



AS VINMONOPOLET

20-008

KONKURRANSEGRUNNLAG –
LEVERING PÅ DØR

Innholdsfortegnelse

1	INFORMASJON OM ANSKAFFELSEN	3
2	REGLER FOR KONKURRANSEN	3
3	KRAV TIL FAKTURA	3
4	KRAV TIL TILBUDET	4
4.1	TILBUDSFRIST	4
4.2	VEDSTÅELESFRIST.....	4
4.3	LEVERING AV TILBUD	4
4.4	TILBUDSBETINGELSER	4
4.5	KONTRAKTBETINGELSER.....	4
4.6	KRAV TIL UTFORMING AV TILBUDET	5
5	OPPDRAKSGIVERS BEHANDLING AV TILBUDENE	5
5.1	AVVISING AV TILBUD	5
6	AVGJØRELSEN AV KONKURRANSEN	5
6.1	TILDELINGSKRITERIER	5
6.2	INNSTILLING PÅ KONTRAKSTILDELING	7
6.3	AVLYSNING AV KONKURRANSEN OG TOTALFORKASTELSE.....	7
6.4	OPPLYSNINGSPLIKT	7
7	ØVRIGE BESTEMMELSER	7
7.1	OFFENTLIGHET.....	7
7.2	TAUSHETSPLIKT.....	8
7.3	KOSTNADER	8
8	VINMONOPOLETS KRAVSPESIFIKASJON (AVTALENS BILAG 1)	8
8.1	FORMÅL	8
8.2	VOLUM	8
8.3	OVERORDNEDE KRAV	9
8.4	ØVRIGE KRAV	11
8.5	SANKSJONER	12



1 Informasjon om anskaffelsen

Vinmonopolet har siden 2002 hatt salg via kundesenter og nettbutikk, www.vinmonopolet.no. Varene leveres fra Netthandelslageret som i dag er lokalisert i Vestby. Forsendelsene fraktes i form av pakker, hel- og halvpall, og utleveres «på dør» til mottaker eller via lokale utleveringssteder over hele landet. Utlevering til kunde må skje innenfor Vinmonopolets rammer definert i Alkoholoven – se nærmere beskrivelse under.

Det utlyses med dette en konkurranse på kjøp av tjenesten «Levering på dør» som en landsdekkende tjeneste fra en eller flere leverandører. Det kan gis tilbud på et eller flere områder eller for hele landet. Hoved vekt ved evalueringen skal være de områdene/byene gitt i prisskjema. Det skal velges kun en leverandør per området/by eller en total leverandør avhengig av hva er mest økonomisk mest fordelaktig for Vinmonopolet.

2 Regler for konkurransen

Anskaffelsen er omfattet av lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 nr. 73 (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser av 12. august 2016 nr. 974 (FOA) med eventuelle senere endringer.

Konkurransen gjennomføres som åpen anbudskonkurranse. Ved denne prosedyreformen kan alle interesserte leverandører levere tilbud. Forhandlinger er ikke tillatt.

All kommunikasjon i prosessen skal foregå via Mercell-portalen. Leverandøren kan skriftlig be om tilleggsopplysninger fra Oppdragsgiver. Forespørsel om tilleggsopplysninger som er fremsatt i tilstrekkelig tid før utløp av fristen for forespørsel om å delta, vil bli besvart av Oppdragsgiver etter beste evne. Opplysninger som Oppdragsgiver gir på forespørsel fra en leverandør, og som angår alle, vil meddeles til alle som har meldt sin interesse i Mercell-portalen.

Dersom det oppdages feil eller uklarheter i kvalifikasjonsgrunnlaget, ber vi om at dette formidles skriftlig til Oppdragsgiver gjennom kommunikasjonsmodulen i Mercell-portalen.

Oppdragsgiver kan foreta endringer som ikke er vesentlige i konkurransegrunnlaget. Opplysninger om rettelser, suppleringer og endringer kunngjøres elektronisk via Mercell-portalen. Ved rettelser og endringer vil dette vises som en ny versjon av konkurransen. Oppdragsgiver kan gi en forlengelse av tilbudsfristen dersom endringer kommer så sent at det blir vanskelig for leverandørene å ta hensyn til disse i tilbudet.

3 Krav til faktura

- Betalingsbetingelser minimum netto 30 dager
- Fakturaene skal merkes med vår referanse
- Det skal fremgå tydelig hva fakturaen gjelder
- Faktura som ikke oppfyller ovennevnte standard og innhold, vil bli returnert til leverandøren/avsender og ny faktura må utstedes

AS Vinmonopolet ønsker primært å motta faktura som EHF, disse sendes til organisasjonsnummer 817 209 882 og merkes med kostnadssted. Dersom dere ikke har anledning til å sende EHF-faktura, ber vi om at faktura sendes til oss på mail til regnskap@vinmonopolet.no.



4 Krav til tilbudet

4.1 Tilbudsfrist

Tilbudet skal være levert i Mercell-portalen før utløpet av 3. august 2020.

4.2 Vedståelsesfrist

Leverandøren er bundet av tilbudet til 6 måneder etter tilbudsfristen.

4.3 Levering av tilbud

Leverandør kan bekrefte ønske om å levere tilbud elektronisk i Mercell-portalen ved å gå til fanebladet "Gi tilbud", og deretter trykke på knappen "Jeg ønsker å tilby". Dette er kun ment som en indikator på hvorvidt det kan forventes tilbud eller ikke. Leverandør er ikke bundet til å gi tilbud gjennom denne bekreftelsen.

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercell-portalen på konkurranse som er navngitt med "tilbudsinnlevering". Velg fanebladet "Gi tilbud" og last opp tilbudsdokumentene.

Et tilbud kan tilbakekalles eller endres inntil tilbudsfristens utløp. Dette gjøres gjennom å endre det leverte tilbudet i Mercell-portalen. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Dersom leverandør har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, for eksempel hvordan en gir tilbud, kan Mercell Support kontaktes på tlf: 21 01 88 60, eller på e-post til: support@mercell.com. Leverandør vil under innleveringsprosessen kunne bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell virksomhet som har sendt inn tilbudet.

4.4 Tilbudsbetingelser

Enhver kostnad som leverandør måtte pådra seg i forbindelse med denne tilbudsinnbydelsen og en eventuell kontraktsinngåelse skal dekkes av leverandør.

Leverandør skal spesifisere eventuelle avvik fra denne tilbudsinnbydelsen. Det som ikke er tatt forbehold om anses som akseptert. Vinmonopolet vil avvise tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene, herunder kravspesifikasjonen og kontraktsvilkårene, jf. FOA § 24-8 (1) bokstav b. Tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene vil bli avvist før forhandlingene starter, jf. retningslinjer fra Difi og Nærings- og fiskeridepartementet vedrørende dette. Ved avvik vil det i vesentlighetsvurderingen blant annet ses hen til hvor stort avviket er, hvor viktig forholdet det avvikes fra er, om risiko forskyves i Vinmonopolet til fordel for ut fra Vinmonopolets forutsetninger i konkurransegrunnlaget, og i hvilken grad avviket vil kunne forrykke konkurransen (gi konkurransefordeler). Dersom tilbudet inneholder flere avvik som hver for seg ikke er vesentlige, kan det likevel etter en konkret vurdering føre til at avvikene samlet sett anses som vesentlige.

Det er full anledning til å levere tilbud med underleverandører eller samarbeidspartnere. Dette må opplyses i tilbudet.

Det er ikke adgang til å gi alternative tilbud eller tilbud på deler av oppdraget.

4.5 Kontraktbetingelser

En eventuell avtale om leveranse vil være basert vedlagte utkast til avtale om frakt netthandel – se vedlegg.



Avtaleteksten anses som akseptert av leverandør med mindre det tas uttrykkelig forbehold. Dersom det tas forbehold, skal dette angis spesielt av tilbyder i tilbudet med en begrunnelse og forslag til konkret formulering som leverandøren ønsker anført.

Vinmonopolet forbeholder seg retten til å avvise tilbud som ikke baserer seg på vedlagte utkast til avtale.

Følgende bilag skal inngå:

- Bilag 1: Oppdragsgivers kravspesifikasjon – tilsvarer kapittel 6 i dette dokumentet
- Bilag 2: Leverandørens tilbud med prisskjema
- Bilag 3: Databehandleravtale
- Bilag 4: Sosiale kontraktsvilkår
- Bilag 5: Etiske retningslinjer

4.6 Krav til utforming av tilbudet

Tilbudet skal være skriftlig. Tilbudet og andre vesentlige dokumenter samt kommunikasjon knyttet til tilbudet, skal være utformet på norsk. All korrespondanse i forbindelse med anskaffelsen skal foregå på norsk, annet skandinavisk språk eller engelsk.

Det er anledning til å levere ytterligere dokumentasjon, tekniske dokumenter eller lignende i form av separate dokumenter.

5 Oppdragsgivers behandling av tilbudene

5.1 Avvising av tilbud

Oppdragsgiver skal i henhold til FOA §§ 24-1 (1) og 24-8 (1) avvise tilbud som:

- ikke er mottatt innen tilbudsfristen,
- er levert i strid med kravene til kommunikasjonsmiddel,
- ikke kan anses bindende,
- inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene,
- er unormalt lavt i forhold til ytelsen, fordi det ikke oppfyller bestemmelser om miljø, arbeidsforhold og sosiale forhold som følger av nasjonale regler, EØS-regler, tariffavtaler eller internasjonale avtaler som angitt i FOA vedlegg 5.

Videre kan Oppdragsgiver avvise et tilbud av grunner som nevnt i FOA §§ 24-1 (2) og 24-8 (2).

Tilbyder som får sitt tilbud avvist vil få skriftlig melding om dette med en begrunnelse for avvisningen.

6 Avgjørelsen av konkurransen

6.1 Tildelingskriterier

Vinmonopolet vil evaluere og gjøre tildeling basert på det totalt sett mest fordelaktige tilbudet (det beste forholdet mellom pris og kvalitet) basert på følgende kriterier og vektning:



Kriterier	Det som evalueres	Vekt
A: Tjeneste	<p>Tilbyder skal besvare i vedlagte skjema hvordan løsningen understøtter våre behov med beskrivelse av tjenesten som tilbys.</p> <p>Samlet vurdering av tjeneste vil baseres på en beskrivelse av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dekningsgrad på tjenestene som tilbys, herunder hvilke byer/tettsteder/områder utlevering på dør kan leveres til • Skalerbarhet med hensyn til volumer • Tilbudt SLA nivå/leveringspresisjon, herunder spesielt ledetider og krav til leveringspresisjon, samt beskrivelse av regler og rutiner, samt garantier knyttet til avvikshåndtering som forsinkelse, skade/brekkasje, reklamasjon og retur, samt stoppe forsendelser hvis det skulle være behov. <ul style="list-style-type: none"> ○ Rutiner for henting av gods på Vinmonopolets netthandelslager og beskrivelse av hvordan hentetider påvirker leveringstider. ○ Tilbudte hentetider, leveringstider i virkedager og leveringstid for sluttkunde skal leveres skjematisk og oversiktlig delt opp i geografiske områder. ○ Faktiske prestasjoner for leveringspresisjoner skal dokumenteres. • Prosedyrer og rutiner for håndtering av gods under transport, herunder sikre temperaturkrav • Prosedyrer og tilgjengelige tekniske hjelpemidler knyttet til forsendelse og utlevering, herunder beskrivelse av utlevering for å garantere ansvarlig salg samt dokumentasjon av legitimasjonsplikt og avviksrutiner mv. • Løsning for elektronisk kommunikasjon /integrasjon, herunder løsning for både tilbyder og sluttkunde til å spore og dokumentere ulike statuser. • Beskrivelse av elektroniske rapporteringsmuligheter og tilhørende rutiner, samt andre relevante rutiner/varslingsmåter ved avvik • Beskrivelse av internkontrollrutiner, herunder hvordan opplæring av utleverende personell sikres og følges opp • Beskrivelse av eventuelle løsninger og tjenester som vil forbedre kundeopplevelsen utover hva som er spesifisert av Vinmonopolet. 	60 %



B: Pris	<p>Prisene skal oppgis i NOK eks. mva og prisene skal inkludere alle kostnader forbundet med tilbudt tjeneste i henhold til krav (eks. ansvarlig salg / SMS /termo etc.) samt leverings-, ekspedisjons- og fakturagebyr, toll og skatter.</p> <p>Tilbyder skal spesifisere alle prisene i et detaljert prisskjema som vedlegges tilbudet. Prisstrukturen må beskrives detaljert og alle relevante detaljer for beregning av pris må inngå (området/by, kilo, kolli, pall mv.).</p> <p>Ingen priser som ikke er nevnt i prisskjema kan faktureres tilbyder. Prisene som oppgis skal være fast for i en periode på 12 måneder fra ikrafttredelse av avtalen.</p> <p>Pris vil bli evaluert basert på samlet pris beregnet over kontraktens levetid. Volumene det tas utgangspunkt i ved beregning av denne er forsendelser siste år (2019).</p> <p>Tilbyder bes om å være oppmerksom på at i noen tilfeller vil en ordre bestå av flere kollier, eller utgjøre en pall.</p> <p>Lavest pris gir høyest score – tilbudene vektet relativt i forhold til laveste pris.</p>	40 %
----------------	--	------

6.2 Innstilling på kontraktstildeling

Oppdragsgiveren vil skriftlig (og på samme tidspunkt) gi berørte leverandører en meddelelse om valget av leverandør før kontrakten inngås.

6.3 Avlysning av konkurransen og totalforkastelse

Oppdragsgiver kan avlyse konkurransen eller forkaste samtlige tilbud dersom det foreligger saklig grunn for det, f.eks. manglende budsjettgodkjenning.

6.4 Opplysningsplikt

Oppdragsgiver skal gi en skriftlig meddelelse med en kort begrunnelse dersom:

- Tilbudet avvises eller forkastes
- Oppdragsgiver beslutter å avlyse konkurransen

7 Øvrige bestemmelser

7.1 Offentlighet

For allmennhetens innsyn i tilbud og anskaffelsesprotokoll gjelder offentleglova (lov av 19. mai 2006 nr. 16) § 23. Ved en eventuell anmodning om innsyn i forespørselen om deltakelse, vil i utgangspunktet kun taushetsbelagte opplysninger (forretningshemmeligheter) kunne unntas offentlighet. Leverandør bes derfor levere en sladdet versjon av forespørselen, jf. punkt 2.6. Det gjøres oppmerksom på at de opplysninger leverandør markerer som taushetsbelagte kun vil være veiledende for Oppdragsgiver, da Oppdragsgiver er forpliktet til å gjøre en selvstendig vurdering av hvilke opplysninger som kan utgis.



7.2 Taushetsplikt

Oppdragsgiver og hans ansatte plikter i henhold til regler om taushetsplikt å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, av hensyn til den opplysningen angår.

7.3 Kostnader

Kostnader som leverandøren pådrar seg ved å delta i konkurransen er Oppdragsgiver uvedkommende.

8 Vinmonopolets kravspesifikasjon (avtalens Bilag 1)

8.1 Formål

Vinmonopolet har siden 2002 hatt salg via kundesenter og nettbutikk, www.vinmonopolet.no. Varene leveres fra Netthandelslageret som i dag er lokalisert i Vestby. Forsendelsene fraktes i form av pakker, hel- og halvpall, og utleveres «på dør» til mottaker eller via lokale utleveringssteder over hele landet.

Vinmonopolet har behov for en eller flere leverandører slik at vi kan dekke landsdekkende etterspørsel for hjemlevering / «Levering på dør» tjeneste.

Hvis de ikke oppfyller våre krav så står Vinmonopolet fritt til å velge en annen leverandør frem til problemet er utbedret, (eller for en hensiktsmessig tidsperiode).

Hvis de ikke oppfyller mystery shopper på ansvarlig salg, så må tilbyder i anbudet og SLA kunne beskrive hvilke tiltak de vil gjøre for å rette det så raskt som mulig. Tilbyder må også gjennomføre egne kontroller for å dokumentere utbedring gjennom egne kontroller.

Ved gjentatte feil på mystery shopper kreves det hyppigere test, og kostnaden for det påfaller tilbyder til forholdet er rettet.

8.2 Volum

Det er store variasjoner i ordrestørrelse og mengde per måned. Anslått volum skal ikke være bindende for Vinmonopolet og vi ønsker en avtale som er skalerbar med tanke på volum.

Vinmonopolet har et estimat på ca. 12.000 – 13.000 forsendelser per år for levering på dør, av disse er drøyt 80% til Oslo og Akershus (en del av Viken). Trenden viser økende etterspørsel etter levering på dør i hele landet. Forsendelsene er i snitt på 1,6 kolli med snittvekt per kolli på 12,6 kg og ca. 1.200 av forsendelsene er palleleveranser som leveres på helpall eller halvpall.

Fra våren i år ser vi en kraftig etterspørsel i levering på dør over hele landet, og med så mange nye kunder som benytter tjenesten er sannsynligheten stor for at etterspørselen øker fremover.

Tabellen nedenfor viser fordelingen av forsendelser siste år:

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Antall sendinger	940	853	942	832	1043	1032	693	897	878	994	1530	1789



8.3 Overordnede krav

Tilbyderen vil via sine tjenester til Vinmonopolet forplikter seg til å sørge for at loven overholdes.

Overordnet betyr det at leverandøren formelt forplikter seg til å sikre at alkoholloven overholdes og at følgende krav må garanteres:

- Utlevering av alkoholholdig drikk kan ikke gjøres utenfor rammene av Vinmonopolets åpningstider i henhold til alkoholloven § 3-4, eller når det på andre grunnlag ikke er tillatt med salg av alkoholholdige drikker, jf. alkoholloven § 3-7 jf. § 3-4 første ledd siste setning, samt begrensinger på grunnlag av bestemmelser eller avtaler.
- Det foreligger forslag til endringer i alkoholloven knyttet til rammene for Vinmonopolets åpningstider på lørdager og dager før helligdager. Dette innebærer en justering i åpningstider. Denne endringen ligger innenfor forutsetningen knyttet til enhver tid gjeldende lovtekst og det er viktig at tilbyder kan endre i sitt system etter eventuelle lovendringer som påvirker leveringstidspunktene.
- Utleverende personell skal være fylt 20 år og må signere en taushetserklæring
- Det skal ikke utleveres alkoholholdig drikk opp til 22 % alkohol til personer under 18 år. Det skal ikke utleveres alkoholholdig drikk over 22 % alkohol til personer under 20 år. Det skal dokumenteres at gyldig legitimasjon er kontrollert og at mottaker oppfyller aldersgrensene før utlevering.
- Det skal ikke utleveres alkoholholdig drikk til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler.



§ 1-5. Aldersgrenser

Salg, skjenking eller utlevering av alkoholholdig drikk gruppe 3 må ikke skje til noen som er under 20 år.

Salg, skjenking eller utlevering av alkoholsvak drikk og alkoholholdig drikk gruppe 1 og 2 må ikke skje til noen som er under 18 år

Fremvisning av legitimasjon skal loggføres, og man skal påse at personen varen leveres til oppfyller alderskravet på hhv 18/20 år. Aldersgrensen gjelder selv om personer under aldersgrensen viser skriftlig fullmakt fra foreldre, foresatte eller andre. EDI filen som sendes inneholder informasjon om aldersgrensen er 18 eller 20 år.

Gyldig legitimasjon er:

- Bankkort med bilde
- Pass
- Førerkort

§ 3-4. Tidsinnkrenkninger for salg fra AS Vinmonopolets utsalg

Salg fra AS Vinmonopolets utsalg kan skje fra kl. 08.30 til kl. 18.00. På dagen før søn- og helligdager skal salget opphøre kl. 15.00. Dette gjelder ikke dagen før Kristi Himmelfartsdag. Åpningstiden for AS Vinmonopolets utsalg kan likevel ikke være lengre enn fastsatt salgstid for annen alkoholholdig drikk i kommunen.

Åpningstiden for AS Vinmonopolets utsalg fastsettes av departementet. Departementet kan bestemme at salgstiden skal begrenses til ukens 5 første hverdager.

Salg fra AS Vinmonopolets utsalg er forbudt på søn- og helligdager, 1. og 17. mai og julaften.

§ 8-11. Forbud mot salg, utlevering og skjenking til rusmiddelpåvirkede personer

Det er forbudt å selge, utlevere eller skjenke alkoholholdig drikk til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler, eller skjenke alkoholholdig drikk på en slik måte at vedkommende må antas å bli åpenbart påvirket.

Lov om omsetning av alkoholholdig drikk m.v. (alkoholloven)

Vinmonopolet krever høy leveringspresisjon (andel leveringer innenfor definert tidsvindu mål opp mot antall levering). Levering på dør må kunne garanteres innenfor følgende rammer:

- Mandag – lørdag innenfor Vinmonopolets åpningstider
- Sluttkunden skal tilbys fleksible leveringsvinduer, minimum tre – eks. mellom kl. 8.30-12, mellom 12-16 og mellom 16-18.

Vinmonopolet skal til enhver tid ha mulighet til å foreta kvalitetskontroll av disse rutinene, samt foreta planlagte og ikke planlagte revisjoner.

Tilbyder er ansvarlig for å utarbeide interne, skriftlige rutiner for å ivareta ansvarlig salg, herunder etterlevelse av aldersgrensekravet, ikke utlevering ved beruselse samt at leveringen foregår innenfor tillatte leveringstidspunkt. Hver enkelt sjåfør/medarbeider skal være kjent med og være ansvarlig for å utøve disse rutinene.



Tilbyderen skal vise til hvordan de selv kan måle at varer leveres ut ihht regler for ansvarlig salg. Derunder hvilke tiltak og endringer som kan gjøres dersom kvalitetskontrollen avdekker at kvaliteten på ansvarlig salg, enten gjennom egne interne kontroller eller vinmonopolets kontroller, ikke tilfredsstiller kravene.

Hvis leverandør ikke oppfyller våre krav så står Vinmonopolet fritt til å velge en annen leverandør frem til problemet er utbedret. Fristen for utbedring angis av Vinmonopolet.

Tilbyder skal beskrive håndtering av avvik ved Mystery shopper rapport for ansvarlig salg. Tilbyder skal beskrive hvilke tiltak de vil gjøre for å rette forholdet så raskt som mulig. Tilbyder skal dokumentere utbedring gjennom egne kontroller.

Ved gjentatte feil på mystery shopper utført av Vinmonopolet vil bli foretatt hyppigere kontroller, og kostnaden for dette påfaller tilbyder inntil forholdet er rettet.

8.4 Øvrige krav

Følgende krav beskriver operative krav fra Vinmonopolet basert på dagens løsning.

- Henting - tilbyder skal hente kundepakkede usorterte forsendelser hos Vinmonopolets netthandelslager som for tiden er på Vestby. Henting skal utføres minimum en gang per dag, til forhånds avtalte og faste tidspunkter
- Varsling til sluttkunde – ved bestilling vil kunden få informasjon fra Vinmonopolet om dato og leveringsvindu på bakgrunn av tilbyders ledetidslister. Tilbyder skal varsle kunden om utlevering. Dette skal skje minimum 30 minutter før leveringsvinduet starttidspunkt. Ved avvik fra oppgitt leveringsvindu skal tilbyder varsle kunden så snart avviket er kjent, og senest 30 minutter før leveringsvinduet starttidspunkt
- Avvik – dersom kunde ikke er til stede ved distributørs ankomst til avtalt leveringssted/-adresse må avvik rapporteres til Vinmonopolet. Varene kan ikke settes igjen ubevoktet på adressen, selv etter avtale med mottaker. Annen person enn mottaker kan få utlevert varene dersom denne godkjennes ved kontroll av ansvarlig salg (alder eller beruselse). Eksempelvis kan ikke barn under godkjent aldersgrense motta varene på vegne av foreldre
- EDI/integrasjon – Vinmonopolet krever elektronisk kommunikasjon, gjerne via EDI XML knyttet til avrop på avtalen og relevante opplysninger knyttet til forsendelsene
- Sporing – sluttkunden skal kunne spore sendingen i tilbyders webside fra varen blir forhåndsmeldt til den blir utlevert på utleveringssted. Sporingnummeret må kunne kobles til sendingene slik at Vinmonopolet og kunden kan søke opp forsendelsen via link fra egen nettside
- Serviceinnstilling – Tilbyders personell og generelle serviceinnstilling er viktig. Tilbyders representant vil være Vinmonopolets «ansikt utad». Tilbyder skal dokumentere godandel for sine sjåfører/involverte medarbeidere
- Pappkvalitet BB31EB og BB25B benyttes og håndteringen må sikre minimal brekkasje
- Temperaturkravet er mellom 4-20 grader celsius
- Forsinkelser skal rapporteres til Vinmonopolets kundesenter på en brukervennlig og effektiv måte
- Elektronisk statistikk – det er krav til gode rapporteringsmuligheter og følgende rapporter skal leveres som elektronisk statistikk/status:
 - Gjennomførte kontroller som viser forsendelser som ikke er levert ut grunnet beruselse eller lav alder (spesifisert på årsak)



- Rapporten må være fleksibel nok til å kunne deles f.eks etter geografi eller leveringstidspunkt/tjeneste og skal minimum inneholde
 - totalt antall forsendelser
 - antall visninger av legitimasjon
 - antall avvisninger og om det skyldes alder eller beruselse
- Tidspunkt for utlevering av ordre, herunder ledetider og leveringspresisjon
- Antall ordre og kolli distribuert per mnd.
- Fordeling av ordre og kolli på ulike destinasjoner/soner per mnd.
- Fordeling på ulike prisgrupper/vektgrupper per mnd.
- Leveringspresisjon per mnd.
- Antall «kunder ikke til stede til avtalt tid»
- Akkumulerte tall hittil i år for samtlige rapporter

8.5 Sanksjoner

Som vist til i punkt 6.3 så forplikter tilbyderen seg til å sørge for at loven overholdes. Overordnet betyr det at leverandøren formelt forplikter seg til å sikre at alkoholloven overholdes og at utlevering gjøres ihht ansvarlig salg og med god kvalitet på leveransene for å sikre god kundetilfredshet.

Ved at kvaliteten på kontroller av ansvarlig salg ikke overholdes er vi nødt til å se på det som vesentlig mislighold. Det vil føre til oppfølgingsmøter, tiltaksbeskrivelser fra tilbyder med tester, før Vinmonopolet gjennomfører tester. Er det ikke raskt bedring vil man heve avtalen.

Vedlegg

Utkast til avtalen

Sosiale kontraktsvilkår

Etiske retningslinjer

Databehandleravtalen

