



UDBUD

Bornholms Turisme – hele året og på hele øen



INDHOLD

ORDREGIVER	3
INDLEDNING	4
FORMÅL:	4
KONTRAKTPERIODE	4
UDBUDSBETINGELSER	5
UDBUDSFORM	5
TIDSPLAN	5
AFLEVERING AF TILBUD	5
BEHANDLING AF INDKOMNE BUD	5
SUPPLERENDE OPLYSNINGER	5
TILBUDSFORBEHOLD	6
DELAFTALER	6
ALTERNATIVE BUD	6
KRAVSPECIFIKATIONER	7
OPGAVEBESKRIVELSE	7
Krav til leverandøren	7
Udbudte ekspertområder	7
FORVENTNINGER TIL TILBUDSMATERIALET OG ØKONOMISK RAMME	10
EVALUERING AF TILBUD	11
KONTRAKTMÆSSIGE FORHOLD	12



ORDREGIVER

Destination Bornholm ApS
Simon Lambrecht
Ndr. Kystvej 3
3700 Rønne
CVR: 15731796
E-mail: simon@bornholm.info
Hjemmeside: www.bornholm.info

Supplerende spørgsmål vedr. opgaven rettes til:

Business Center Bornholm
Lone Bentzen
Landemærket 26
3700 Rønne
CVR: 31124816
E-mail: lb@bornholm.biz
Telefon: 3070 1778

Dato: den 13. december 2024

Projektet "Bornholms Turisme – hele året og på hele øen" gennemføres af Destination Bornholm som projektejer i samarbejde med Business Center Bornholm som partner.



INDLEDNING

FORMÅL:

Det overordnede formål med projektet "Bornholms turisme – hele året og på hele øen" er:

At gøre andre (flere) geografiske områder på Bornholm attraktive som mål for besøg/overnatning af turister i sommerperioden, på den måde styrkes Bornholms samlede oplevelsestilbud og tiltrækningskraft, og flere dele af øen får større del i omsætning/indtjening, genereret gennem turisme. Målet er samlet set at skabe en styrket turisme, og en håndtering der giver et godt samspil mellem borgere, erhvervsliv og gæster.

For at det kan blive en realitet kræves udvikling af nye tiltag/services og produkter i de udpegede områder, så de bliver attraktive mål for besøg/overnatning af turister i sommerperioden.

At øge antallet af gæster i perioden mellem september og juni, på kort sigt med fokus på september-december samt marts-maj og på langt sigt hele perioden.

Projektet iværksætter en række af de tiltag, som er anbefalet i den nyligt godkendte "Udviklingsplan for turismen på Bornholm frem mod år 2030" med det formål at medvirke til realisering af visionen om Bornholm som et helårsbaseret, bæredygtigt og foretrukket rejsemål med høj kvalitet og international gennemslagskraft.

Projektet fokuserer bl.a. på udvikling/organisering og igangsætning af nye produkter/services, der understøtter en fælles identitet hos aktører i udpegede geografiske områder samt for styrkepositionen "Outdoor" og øvrige styrkepositioner.

Dette udbud vedrører fokusområdet:

EKSPERTFORLØB - SIDEMANDSOPLÆRING

KONTRAKTPERIODE

Den 15. januar 2025- 31. december 2025



UDBUDSBETINGELSER

UDBUDSFORM

Minimum 2-3 virksomheder kontaktes med henblik på at byde på opgaven.

Udbud offentliggøres på <https://bornholm.info/erhverv/bornholms-turisme/>

TIDSPLAN

Udbuddet offentliggøres den 13. december 2024

Sidste frist for aflevering af tilbud: kl. 12.00 den 8. januar 2025

Meddelelse om tilbud er antaget eller forkastet forvnetes: den 13. januar 2025

Aftalens ikrafttræden forventes: den 15. januar 2025

AFLEVERING AF TILBUD

Tilbud og anden dokumentation skal være ordregiver i hænde senest den 8. januar 2025 kl. 12.00.

Tilbud sendes elektronisk som pdf-fil til Destination Bornholm, e-mail simon@bornholm.info. 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 ordregiver indkalde til et sådant møde.

Alle deltagere i tilbudsgivningen vil modtage skriftlig underretning senest den 13. januar 2025, om det afgivne tilbud er antaget eller forkastet.

Tilbudsgivernes eventuelle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet samt dokumentation, eventuelle uddybende møder, samtaler, kontraktudarbejdelse og lignende, er ordregiveren uvedkommende.

Ordregiveren kan til enhver tid aflyse indhentningen af tilbud, hvis der foreligger en saglig begrundelse herfor.

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

SUPPLERENDE OPLYSNINGER

Spørgsmål til kontraktlige forhold skal rettes til Simon Lambrecht. Spørgsmål vedrørende opgaven skal rettes til Lone Bentzen. Henvendelser skal foretages inden den 8. januar kl. 12. Spørgsmål modtaget inden denne frist vil blive besvaret løbende.



TILBUDSFORBEHOLD

Tilbudsgiver opfordres til at undlade at tage forbehold overfor udbudsmaterialet, da tilbudsgiver derved risikerer, at ordregiveren 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 skriftlig henvendelse til Ordregiveren, jf. ovennævnte tidsfrister.

DELAFTALER

Der gives bud på hver af ekspertområderne.

ALTERNATIVE BUD

Der er ikke mulighed for at afgive alternative bud på opgaven.



KRAVSPECIFIKATIONER

OPGAVEBESKRIVELSE

Opgaven er:

Fra januar 2025 til december 2025 tilbydes deltagere i projektet Bornholms Turisme ekspertforløb inden for områder, der er relevante for den enkelte virksomhed.

- **Hvad er ekspertforløb?** Én-til-én vejledning fra en ekspert inden for et givent område. Der er fokus på, at den deltagende virksomhed selv skal udføre og implementere den nye viden, som eksperten kommer med - eksperten må altså ikke udføre arbejdet i virksomheden, men må vise/fortælle/formidle, hvordan det gøres. Derfor skal deltageren/relevante ansatte i virksomheden altid være fysisk tilstede i arbejdet med eksperten.
- **Fokus:** brugbar og omsættelig viden, målrettet den enkelte virksomhed.
- **Udbytte:** deltagerne skal få styrkede kompetencer og øget viden, således at de selv er i stand til at udføre arbejdet.
- **Hvor:** så vidt muligt på Bornholm, hos den enkelte deltager. Kan suppleres med online møde.
- **Varighed:** fra tre til otte timer, baseret på det aktuelle behov hos deltageren.

Krav til leverandøren

Stor erfaring i at arbejde med små virksomheder. Leverandøren skal være dygtig til formidling i øjenhøjde og i et sprog, som alle kan forstå. Leverandøren skal være god til at afkode det niveau, deltageren er på - den enkelte deltagers muligheder og behov skal rammes.

Udgangspunktet er, at der i virksomheden skal kunne arbejdes videre med den viden deltageren får efter ekspertforløbet. Fokus er, at hjælpe dem med at få nye kompetencer og hjælpe dem med at afdække de områder, som det vil give værdi at arbejde med, inden for leverandørens ekspertise-område.

Leverandøren får af BCB tilsendt information om de relevante deltagere, der ønsker og har behov for ekspertforløb inden for det givne fagområde. Der kan komme mange på én gang eller enkelte løbende. Herefter skal leverandøren stå for at koordinere besøg med den enkelte deltager hurtigst muligt.

Efter ekspertforløbet hos en deltager sender leverandøren et kort resumé samt oplysninger om hvilke opgaver deltageren har fået til BCB. Et skema til dette udleveres af BCB.

Udbudte ekspertområder

Se beskrivelser på de efterfølgende sider. Udbuddet omhandler de elleve ekspertområder, men ikke er begrænset til de områder/fokus, der er beskrevet som eksempler under hvert ekspertområde.

- Facebook & Instagram; contentplanlægning
- Facebook & Instagram; Meta Business Suite, arrangementer, annoncering og måling
- Google Ads
- Google Analytics
- Google Business Profile



- Udvikling og/eller tilretning af website/webshop
- Økonomistyring og indtjeningsoptimering
- Kundesegmentering
- SEO
- E-mail markedsføring
- Digitalisering/AI i administrationen
- Databaseret salg
- Oplevelsesdesign
- GDPR
- Organisation; professionel bestyrelse
- Organisation; frivillige

Ekspertområde - Facebook og Instagram; contentplanlægning

- Fx: At lave godt indhold og visuel identitet baseret på kundesegmenter. At lave en SoMe strategi/content plan. At lave branding indhold, som højner interaktion på opslag.

Ekspertområde - Facebook og Instagram; Meta Business Suite, arrangementer, annoncering og måling

- Annoncering via Facebook og instagram, opsætning og tilretning af Meta Business Suite. At opstille mål for visninger/rækkevidde mm.

Ekspertområde: Google Ads

- Fx: At opbygge annoncer på tværs af Google Ads mulighederne (shopping etc), der er nemme at vedligeholde og selv arbejde videre med. Opsætning af Google Ads.

Ekspertområde: Google Analytics

- Fx: At opsætte Google Analytics på hjemmeside, at forstå nøgletal og arbejde med optimering af besøg på hjemmesiden. Opsætning af custom event sporing.

Ekspertområde: Google My Business

- Fx: At tage ejerskab over Googles visning af virksomheden. At kunne opdatere åbningstider, tekster mm.

Ekspertområde: Website/webshop

- Fx: Udvikling og/eller tilretning af webshop / website. Optimering af kunderejse og kundeoplevelse. Afdækning af muligheder med forskellige systemer/platforme. Vejledning i cost-effective løsninger. Konverteringsoptimering. At vise anmeldelser fra fx trustpilot, google, booking.com.



Ekspertområde: Økonomistyring & indtjeningsoptimering

- Fx: at afdække en virksomheds reelle økonomi. Opbygning af driftsbudget der er nemt at vedligeholde. Vejledning i daglig økonomistyring og økonomiopfølgning. At automatisere processer. Beregning af dækningsgrad.

Ekspertområde: Kundesegmentering

- Fx: at få en dybdegående kortlægning af virksomhedens kunder.

Ekspertområde: SEO

- Fx: generel SEO for både webshops og websites. Undervise i brug af nemme analyseværktøjer til f.eks. søgeord og at finde muligheder med sitet. Dagligt arbejde med SEO - hvor kan / skal fokus være.

Ekspertområde: E-mail markedsføring

- Fx: at producere relevant information der inspirerer kunderne til genkøb. At opsætte automatiseringer, der sparer virksomheden tid, når der skal produceres nyhedsbreve.

Ekspertområde: Digitalisering/AI i administrationen

- Fx: at bruge Chat GPT til den kreative proces, når virksomheden skal lave salgstekster. At kunne bruge AI til at skabe billeder, håndtere bookinger og chat. At optimere brugen af digitale hjælpemidler til at lette administrationen.

Ekspertområde: Databaseret salg

- Fx: At bruge nøgletal til planlægning af salg, bemanning og åbningstider. At indsamle og analysere værdifuldt data om kunder/gæster for at forbedre servicekvaliteten.

Ekspertområde: Oplevelsesdesign

- Fx: At optimere kunderejsen (fysisk og digital) og at udtænke konkrete oplevelser, der understøtter virksomhedens brand. At optimere kundernes oplevelser i events og workshops.

Ekspertområde: GDPR

- Fx: At tilpasse virksomhedens opbevaring og brug af kunde data så GDPR overholdes. At lave samtykke funktion på hjemmeside. At lave en skræddersyet GDPR-handlingsplan.

Ekspertområde: Organisation – professionel bestyrelse

- Fx: At etablere en professionel bestyrelse for virksomheden. At optimere bestyrelsesarbejdet så det giver positivt output for virksomheden. At planlægge strategi-workshops med bestyrelse og ledelse.

Ekspertområde: Organisation – frivillige

- Fx: At etablere en gruppe af frivillige til specifikke opgaver. At skabe motiverende rammer og sammenhold for frivillige.

FORVENTNINGER TIL TILBUDSMATERIALET OG ØKONOMISK RAMME

Tilbudsgiver skal som minimum beskrive følgende:

- Det/de ekspertområder der bydes ind på
- Kompetencer og erfaring med målgruppen hos den/de personer hos leverandøren, der skal udføre ekspertforløb
- Pris per ekspertområde og per time eks. moms* samt bekræftelse af, at der løbende kan bookes ekspertforløb, inden for det/de ekspertområde(r) som leverandøren har budt ind på, til den samme timepris, til og med 31. december 2025.
- Bekræftelse af, at det er forstået, at der ikke er et garanteret timetal i opgaven. Bornholms Turisme – hele året og på hele øen laver dog kun udbud på områder, hvor vi kan se, at der er et behov for ekspertforløb
- Bekræftelse af, at leverandøren løbende modtager information om deltagere, der skal bookes ekspertforløb til, og selv står for koordinering med deltagerne, samt at leverandøren gør sit bedste for at dette kan udføres hurtigst muligt
- Bekræftelse af, at leverandøren overholder GDPR-regler ift. deltagernes data
- Bekræftelse af, at leverandøren efter hver ekspertforløb sender kort opsummering samt timeforbrug til BCB i det dertil udleverede skema

*)Vi betaler ikke for transport og transporttid.

EVALUERING AF TILBUD

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

1) Pris: 40 pct.

2) Kvalitet: 60 pct.

Ad 1) Følgende elementer indgår i evalueringen af prisen:

- Den samlede pris for tjenesteydelsen

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

- Kvalitet i løsningsbeskrivelse, opgaveforståelse, tilgang og metode. Ordregiver vil foretage en samlet helhedsvurdering af tilbudsgivers beskrivelse af tilgang til løsning af opgaven, de konkrete forslag til løsning af delleverancer skitseret i udbuddet, anvendte metoder samt forslag til rapportering.
- Kvalifikation og leveringssikkerhed. Ordregiver vil lægge vægt på, at tilbudsgiver har en organisation med en tilstrækkelig erfaring, faglig bredde og dybde til at kunne gennemføre en kvalificeret løsning af opgaven. Endelig vil ordregiver 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.

Der anvendes en ikke-lineær pointmodel til evaluering af de indkomne tilbud, hvor tilbudspriserne omregnes til point ud fra formlen: $(\text{laveste pris} \cdot \text{maksimum point}) / \text{pris}$. Point for pris ganges med 40 pct. Point for kvalitet ganges med 60 pct. Point for kvalitet tildeles ud fra en fem-trins karakterskala:

- 0 gives for bud, der kun netop er konditionsmæssigt, men uden opfyldelse af underkriteriet
- 4 gives for det mindre tilfredsstillende bud på opfyldelse af underkriteriet
- 7 gives for det middel tilfredsstillende bud på opfyldelse af underkriteriet
- 9 gives for det meget tilfredsstillende bud på opfyldelse af underkriteriet
- 10 gives for det fremragende bud på opfyldelse af det formulerede underkriterium eller bud med få uvæsentlige undtagelser



KONTRAKTMÆSSIGE FORHOLD

Projektet gennemføres med støtte fra Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse, og der vil derfor være en række krav om offentlig tilgængeliggørelse af alle resultater og delresultater samt brug af logo mv.

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

- At kontrakten kan ophæves ved misligholdelse, det vil sige manglende leverancer på aftalens opgaver
- At ordregiver erhverver fuldt ejerskab til alle indsamlede data og resultater
- At alle indsamlede data og resultater gøres offentligt tilgængelige og formidles af ordregiver