

## Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp

### Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon .....	2
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten .....	5
Bilag 3: Plan for etableringsfasen .....	6
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner .....	7
Bilag 5: Administrative bestemmelser .....	9
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser .....	10
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	11
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen .....	12
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser .....	13

## Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

For Vinmonopolet er kassepunktet kjernevirksomhet og et viktig treffpunkt i kundereisen. Målet for Vinmonopolet er at utsjekk/kassepunkt skal være effektivt og tilbys på en slik måte at kundene tilbys likeverdige alternativer mellom personlig service, og enkle og effektive selvbetjeningsløsninger. Betaling må likeledes ses på som en interaksjon med kunden som skal komplettere helhetlig kundebilde og tilfredsstillende kunden med tanke på valgfrihet.

Vinmonopolet ønsker å inngå en avtale med en leverandør som skal bistå oss i å overholde ovennevnte mål med tanke på leie funksjonelle og tidsriktige betalingsterminaler med tilhørende tjenester, lisenser og support til alle Vinmonopolets butikker. Vinmonopolet har ca. 335 butikker med totalt 980 betalingsterminaler i dag. Avtalen skal gjelde for samtlige av Vinmonopolets butikker.

Ny avtale skal erstatte dagens terminaler med datakommunikasjon via Vinmonopolets IP/VPN nett direkte til BBS (gjennom nettleverandørens løsning).

Målet med nye betalingsterminaler er å:

- Erstatte gamle med nye stasjonære terminaler med oppdaterte teknologi
- Inngå leieavtale med tilhørende service, support og lisenser
- Tilfredsstillende nye krav til sikkerhet (til enhver tid gjeldende)
- Tilby fremtidsrettet betalingsløsning
- Mulighet for å tilby mobile terminaler til bruk i butikk

Nye betalingsterminaler skal være utplassert og ordinær i drift fra 1. november 2020 (= leveringsdag).

### Funksjonalitet

Følgende funksjonalitet skal være tilgjengelig i betalingsterminalene:

- PA-DSS/PCI DSS/PED/PTS kompatibelt i hele leieperioden
- Kontaktløs betaling for kort og mobiltelefon - NFC (Near Field Communication)
- Terminalen må kunne lese Chip & Pin samt Magnetstripe alle spor
- Støtte alle betalingsmidler som er godkjent i Norge
- Støtte for 3.- partsløsninger rundt verdiøkende tjenester (identifikasjon, biometri, gavekort, elektroniske kvitteringer osv.)
- Høyvolumterminal med god prosessor og minne
- IP Kommunikasjon via Vinmonopolets Ethernet (stasjonær)
- IP Kommunikasjon via Vinmonopolets WIFI (mobil)
- Innebygd innsynsbeskyttelse
- Omni Channel strategi, betaling i alle kanaler
- SWAP avtale – mulighet for raskt bytte av enhet
- Strømforsyning fra det elektriske nettet
- Utforming og størrelse bør være tiltalende, designmessig og i 'tiden'

Tilvalg som kan være mulig, men som ikke blir vektet ved vurdering:

- Integreert signaturmulighet
- Selvvalgt display-tekst/branding

Vinmonopolet forventer at våre betalingsterminaler skal inneholde tilgjengelig teknologi og støtte tilgjengelige betalingsmidler når disse når en viss utbredelse i det norske markedet. Det forventes at leverandør fortløpende introduserer løsning for nye betalingsmidler.

### Monterings- og skjermingsutstyr

Betalingsterminalen skal kunne monteres i stativ fra SpacePole (Ergonomic Solutions).

Dersom selve betalingsterminalen ikke er utformet slik at den skjermer mot innsyn til kundetastaturet fra flere kanter, må det kunne installeres skjermingsutstyr beregnet på ulike monteringsretninger. Tilbyder bes beskrive og eventuelt prise nødvendig materiell for å oppnå god skjerming i alle situasjoner.

### Universell utforming

Krav i «Likestillings- og diskrimineringslova» knyttet til universell utforming skal til enhver tid overholdes på de tilbudte betalingsterminalene.

### Teknologi og drift

Alt utstyr i butikk skal tilfredsstillende gjeldende standarder og regler, samt sikre stabil drift med forventet oppetid/tilgjengelighet. Leverandøren skal tilby løsninger hvor de de kan håndtere teknisk vedlikehold gjennom en proaktiv livssyklusstyring. Betalingsterminalene skal minimum være «gyldige» i henhold til PCI versjon i hele fastleieperioden (3 år). Utskifting av terminalmodell på grunn av manglende PCI versjon i denne perioden belastes utleier.

Leverandøren skal kunne tilby vedlikehold av programvaren, samt distribusjon, installasjon, oppdatering fysiske betalingsterminaler. Om dette utføres selv eller ved hjelp av underleverandør, så er avtaleleverandør ansvarlig.

Leverandør skal integrere ny betalingsløsning mot dagens butikkdata løsning (Lindbak POS) og dagens maskinvare i kasse.

### Support

Vinmonopolet ønsker tett kontakt med sine butikker og at butikkene har et sentralt kontaktpunkt. Derfor beholdes nåværende interne 1. linje support internt. Vinmonopolet ønsker en partner som tar ansvar for 2. og 3. linje support, samt overvåking.

1.linje vil foreta enkel feilsøking og blir ikke problemet løst vil Vinmonopolet sende en e-post til leverandør fra vårt saksbehandlingssystem, ServiceDeskPlus fra ManageEngine, inneholdende en feilbeskrivelse. Vinmonopolet krever at leverandør kan motta og bekrefte mottak av sak og sende oppdateringer retur med Vinmonopolets saksnummer som referanse til saken er avsluttet/løst inkl. løsningsbeskrivelse. Vinmonopolet vil sørge for at leverandørens hendelse ID nummer matches i vårt system.

**Annet/Innovasjon**

Vinmonopolet ønsker en leverandør, som i tillegg til tradisjonelle behov knyttet til betalingsløsninger også kan bistå med rådgivning innen området betalingsløsninger.

**Kompetanse**

Leverandør skal i avtaleperioden sikre at den innehar og vedlikeholder dyptgående kompetanse på området de får kontrakt på.

Personalet på Vinmonopolets IT- Support må få nødvendig opplæring/trening på forhånd slik at støtte til butikkene kan gis. Nødvendig dokumentasjon bør være på norsk/dansk eller svensk, men engelsk kan aksepteres. Opplæringen bør skje i god tid før utrulling.

## Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren. De tjenester som er etterspurt i Bilag 1 skal Leverandøren besvare og fylle ut hvordan er tenkt løst.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt til å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon).

Det er viktig å gjøre Leverandøren oppmerksom på at avvik fra Kundens krav kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden dersom Leverandøren deltar i en konkurranse etter anskaffelsesregelverket.

## Bilag 3: Plan for etableringsfasen

### **Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen**

Dagens betalingsterminaler har standard PCI DSS 3.2 hvilket er gyldig til og med oktober 2020. Leveringsdag skal være senest 1 november 2020.

Forut før dette skal leverandør være ansvarlig for utrulling av nye betalingsterminaler i perioden september og oktober 2020 med forutgående test av ny betalingsterminal i minimum 3 butikker i minimum 10 virkedager.

Personalet på Vinmonopolets IT- Support må få nødvendig opplæring/trening på forhånd slik at støtte til butikkene kan gis. Nødvendig dokumentasjon bør være på norsk/dansk eller svensk, men engelsk kan aksepteres. Opplæringen bør skje i god tid før utrulling samt at dokumentasjon er klar til test.

Nærmere om plan for etableringsfasen:

Leverandørens plan for etableringsfasen inntas her. Planen skal i tillegg til aktiviteter med datofastsettelse også omfatte en beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan.

I den grad det er avtalt installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner, skal fremdriftsplan og rollefordeling for dette også beskrives i planen.

Plan for etableringsfasen skal tydelig angi hvilke frister det knyttes dagbøter til. Dersom ovenstående frist for ordinært drift ikke kan overholdes må dette fremkomme tydelig i planen for etableringsfasen.

## Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Definisjon av feil fra avtalens punkt 2.1 er gjeldende med følgende tillegg og krav til responstider:

Nivå		Definisjon
A	Kritisk feil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salgskritiske hendelser. Alle saker som gjør at Vinmonopolet ikke kan selge varen/r til riktig pris og ta betaling</li> <li>Omfatter en eller flere butikker, og over 50 % av kassene til butikken med problemer må være nede ved normal belastning i butikk</li> <li>Ingen workaround eksisterer</li> </ul>
B	Alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hendelser som skaper problemer for den daglige driften</li> <li>Omfatter en eller flere butikker, og mindre enn 50 % av kassene er ute av drift ved normal belastning i butikken med problemer</li> <li>evt. workaround på andre kasser)</li> </ul>

### Tjenestenivå

Nivå		Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil
A	Kritisk feil	15 min. i butikkenes åpningstid	Innen 30 time i butikkenes åpningstider - hverdager og lørdager.	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet
B	Alvorlig feil	15 min i butikkenes åpningstid	Innen 1 timer i butikkenes åpningstider - hverdager.	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet.
C	Normal	60 min i butikkenes åpningstid	Innen 2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav.

Endres Vinmonopolets åpningstider skal responstider endres tilsvarende.

### Levering til nye butikker

Leverandør skal til enhver tid ha et passende antall bankterminaler lett tilgjengelig, for bytte ved defekt/feil, nye butikkåpninger etc.

Dersom Leverandør ønsker ytterligere spesifisering av tjenestenivå eller endring i ovenstående tabell må Leverandør fylle ut dette her som en del av sitt tilbud. Leverandør skal også fylle ut standardiserte kompensasjoner ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandør side.

Vinmonopolet har implementert rammeverket ITIL for IT-service, support og leveranser. Det forventes at leverandør følger tilsvarende rammeverk for sine leveranser. Følgende forventes av rapportering og oppfølging:

- Statistikk support (Åpne saker, lukkede saker, responstid, løsnings tid osv.) - Ukentlig og månedlig rapportering, ved spesielle hendelser og på forespørsel fra Vinmonopolet.
- Statistikk betalingsterminaler - Månedlig rapportering, ved spesielle hendelser og på forespørsel fra Vinmonopolet.
- Oppfølging - Månedlig oppfølgingsmøte mellom Vinmonopolet og partner, eller ved spesielle hendelser.



## Bilag 5: Administrative bestemmelser

Bilaget brukes til å samle administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene. Bilaget fylles ut av partene ved kontraktsignering. Leverandør skal besvare og fylle ut nedenstående punkter som en del av sitt tilbud.

### **Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger**

Underleverandører som benyttes til å levere tjenestene i henhold til denne avtale er:

- Navn – org.nummer

## Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

### Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal inngå i dette bilaget og skal fylles ut av Leverandør som en del av tilbudet. Alle priser skal opplyses i NOK eks. mva.

Prisene skal oppgis på følgende områder:

- Prosjektpris for oppstart av avtalen med utrulling av nye betalingsterminaler til alle Vinmonopolets butikker
- Pris for oppstart/installasjon for nyåpninger/flere kassepunkt
- Leiepris per terminal per måned inkl. evt. bindingstid
- Vederlag for utvikling etter leveringsdag (avtalens punkt 3.6)
- Vederlag for service på stedet Utgifter i sammenheng med reiser til lokasjoner skal følge statens satser.
- Leverandørens timepris for gjennomføring av forpliktelse etter avtalens punkt 5.3

Alle kostnader som ikke er inkludert i leien eller installasjonen må spesifiseres.

### Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Kunden har tilrettelagt for fakturering i Elektronisk handelsformat (EHF). Disse sendes til organisasjonsnummer 817 209 882 og merkes med kostnadssted 33000.

Dersom Leverandør ikke har anledning til å sende EHF-faktura faktura sendes per epost til: [regnskap@vinmonopolet.no](mailto:regnskap@vinmonopolet.no)

## Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Dersom Leverandør ønsker endring i den generelle avtaleteksten, skal endringene spesifiseres i nedenstående tabell:

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Erstattes med
	Ny formulering/tekst må angis

## Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene og for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

<b>Endringsnummer</b>	<b>Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan</b>	<b>Ikraftsettelsesdato</b>

## Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her.

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som er bindende for kunden (kan være en lenke)