

## Veiledende bilag til SSA-V – Vedlikeholdsavtalen

### Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten) .....	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten).....	6
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes .....	7
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen .....	12
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag .....	13
Bilag 6: Administrative bestemmelser .....	15
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser.....	16
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen .....	18
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare .....	19

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

## Innledning

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 tilfredsstille kunden med tanke på valgfrihet.

Vinmonopolet ønsker å inngå en avtale med en erfaren leverandør, som skal ta ansvar for å levere en profesjonell og komplett tjeneste til våre butikker, knyttet til teknisk utstyr i våre kassepunkt gjennom en proaktiv livssyklusstyring. Vi ønsker en leverandør til innkjøp av hardware til våre kassepunkt (Point of Sale) i butikk, som håndterer hardware/utstyr, utfører service og vedlikehold samt yter support. Avtalen skal gjelde for samtlige av Vinmonopolets butikker.

## Beskrivelse av omfang

Ny partner skal ta seg av innkjøp av all hardware og utstyr knyttet til kassepunkt, ta seg av håndteringen av hardware og utstyr, utføre teknisk service og vedlikehold, samt support. Se Bilag 3 for beskrivelse av dagens løsning og hardware i butikk.

Vi ønsker en leverandør til følgende tjenester:

- Innkjøp av hardware/utstyr knyttet til kassepunkt
- Teknisk service og vedlikehold
  - Opprette og vedlikeholde en byttepool av hardware og teknisk utstyr
  - Sørge for at hardware og teknisk utstyr er lett tilgjengelig for alle Vinmonopolets butikker over hele Norge
  - Mottak av bestillinger ved endringer/butikkåpninger
  - Klargjøring og utsending av hardware/utstyr til nye butikker
  - Klargjøring og utsending av bytteutstyr
  - Driftsettelse av bytteutstyr i butikk
  - Håndtering av eventuelle DOA leveranser, reparasjoner og garantioppfølging.
  - Proaktiv livssyklusstyring av både hardware og tilhørende software
- Support
  - Yte brukerstøtte over telefon og om nødvendig reise til butikken for å utføre feilsøking/utbedring
  - Feilsøking, reparasjon og eventuelt bytte av kasseutstyr og utstyr i tilknytning til våre butikker
  - Fjernadministrasjon
  - Lokal support og bistand, når tekniker er ute på oppdrag på lokasjon
- Annet/Innovasjon
  - Rådgivning og konsulenttenester

- Innkjøp av ny type hardware og teknisk utstyr for bruk i butikk

I avsnittene under har vi forsøkt å beskrive litt mer knyttet til tjenester vi ber om tilbud på. Punktene kan anses som et minimum av hva vi forventer av tjenester.

### **Innkjøp av hardware og utstyr knyttet til kassepunkt**

Vinmonopolet ønsker å inngå en avtale for kjøp av teknisk hardware og utstyr med tilhørende tjenester. Formålet er å sikre konkurransedyktige betingelser, samt enkelt innkjøp og distribusjon av utstyr til butikk.

Et kassepunkt (POS) skal utstyres med nødvendig hardware og utstyr som er tilpasset våre kassemoduler og som sørger for en effektiv håndtering av kunde. Kassepunktet skal utstyres med utstyr og hardware tilsvarende Bilag 3. Tilbudte modeller vil kreve godkjente tester og verifikasjon mot Vinmonopolets POS-løsning levert av Lindbak før leveranse.

Vinmonopolet forutsetter at leverandør gjennom avtaleperioden er proaktiv knyttet til å tilby nyere og bedre teknologi samt er fleksible i å finne løsninger for selvbetjente kasseløsninger, identifikasjon og lignende.

Prisen på POS PC uten periferi-utstyr skal oppgis inkludert 3 års neste-dag-på-stede (NBD) service/garanti, mens øvrige utstyr oppgis inkludert minimum 2 års garanti.

Rutiner for mottak og oppfølging av en bestilling, herunder bestillingsordninger, leveringstider mv. skal beskrives.

Alt utstyr i butikk skal i tillegg til ovenstående støtte opp om vårt målbidde om å tilfredsstille gjeldende standarder og regler, samt sikre stabil drift med forventet oppetid/tilgjengelighet.

### **Teknisk service og vedlikehold**

Vinmonopolet ønsker en partner som håndterer den tekniske servicen og vedlikeholdet på all hardware knyttet til kassepunktet i butikk, med unntak av bankterminaler. I tillegg er det ønskelig at partner håndterer teknisk service og vedlikehold på hardware knyttet til stasjonær PC i infopunkt eller på bakrom.

- Vinmonopolet ønsker at leverandøren oppretter og vedlikeholder en byttepool på teknisk utstyr som kan benyttes ved behov. Byttepoolen skal være tilstrekkelig for å sikre overholdelse av lovet tjenestenivå.
- Mottak av bestillinger ved endringer/butikkåpninger skal beskrives med rutiner for mottak og oppfølging, herunder;
  - Bestillingsordninger
  - Leveringstider
  - Rutiner for gjennomføring av retur/håndtering av feilsendinger mv.
- Det forutsettes at POS-programvaren, Lindbak POS, fortsatt skal benyttes på POS PC i våre kassepunkt. Annen programvare skal enkelt kunne la seg integrere med POS-programvaren og Vinmonopolets SAP-løsning.

- Klargjøring og utsendelse av hardware/utstyr til nye butikker, samt idriftsettelse av bytteutstyr, skal utføres av Leverandør.
- Der det lar seg gjøre, kan utstursbytte gjennomføres av butikkens ansatte med direkte bistand fra Leverandør. Denne bistanden vil være avhengig av type utstyr som skal byttes. Leverandør er ansvarlig for å utarbeide og vedlegge skriftlig trinnvis beskrivelse. Alternativt kan Leverandør gi veiledning over telefon eller bistå via fjernadministrasjon. Vinmonopolet benytter i dag TeamViewer som verktøy til å fjernstyre POS PC og stasjonær PC i butikk.
- I tilfeller hvor det er behov for lokal support fra en tilsendt tekniker, er leverandør ansvarlig for å sende kvalifisert tekniker i henhold til responstidene. Oppmøte av tekniker forventes spesielt i tilfeller hvor hele kassepunktet skal byttes/driftsettes. Alle kostnadselementer knyttet til reisevirksomhet skal synliggjøres i tilbud. Vinmonopolet dekker avtalte kostnader etter medgått tid og i henhold til spesifiserte priser i tilbudet.
- Det forventes at Leverandør håndtere teknisk vedlikehold gjennom en proaktiv livssyklusstyring, herunder også sikkerhet. Proaktiv livssyklusstyring forventes både på hardware og tilhørende software. Vinmonopolet forventer følgende minimum knyttet til livssyklusstyringen:
  - POS PC forventes til enhver tid alltid å være oppdatert med siste gjeldende oppdateringer av både operativsystem og annen software, minimum månedlig sikkerhetsoppdatering/patching. Sikkerhetsoppdateringer skal aldri være eldre enn 1 måned gamle. Oppdateringer må til enhver tid være kompatible med POS-software og Vinmonopolets SAP-løsning og webportaler.
  - Oppdaterte oversikter over utstyr og versjoner per butikk, oppsett av kontinuerlig overvåkning og bruk av relevante alarmer for å sikre driften
  - Relevante verktøy for effektiv og sikker distribusjon/oppdatering av software.Leverandør skal beskrive hvordan deres løsningsforslag vil ivareta sikkerheten ved bruk av deres verktøy og rutiner. Eventuelle tilpassingskrav fra Leverandør må også beskrives (f.eks egen VPN, kobling mot DMZ etc.).
- Dagens infrastruktur er satt opp slik at alle POS PCer er innmeldt i og følger Vinmonopolets domene- og navnestruktur. Leverandør må i løsningsforslag beskrive hvordan en eventuell interaksjon mellom Vinmonopolets og leverandørens domene skal foregå på en sikker og enhetlig måte.
- Leverandør skal gjennomføre feilsøking, reparasjoner og evt. bytte av utstyr i kassepunkt. Det samme gjelder for enheter plassert andre steder i butikk eller på bakrom.
- Leverandør skal stå for håndtering av eventuelle DOA leveranser (reparasjon og garantioppfølging)

## Support

Vinmonopolet ønsker tett kontakt med sine butikker og at butikkene har et sentralt kontaktpunkt (SPOC) hos egen IT-support. Vi ønsker å beholde vår nåværende interne 1. linje support. Vinmonopolet ønsker en partner som tar ansvar for 2. og 3. linje support, samt overvåking knyttet til tjenestene som inngår i denne avtalen.

- 1.linje vil være ansvarlig for registrering, oppfølging og lukking av alle henvendelser fra butikkene. 1 linje vil ved en ny sak foreta enkel feilsøking via fjernadministrasjon

(TeamViewer) 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.

- Partner skal være tilgjengelig for Vinmonopolets support, samt for ansatte/butikker. Henvendelser skal primært gå gjennom 1.linje support hos Vinmonopolet. Men det forventes at partner skal kunne kommunisere direkte med ansatte/butikker, når sak er opprettet.

### **Annet/innovasjon**

Vinmonopolet forventer at partner jobber proaktivt innen de forskjellige områdene som avtalen tar for seg. Vinmonopolet er ute etter en partner som jobber aktivt for å yte tilfredsstillende service, samt være en bidragsyter som tilfører Vinmonopolet verdi i form av en driftssikker POS-løsning i våre butikker.

Vinmonopolet ønsker en teknisk servicepartner, som i tillegg til tradisjonelle behov/løsninger i butikk, også kan bistå med rådgivning, support/overvåking, anskaffelse og teknisk service på annet type utstyr til anvendelse i butikk, samt relevant ny teknologi. Eksempler på dette kan være:

- Digitale hyllefor kanter
- Selvbetjente kasse-løsninger / mobile kasser
- Informasjonsskjerm/touchskjerm-løsninger
- Kamera-løsninger

### **Kompetanse**

Leverandør skal i avtaleperioden sikre at den innehar og vedlikeholder dyptgående kompetanse på beskrevet portefølje – både hardware og tilhørende software, samt i forhold til teknisk service, vedlikehold og support.

### **Betaling**

Vinmonopolets løsning for betaling inngår IKKE i denne leveransen.

Vinmonopolet leier i dag bankterminaler og innhenter via annen anbudskonkurranse tilbud på leie av bankterminaler fremover. Vinmonopolet vil etter avtaleinngåelse sammen med leverandør gå opp grenser i forhold til service og vedlikehold av bankterminaler med 3. part (utleier av bankterminaler).

### **Vedlikeholdsbetingelser programvareleverandør**

Lindbak POS benyttes som POS-programvare på POS PC. Programvareleverandør skal ha anledning til å utføre versjonsoppgraderinger og patching samt support på programvaren. Leverandøren vil normalt tilgjengeliggjøre en ny versjon årlig. Programvareleverandøren har ansvar for å bistå Kunde med patching og oppgradering av hovedversjon. Programvareleverandør skal også yte brukerstøtte og support knyttet til bruken av programvaren. Supportansvaret gir programvareleverandøren rett til å yte brukerstøtte ved hjelp av fjernassistanse og levere nødvendig programvare for effektiv fjernassistanse. Nærmere betingelser knyttet til programvareleverandørens betingelser kan tas inn i Bilag 10.

## Bilag 2: Leverandørens løsningspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

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: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Her beskrives generell informasjon om dagens oppsett for butikkene og det utstyr som skal vedlikeholdes av avtalen, samt tabeller for mer spesifikke detaljer om utstyret og software, samt Kundens minimumskrav til hardware utstyr.

### Generelt

Per i dag har AS Vinmonopolet 334 butikker fordelt over hele Norge. Til sammen er det ca. 1055 kassepunkt i bruk. Antall kassepunkt varierer fra 1 til 6 per butikk. Det er i tillegg utplassert 676 stasjonære PCer på bakrom og i infodisk. Antall enheter varierer fra 0 til 4 per butikk. Butikkene er utstyrt med håndterminaler for registrering av varer inn osv. Det er ca. 1000 enheter fordelt på butikkene. Antall enheter varierer fra 1 til 7 per butikk. Butikkene har også utplassert skriver for utskrift. Det er primært en skriver per butikk, noen butikker er utstyrt med to.

Alle Vinmonopolets butikker og Kjedekontoret på Diagonale, er knyttet sammen i et nettverk som er basert på IP/VPN-teknologi. Dette WAN-nettverket er i dag levert av Evry, med Telenor som underleverandør. Tjenesten heter Telenor Nordic Connect og innebærer drift/overvåking av nettverket, og nettsentriske tjenester etc. Hastighetene til Vinmonopolet butikker er 20 mbit fiber med 4G mobil backup som redundans. Kjedekontoret har i dag 1 Gbit hastighet. Alle Vinmonopolets butikker m/kassepunkter har via Telenor Nordic Connect en duplisert forbindelse mot NETS. Det er etablert trådløst nett i alle Vinmonopolets butikker.

### Beskrivelse av dagens utstyr

#### Dagens kassepunkt

I dagens butikker benyttes diverse hardware og utstyr i kassepunktet. Et kassepunkt består i dag av:

- POS PC
- POS skjerm, med touch-funksjon og kortleser (innlogging)
- POS tastatur
- POS skanner
- POS kundedisplay med feste
- POS bong/kvitteringsskriver
- Bankterminal med tilhørende gassarm
- Diverse kabler og tilbehør til kasse som gassarm, vesafester, bankterminal med feste mv.

Per i dag er dagens kassepunkt utstyrt med følgende software:

- Windows 7 er operativsystemet på POS PC (men dette skal oppgraderes til Windows 10 i forbindelse med overgang til ny avtale).
- Lindbak POS benyttes som POS-programvare på POS PC. Det forutsettes at POS-programvaren fortsatt skal være Lindbak POS.
- POS-programvaren er integrert mot AS Vinmonopolets SAP-løsning.
- Programvaren TeamViewer benyttes som fjernstyringsverktøy (skal videreføres)

- Web-browser som benyttes er Internet Explorer 11 (Det har også vært mulig å benytte andre web browsere: Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox).
- Tilhørende agent for Vinmonopolets administrasjonsverktøy (eksempelvis Microsoft InTune)

### Dagens bakrom og infopunkt

Stasjonær PC for bakrom/infopunkt består av:

- Stasjonær PC
- Tastatur og datamus
- Skjerm 22'' eller større
- Evt. håndskanner USB
- Kortleser USB (bakrom)
- Diverse kabler

Per i dag er dagens stasjonær PC for bakrom/infopunkt utstyrt med følgende software:

- Windows 10 er operativsystemet på stasjonær PC
- Lindbak POS benyttes som POS-programvare på POS PC og deler av denne programvaren kan være aktuell for å benytte stasjonære PC for bakrom/infopunkt.
- Programvaren TeamViewer benyttes som fjernstyringsverktøy
- Web-browser som benyttes er Microsoft Edge.
- Som antivirus benyttes Windows Defender
- Sikkerhets-patching utføres av Vinmonopolet
- Tilhørende agent for Vinmonopolets administrasjonsverktøy (eksempelvis Microsoft InTune)



## Tabell på spesifikke detaljer på dagens hardware

Kategori	Utstyr	Detaljer
Kasse PC (kassepunkt)	POS PC	KassePC av type Toshiba 746 u/kundedisplay og u/printer
Tilbehør til kasse PC	Kundedisplay	IBM kundedisplay til 74x / 78x kasse
	POS tastatur	Tastatur PREH keyetech MCI 128
	Gassarm	Gassarm VM001-01
	Gassarm-patron	Patron til gassarm
	Vesafeste	Vesafeste til MultiQ skjerm
	Feste bankterminal	Bankterminalfeste
	Feste Kundedisplay	Kundedisplayfeste
Kasseskjerm	POS skjerm	ELO 15" Retailskjerm LED m/fot
	Vesafeste	Vesafeste til ELO skjerm
	Kortleser	Magnetic Stripe Reader for ELO skjerm
Prisskanner	POS skanner	Kasse-skanner av typen Symbol DS7708
	Brakett	DS7708 Brakett for festing til kassedisk
	Håndskanner USB	Symbol håndskanner USB 2208
Bong/ kvitteringsskriver	Bongskriver	Bongskriver IBM NR1
Stasjonær PC og utstyr *)	Stasjonær PC	DELL Optiplex 7050
	Kortleser USB	Magnetstripeleser Minimag MSR, USB
	Skjerm P2217H	Dell P2217H PC skjerm
Håndterminaler **)	Håndterminal	Symbol MC40
	Håndterminal	Motorola MC40
	Håndterminal	Zebra TC52
Skriver **)	Stor skriver	Canon iR-ADV C256/356 Multi function printer
	Liten skriver	Canon MF732C/734C/735C
	Liten skriver	Canon I-SENSYS MF734CDW A4 MFP

Utstyr merket med \*) er ikke en del av hardwarekjøp i denne anbudskonkurransen, men en del av teknisk service tjenesten. Utstyr merket med \*\*) inngår ikke i denne anbudskonkurransen, men er tatt med for å vise det totale bildet.

### Kravspesifikasjon hardware ift. innkjøp

Nedenstående er minimumsspesifikasjon for utstyr som skal kjøpes inn etter avtalen.

#### POS PC til kassepunkt

I dag benyttes det Toshiba 746 SurePOS i AS Vinmonopolets butikker. Kasse PCene skal ha minimum følgende spesifikasjoner:

- Processor: minimum Celeron 2,2 GHz Dualcore eller bedre
- Minne: minimum 8 GB
- Lagring: minimum 500GB SATA
- Skjermkort: må kunne brukes som dual skjerm løsning med god oppløsning, HD-oppløsning
- Nettverkskort (LAN): Gigabit med PXE-boot og Wake-On-Lan
- Nettverkskort (WLAN, opsjon): Gigabit med PXE-boot og Wake-On-Lan
- Lydkort: Skal være inkludert

- Skjermutgang: min. 2 stk. VGA (Operatørskjerm og kundeskjerm, sistnevnte er i dag ikke i bruk)
- Minimum 1 stk. RS485 port og støtte IBM OPOS kundedisplay
- Minimum 1 stk. Pwd USB 24V utgang og støtte for Toshiba 4610 NR 1 OPOS bongskriver
- Minimum 2 stk. RS232 9pin porter og støtte for Symbol OPOS skanner, benyttes til håndskanner
- Minimum 6 stk. USB porter, benyttes til tastatur, mus, MSR leser, touch funksjonalitet på skjermer
- HDMI utgang
- Må ha RJ6 port, som benyttes til standard kasseskuff (bongskriver)
- Størrelse på chassis ønskes ikke vesentlig større enn i dag pga. kassemøbel

NB! Tilbudt løsning betinger godkjente tester og verifikasjoner mot AS Vinmonopolets Lindbak sin POS løsning.

#### Tilbehør til kasse PC (kasepunkt)

Nedenfor listes opp diverse tilbehør til kasse PC (kasepunkt) som benyttes i dag. Utstyrstypen skal videreføres og spesifikasjonene på tilbudet utstyr skal være kompatibelt med hardware i kasepunkt. Det er et minimumskrav for alle produktene som listes under at tilbudte produkter er av samme kvalitet og funksjon som tilsvarende eksisterende produkt. Tilleggsopplysninger/krav fremkommer av tabellen under:

- Kundedisplay – av hensyn til butikkonsept, design og funksjonalitet må tilbudte produkt ha samme fysiske utforming som eksisterende produkt.
- POS tastatur – dagens tastatur spesialdesignet for Vinmonopolet (farge og funksjonalitet).
- POS skanner inkl. brakett/feste
- Håndskanner USB
- Bong/kvitteringsskriver
- Gassarm
- Vesafeste til POS skjerm
- Feste til bankterminal
- Feste til kundedisplay

#### Kasseskjerm (POS skjerm)

I dag benyttes det Multi Q 15", av hensyn til valgt butikkonsept og design må tilbudte produkt ha samme fysisk utforming som eksisterende skjermer. For skjermer til kasseapparater gjelder følgende minimumsspesifikasjoner:

- Vinkeljusterbar skjerm med lav fot
- Minimum størrelse 15"
- Oppløsning 1280 x 1024
- Inngang for DVI, VGA, HDMI
- Vesa feste
- Må kunne leveres i sort eller grå farge
- Kontroll innstillinger på baksiden
- Mulighet for 16/9 – format
- Partner skal også kunne levere touchskjermer tilpasset selvbetjeningskasser

- Integrrert kortleser (magnetic stripe reader)

#### Stasjonær PC

I dag benyttes det Dell OptiPlex 3060 i AS Vinmonopolets butikker som stasjonær PC. Denne modellen skal benyttes videre. PC'ene har følgende spesifikasjoner:

- Systemtype: x64-based PC.
- Prosessor: Intel(R) Core(TM) i5-8500T CPU @ 2.10GHz, 2112 Mhz, 6 kjerne(r), 6 logiske prosessor(er).
- Installert fysisk minne (RAM): 16,0 GB.
- Harddisk: 256 GB SSD

## Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Ny avtale og overgang/etableringsfase skal være i ordinær drift fra 01.04.2020.

Vinmonopolet har følgende krav til hva som skal utføres i overgang/etableringsfasen utover aktiviteter som anses normalt for en slik overgang og som følger av nødvendige aktiviteter som Leverandør mener er nødvendig for å kunne levere i henhold til kravspesifikasjon:

- Alle eksisterende POS-PCer av modell 743 og 745 skal oppgraderes til en tilsvarende modell 746
- Operativsystem på samtlige POS-PCer skal oppgraderes til Windows 10 inkl. nødvendig sikkerhet og med fungerende Lindbak POS software, samt Vinmonopolets SAP-løsning og webportaler – dette gjelder også for alle nåværende og nye 746-modeller.

Alle kostnader knyttet til prosjekt- og fremdriftsplanen samt ovenstående krav skal inngå i prisen og skal prises i en detaljert oversikt.

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.

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 ordinær drift ikke kan overholdes må dette fremkomme tydelig i planen for etableringsfasen.

## Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Definisjon av feil fra avtalens punkt 2.2.5 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 minutt 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.

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, løsningstid osv.) - Ukentlig og månedlig rapportering, ved spesielle hendelser og på forespørsel fra Vinmonopolet.
- Statistikk hardware/utstyr (antall enheter per lokasjon, «helsetilstand inkl. versjon/type», antall enheter i byttepool osv.) - Månedlig rapportering, ved spesielle hendelser og på forespørsel fra Vinmonopolet.

- Oppfølging - Månedlig oppfølgingsmøte mellom Vinmonopolet og partner, eller ved spesielle hendelser.

## Bilag 6: 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 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold**

Følgende forventes av rapportering og oppfølging som en del av tjenesten:

- Statistikk support (Åpne saker, lukkede saker, responstid, løsningstid osv.) - Ukentlig og månedlig rapportering, ved spesielle hendelser og på forespørsel fra Vinmonopolet.
- Statistikk hardware/utstyr (antall enheter per lokasjon, «helsetilstand inkl. versjon/type», antall enheter i byttepool osv.) - Månedlig rapportering, ved spesielle hendelser og på forespørsel fra Vinmonopolet.
- Oppfølging - Månedlig oppfølgingsmøte mellom Vinmonopolet og partner, eller ved spesielle hendelser. På oppfølgingsmøte skal det også rapporteres om avvik og brudd på SLA-krav.

### **Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte**

Dersom Kunden i bilag 1 har stilt krav om til brukerstøtte, skal Leverandøren beskrive sin brukerstøttetjeneste her.

### **Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell**

Leverandør skal spesifisere sitt nøkkelpersonell som ikke kan skiftes ut uten Kundens forutgående godkjenning her.

### **Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår**

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her.

### **Avtalens punkt 8.2 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

## Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlagte 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:

- Prisene for hardware skal oppgis per stykk sammen med informasjon om Leverandør sin innkjøpspris og påslag i %. Se eget prisskjema.
- Prisene for teknisk service og vedlikehold samt support skal oppgis som en fast månedspris per kassepunkt og detaljeres med hvilke faste tjenester som tilhører månedsprisen.
- Variable tjenester som utføres etter behov skal listes opp og prises samt tydelig spesifisere enhet mv.
- Timebasert bistand skal spesifisert som en pris per time per kompetansenivå.
- Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene fra Statens reiseregulativ avviker må dette fremkomme her med detaljerte priser. Dersom Leverandøren fakturerer for reisetid, må dette fremkomme her inkl. avtalte satser.
- Eventuell pris for etableringsprosjektet skal prises som en samlet sum basert på det antall butikker og enheter som fremgår av Bilag 3. Leverandør må beskrive innholdet og vise hvilke variabler i enheter og priser som er innbakt i den samlede sum.



## Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag. Leverandør kan spesifisere ønsker til endring i avtaleteksten via sitt tilbud. Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

Eksempel på endringstabell:

Punkt i avtalen	Erstattes med
Kapittel x.x.x, avsnitt y	Ny formulering/tekst

## Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

## Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare

Programvareleverandørens vedlikeholdsbedingungen som får betydning for denne avtalen er beskrevet kort i et avsnitt i Bilag 1. Dersom det er behov for ytterligere spesifisering kan utdrag av vedlikeholdsbedingungen legges ved som Bilag 10.

Leverandøren bes spesifisere hvilke detaljer som er nødvendig presisert nærmere her.