

UDBUD

TEST AF OVERNATNINGSKAPACITET IFT. EFTERSPØRGSEL AF BÆREDYGTIGHED

INDHOLD

Ordregiver	2
Indledning	3
Formål	3
Kontraktperiode.....	3
Udbudsbetingelser	4
Udbudsform.....	4
Tidsplan.....	4
Aflevering af tilbud	4
Behandling af indkomne bud	4
Supplerende oplysninger	5
Tilbudsforbehold	5
Delaftaler og alternative bud.....	5
Kravspecifikationer	5
Opgavebeskrivelse.....	5
Pris.....	8
Kvalifikationer	8
Evaluering af tilbud	9
Kontraktmæssige forhold	9

ORDREGIVER

Der ønskes indhentning af tilbud på gennemførelse af en analyse og test af udvalgt overnatningskapacitet ift. klimaefterspørgsel blandt danske og tyske gæster.

Ordregiver på undersøgelsen er Dansk Kyst- og Naturturisme, og kontaktpersonen er Henriette Mølgaard Hansen.

Ordregiveren er:

Dansk Kyst- og Naturturisme

Skeelslundvej 99, 1. sal

9440 Aabybro

CVR.-nr.: 36471271

Hjemmeside: www.kystognaturturisme.dk

Supplerende spørgsmål vedrørende opgaven rettes til:

Henriette Mølgaard Hansen

Senior Analytiker / Udviklingskonsulent

Tlf. +45 2859 3937

E-mail: hmh@kystognaturturisme.dk

INDLEDNING

FORMÅL

Efterspørgslen efter bæredygtige ferieprodukter er stigende. Denne spirende interesse kunne man se præ COVID-19, og en ny panelundersøgelse viser derudover, at COVID-19 har accelereret hensynet til miljøvenlige rejsevalg. De nye efterspørgselsmønstre hos gæsterne om mere bæredygtige ferier, herunder forventninger og krav til bæredygtig overnatningsformer stiller krav til overnatningssektoren i kyst- og naturturismen ift. grøn omstilling.

Markedsrelevante overnatningsprodukter der matcher gæsternes krav og forventninger til bæredygtighed er nemlig afgørende for et attraktivt turismeprodukt og dansk kyst- og naturturismes konkurrenceevne.

Dansk Kyst- og Naturturisme (herefter DKNT) ønsker tilbud på gennemførelse af en analyse og test af udvalgt overnatningskapacitet ift. bæredygtighed blandt danske og tyske gæster. Analysen har til formål afdække hvad gæster forbinder og oplever som bæredygtigt under et ferieophold i Danmark. Fokus vil hovedsageligt være på gæsters vurdering og oplevelse af deres overnatningssted - feriehuse eller campingpladser - herunder, hvad der fungerer godt og hvor der er plads til forbedring ift. at øge attraktionsværdien som et bæredygtigt overnatningssted, hvilke tiltag der har betydning for oplevelsen, og hvilke der er knap så vigtige mm. Der vil primært være fokus test af tiltag og løsninger ift. miljømæssig bæredygtighed i forbindelse med vurdering af overnatningsstedet. Derudover vil der – sekundært – i analysen være fokus på gæsternes oplevelse af det lokalområde, hvor de "holder ferie". Det kan bl.a. være at teste andre parametre som ligger inden for social bæredygtighed (fx handle lokalt mm.).

Analysen indgår som et delelement i et projekt om bæredygtig overnatningskapacitet, som gennemføres af DKNT. Projektet gennemføres som et led i en styrket indsats for genstart af turismen i kyst- og naturturismen i Danmark. Output fra analysen skal indgå i arbejdet med at imødekomme markedets efterspørgsel om mere bæredygtige overnatningsformer samt overnatningsvirksomhedernes egne målsætninger om at være mere bæredygtige – med særligt fokus på grøn omstilling. Viden fra analysen skal være med til at sætte en retning for, hvilke bæredygtige tiltag og løsninger der skal tænkes ind i hhv. feriehus- og campingbranchen bredt.

KONTRAKTPERIODE

Kontrakten træder i kraft efter opstartsmøde med valgt leverandør i uge 27 2021 og forventes at løbe frem til ultimo 2021. Kontrakten udløber dog først, når leverandøren har leveret de i kontrakten foreskrevne opgaver i kontraktmæssig stand.

UDBUDSBETINGELSER

UDBUDSFORM

Udbuddet er offentligt tilgængeligt, og udbudsmaterialet er annonceret på www.udbud.dk samt www.kystognaturturisme.dk den 9. juni 2021.

TIDSPLAN

- Offentliggørelse af udbud: 9. juni 2021
- Sidste frist for indgivelse af evt. spørgsmål: 18. juni 2021 kl. 12:00
- Sidste frist for aflevering af tilbud: 23. juni 2021 kl. 12:00
- Evt. møde udvalgte tilbudsgivere i forbindelse med udvælgelsesprocessen: uge 26
- Meddelelse om tilbud er antaget eller forkastet: uge 27 2021
- Opstartsmøde med valgt leverandør: uge 27 2021 (forventet primo-medio ugen)
- Aftalens ikrafttræden: uge 27 2021

AFLEVERING AF TILBUD

Tilbud og anden dokumentation skal sendes som pdf-fil til Henriette Mølgaard Hansen hos DKNT på hmh@kystognaturturisme.dk senest 23. juni kl. 12:00. Tilbud, der helt eller delvist modtages efter denne frist, vil ikke komme i betragtning. Alle relevante oplysninger skal fremgå af tilbuddet. Tilbudsgiver skal udfylde samtlige punkter i udbudsmaterialet.

BEHANDLING AF INDKOMNE BUD

Indkomne tilbud behandles fortroligt.

I forbindelse med valg af leverandør kan der opstå behov for at afholde et møde med udvalgte tilbudsgivere, med henblik på at uddybe tilbudsmaterialet. Opstår behovet for dette, vil DKNT indkalde til et sådant møde med afholdelse i løbet af uge 26 2021.

Tilbudsgivere kan umiddelbart efter tilbudsfristens udløb rekvirere en samlet oversigt over de virksomheder, der har afgivet rettidige tilbud.

Alle deltagere i tilbudsgivningen vil modtage skriftlig underretning, om det afgivne tilbud er antaget eller forkastet, hurtigst muligt, efter at DKNT har truffet beslutning herom.

Tilbudsgivernes eventuelle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet samt dokumentation er DKNT uvedkommende.

DKNT kan til enhver tid aflyse indhentningen af tilbud, såfremt der foreligger en saglig begrundelse herfor. En saglig begrundelse foreligger eksempelvis ved manglende konkurrence eller utilfredsstillende bud eller fejl i tilbudsprocessen.

DKNT anser ikke valg af leverandør for afsluttet, før der er indgået endelig kontrakt med en leverandør.

SUPPLERENDE OPLYSNINGER

Alle henvendelser vedrørende spørgsmål til udbudsmaterialet kan ske skriftligt og mundtligt frem til den 18. juni kl. 12:00 til: Henriette Mølgaard Hansen på hmh@kystognaturturisme.dk og/eller +45 2859 3937. Spørgsmål modtaget inden denne frist vil blive besvaret, såfremt det ikke er uforholdsmæssigt byrdefuldt for DKNT.

TILBUDSFORBEHOLD

Tilbudsgiver opfordres til at undlade at tage forbehold overfor udbudsmaterialet, da tilbudsgiver derved risikerer, at DKNT vil være både berettiget og forpligtet til at afvise tilbuddet som ukonditionsmæssigt.

Tilbud med forbehold vil blive afvist som ukonditionsmæssige, medmindre der er tale om forbehold af ubetydelig art. Forbehold af ubetydelig art vil efter omstændighederne blive kapitaliseret uden drøftelser med tilbudsgiver, og værdien heraf vil i så fald medgå i vurderingen af tilbuddets økonomiske værdi.

Har tilbudsgiver spørgsmål eller bemærkninger til kravspecifikationen, eller finder tilbudsgiver, at kravspecifikationen er uklar på ét eller flere punkter, opfordres tilbudsgiver til at søge dette afklaret ved at rette henvendelse til DKNT, jf. ovennævnte tidsfrister.

DELAFTALER OG ALTERNATIVE BUD

Der kan ikke afgives bud på dele af opgaven. Der er heller ikke mulighed for at afgive alternative bud på opgaven.

KRAVSPECIFIKATIONER

OPGAVEBESKRIVELSE

Opgaven omfatter gennemførelse af testophold blandt danske og tyske gæster i udvalgte feriehuse samt campingpladser vedrørende efterspørgsel og oplevelse af bæredygtighed (delopgave 1), samt udarbejdelse af rapport indeholdende en analyse, konklusion og kommentering af resultaterne pr. overnatningsform, på tværs af overnatningsformerne samt nationalitet (delopgave 2).

Delopgave 1: Gennemførelse af testophold

Der skal gennemføres 30 testophold med danske og tyske gæster, der kan afdække og synliggøre relevante forhold ift. de specifikke campingpladser og feriehusenes tiltag ift. bæredygtighed.

I regi af projektet er der i feriehusene samt på nogle af campingpladserne installeret forskellig energibesparende teknologi og digitale løsninger, der kan være med til at fremme en

bæredygtig adfærd. Formålet med disse er dels at indsamle ny viden via testpiloterne om betydningen og oplevelsen af disse tiltag og dels at indsamle viden om, hvordan campingpladserne og feriehusejerne opnår en (endnu) mere energirigtig og bæredygtig drift og heraf besparelse af forbrugsudgifterne. Sidstnævnte er ikke en del af opgaven her. På tværs af feriehusene er der installeret den samme teknologi, mens der på campingpladserne vil være forskelle i, hvilke løsninger der skal vurderes af testpiloterne. På tværs af overnatningsformerne vil det typisk være energibesparende, bæredygtige tiltag ift. grøn omstilling der skal vurderes, men det kan også være andet. Ud over disse projektrelaterede bæredygtige installationer/løsninger vil der også være andre bæredygtige tiltag, som gæsterne skal opleve og vurdere. Det vil eksempelvis være nogle tiltag som den enkelte campingplads har installeret som en del af optimering af pladsens drift. Det er endnu ikke defineret, hvilke bæredygtige tiltag der her skal testes på den enkelte campingplads, dette skal gøres i samarbejde med valgt leverandør til løsning af opgaven.

Nogle af tiltagene i feriehusene og på campingpladserne vil være synlige for gæsten, hvor gæsten afprøver og vurderer det. Andre tiltag vil være skjulte for gæsten som fx varmestyring. Her skal de bæredygtige initiativer formidles videre til gæsten, som på baggrund heraf skal vurdere den enkelte plads eller feriehus. Denne kommunikationsopgave, formidling af tiltagene + udarbejdelse af testmaterialet, skal udføres af den valgte leverandør. Særligt campingpladserne har mange bæredygtighedsinitiativer som ikke er kommunikeret videre til gæsterne.

Udover en vurdering og oplevelse af specifikke teknologier og andre tiltag på selve overnatningsstedet skal testpiloterne som en del af opholdet også teste ting i lokalområdet. Dette er sekundært ift. opgavens primære fokus, som er test af det specifikke overnatningsprodukt. Dette kan fx være at spise på en lokal restaurant, handle økologisk ind, tage offentligt transport ind til den nærmeste by. Blot for at nævne nogle eksempler. Hvilke bæredygtige oplevelser eller attraktioner der skal udføres eller besøges mm. defineres sammen med valgt leverandør.

Der ønskes således indsigt i såvel erkendte som ikke-erkendte behov og præferencer blandt gæsterne når de skal vurdere og opleve det specifikke produkt under det konkrete gæsteophold.

Det efterstræbes at de 30 gæsteophold fordeles 50/50 på hhv. danske og tyske gæster, som rekrutteres til formålet, og med en 50/50 fordeling af testophold i hhv. feriehus og campingpladser. Det vil primært være tyske gæster der tester feriehus, mens de danske gæster primært tester campingpladser. Hvert gæsteophold er sat til 3 overnatninger. Der vil blive booket ca. 5 feriehus og ca. 5 campingpladser til formålet, og periode for gennemførelse af testopholdene er hele september måned (med start den. 30 august) og det meste af oktober måned. Valg af overnatningssteder samt booking af uger til testophold sørger DKNT for. Booking af de enkelte testophold og kontakt til de inviterede gæster skal løses af valgt leverandør.

De rekrutterede gæster skal tilhøre den prioriterede målgruppe. Det vil sige, at det skal være personer, som til en vis grad har bæredygtighed på radaren ift. ferier og hverdagsliv i almindelighed, men uden at være first-movere på området. Dertil skal målgruppen enten være eksisterende feriegæster i Danmark (har været på ferie i Danmark inden for de seneste 3 år) eller have en stor interesse for Danmark som feriedestination. Og slutteligt skal de være inden for målgruppen hvad angår ferie feriehus eller i hyttelignende overnatningsformer på campingplads. Det er forventningen, at de tyske testpiloter rekrutteres via egne netværk, mens

rekruttering af de danske gæster vil være en opgave for den valgte leverandør at løse. I tilbuddet må der dog gerne opstilles pris og afsættes timer til rekruttering af tyske gæster, så denne mulighed kan benyttes, bliver det nødvendigt. Da vi ønsker at nå bredt ud, skal de inviterede gæster både være børnefamilier og par uden børn, hvor der efterstræbes en nogenlunde jævnfordeling på tværs af nationalitet og overnatningsform.

Det er forventningen, at de inviterede gæster betaler for transport til/fra overnatningsstedet samt transport under opholdet, mens selve opholdet (døgnforbrug op til en vis størrelse) betales af projektet. Det er således en post der ikke skal tænkes ind i fremsendte tilbud.

Ud fra ovenstående er det således op til tilbudsgiver at vurdere hvilket metodedesign, der kan give det mest brugbare resultat. Det kan være med udgangspunkt i fx mobiletografi eller en kombination af flere forskellige metoder. Det afgørende er, at testopholdene bringer viden om gæsternes oplevelse af en række relevante forhold - herunder betydningen af de bæredygtige tiltag (hvilke vækker sympati, indifferens hos gæsterne? Og hvorfor?), hvilke forventninger har gæsterne til feriehusene og campingpladserne ift. et grønt overnatningsprodukt? Hvis nogle overhovedet? Hvilken betydning har formidling af de skjulte bæredygtighedsinitiativer på testpiloterne? (har informationer om de forskellige bæredygtige tiltag en effekt på testpiloternes syn på produktets profil?) Drivere og barrierer for bæredygtigt ferieophold med de testede tiltag in mente og helt generelt. Hvilke bæredygtige initiativer skal feriehusene og campingpladserne særligt have fokus på at gøre synlige overfor gæster generelt ift. at øge attraktionsværdien? Blot for at nævne nogle eksempler.

Timing: Det er forventningen at opgaven for alvor går i gang primo august med rekruttering af danske (og tyske) testpiloter, endelig udvælgelse af bæredygtige løsninger der skal testes på den enkelte campingplads, udarbejdelse af testdesign mm.

Oversigt over de konkrete leverancer i delopgave 1 samt ansvarlig for løsning af opgaven:

- Udpege og installation af teknologier og løsninger til test i feriehus og campingpladser (DKNT)
- Yderligere løsninger på campingpladser der skal testes som allerede indgår i den daglige drift (DKNT i samarbejde med valgt leverandør – primært ift. antal)
- Test af oplevelser/attraktioner mm. i lokalområdet (DKNT i samarbejde med valgt konsulent)
- Udarbejdelse af testdesign for ovenstående former for tests (valgt leverandør)
- Kommunikation og formidling af skjulte løsninger som skal testes (valgt leverandør)
- Rekruttering af danske testpiloter (valgt leverandør)
- Rekruttering af tyske testpiloter (DKNT via eget netværk, muligvis med support fra valgt leverandør)
- Udarbejdelse af screeningskema til valg af testpiloter (valgt leverandør)
- Koordinering af de enkelte testophold samt al kommunikation til testpiloter ifm. rekruttering mm. (valgt leverandør)

Delopgave 2: Analyse og udarbejdelse af rapporter

Tilbudsgiver skal udarbejde én samlet rapport i Power Point indeholdende en tilbunds gående og nuanceret analyse af resultaterne fra undersøgelsen. Det vil sige, at rapporten stiller skarpt på hvilke oplevelser og vurderinger der er unikke for hhv. testophold i feriehus og campingpladser, og hvilke resultater der kan drages på tværs af overnatningsformerne. Dertil også hvad der er af forskelle/ligheder blandt de danske og tyske testpiloter samt par og børnefamilier. Rapporten skal også indeholde handlingsanvisende anbefalinger, der bl.a. skitserer hvilke tiltag og initiativer inden for bæredygtighed som feriehusere og campingpladser kan bruge i arbejdet med for at øge attraktionsværdien ift. bæredygtighed af deres plads/hus set ud fra et markedsperspektiv/testpiloterne. Dertil også et engelsk summary. Forventet sideantal er 30-40 sider. Nærmere struktur og opbygning aftales nærmere med DKNT.

Dertil skal der udarbejdes individuelle mini-rapporter for hver af de deltagende 5 campingpladser indeholdende resultaterne fra testopholdene på deres plads. Rapporterne skal være handlingsanvisende ift. netop deres plads og skal bruges som et værktøj i deres arbejde med udvikling af deres plads. Forventet sideantal er 3-5 sider pr. rapport.

Der kan opstå behov for at hovedresultater fra analysen skal præsenteres til relevante samarbejdspartnere som fx Feriehusudlejernes Brancheforening eller Camping Outdoor Danmark. Tilbudsgiver må derfor gerne tænke dette ind i tilbuddet, hvis der er økonomi til dette inden for budgetrammen.

Timing: Deadline for levering af den samlede rapport er ultimo november 2021, mens deadline for levering af de individuelle rapporter er ultimo december 2021.

PRIS

Tilbudsgiver skal angive prisen (DKK, ekskl. moms) for løsning af hele opgaven. Ved opstilling af pris bedes tilbudsgiver anføre prisen på alle delopgaver nævnt i udbudsmaterialet, herunder pris pr. testophold, rekruttering af danske og tyske testpiloter.

DKNT har en budgetramme på ca. 350.000 DKK ekskl. moms.

KVALIFIKATIONER

Tilbudsgiver skal for de allokerede medarbejdere oplyse og dokumentere følgende (i det omfang det er muligt):

1. En beskrivelse af organiseringen af det team, der skal løse opgaven ift. opgavefordeling, ansvarsområder, projektstyring og timeforbrug pr. medarbejder.
2. Oplyse anciennitet og erfaring på nøglepersoner knyttet til opgaven. Send CV på nøglepersoner allokeret til løsning af opgaven sammen med tilbuddet.
3. Dokumentation i form af et eller flere eksempler på afrapporteringer fra tidligere og gerne lignende analyser, hvor samme eller lignende analysedesign er anvendt.

EVALUERING AF TILBUD

Tildeling af opgaven sker på baggrund af det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Det økonomisk mest fordelagtige tilbud bedømmes ud fra følgende parametre med dertilhørende vægte:

- 1) Pris: 25 pct.
- 2) Kvalitet og Kvalifikationer: 75 pct.

Ad 1) Følgende elementer indgår i evalueringen af prisen:

- Den samlede pris for tjenesteydelsen.

Ad 2) Følgende elementer indgår i evalueringen af tilbuddets kvalitet og kvalifikationer:

Tilbuddet vurderes overordnet på dets indhold. Det vil sige tilbudsgivers samlede opgaveforståelse, herunder hvordan opgaven tænkes løst inden for de givne rammer.

DKNT vil i vurderingen af kvalitet og kvalifikationer lægge vægt på, at tilbudsgiver har en tilstrækkelig projektorganisation med en tilstrækkelig erfaring, faglig bredde og dybde til at kunne gennemføre en kvalificeret løsning af opgaven.

DKNT vil ligeledes lægge vægt på, at der i lyset af den udbudte opgave demonstreres en hensigtsmæssig og effektiv organisation, som indeholder klare og logiske kompetence- og ansvarsforhold.

Derudover vurderes tilbudsgiver på:

- Erfaring med kvalitative undersøgelsesdesigns og metoder
- Hvorvidt relevante fagområder i forhold til opgavens karakter er dækket af medarbejdere med relevante kompetencer.
- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede procedurer og redskaber for at sikre høj kvalitet i dataindsamlingen.
- Erfaring med at fremstille analyseresultater på en let tilgængelig og brugervenlig måde i form af grafik og tekst.
- Flexibilitet og leveringssikkerhed.

KONTRAKTMÆSSIGE FORHOLD

I forbindelse med indgåelse af kontrakt med valgt leverandør indgår følgende forhold som betingelser for samarbejdet:

- At kontrakten kan ophæves ved misligholdelse, det vil sige manglende leverancer på aftalens delopgaver.
- At DKNT erhverver fuldt ejerskab til alle indsamlede data og resultater.

- At valgt leverandør anvender DKNT's designskabeloner i leverancen. Det vil sige at leverancen er færdigopsat i DKNT's designlayout. Skabeloner og designguides kan hentes på: <https://www.kystognaturturisme.dk/design>.
- At leverancen er korrekturlæst.
- At alle anvendte billeder brugt i rapporten, bliver krediteret, og alle rettigheder til at anvende disse billeder skal overdrages til DKNT som en del af leverancen. Brug af billeder i leverancer udarbejdet for DKNT skal altid være i overensstemmelse med Dansk Ophavsret.