsmaterialet og gældende regler.

12. Tilbudsfrist

Tilbud afleveres senest 2. oktober 2026 kl. 12.00 (GL-tid). Der er ikke adgang til at overvære åbning af tilbud. Kun ét tilbud kan afgives pr. tilbudsgiver.

13. Vedståelsesfrist

Tilbuddet skal være bindende for tilbudsgiver indtil 30. november 2026.

14. Forbehold

Tilbudsgivere opfordres til at stille spørgsmål frem for at tage forbehold. Tilbud med forbehold kan blive afvist.

15. Alternative tilbud

Alternative tilbud accepteres ikke.

16. Sprog

Tilbuddet skal være på grønlandsk eller dansk.

17. Betaling for tilbud

Tilbudsmateriale returneres ikke, og der ydes ingen godtgørelse for afgivelse af tilbud.

18. Orientering om resultatet af udbuddet

Alle tilbudsgivere orienteres samtidigt og skriftligt om tildelingsbeslutningen. Meddelelsen indeholder en begrundelse i overensstemmelse med gældende udbudsregler.

19. Opfølgning og evaluering af aftalen

Parterne foretager løbende evaluering af samarbejdet og leverandørens opfyldelse af kontrakten i henhold til kontraktens bestemmelser.

20. Forhandlingsforbud

Der vil ikke blive forhandlet i udbudsprocessen.

Klageadgang

Klage kan indbringes for Klagenævnet for Udbud af Offentlige Indkøb iht. Inatsisartutlov nr. 6 af 12. juni

2019. Klagefristen er som udgangspunkt 4 uger fra meddelelsen af den beslutning, der klages over. Tilbudsgiver skal selv sikre overholdelse af gældende klagefrist og øvrige formkrav.

Bilag

Bilag 1: Indkøbs og Udbudspolitik 2024 med etiks kodeks

Bilag 2: Udkast til Rammeaftale

Bilag 3: Tro- og Love erklæring

Bilag 4: Aktindsigt

Bilag 5: Tilbudsliste og evalueringsbesvarelse

Bilag 6: Kommuneqarfik Sermersooqs Rejsepolitik