



AS VINMONOPOLET

21-015

KONKURRANSEGRUNNLAG –  
LEVERING PÅ DØR

# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>INFORMASJON OM ANSKAFFELSEN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>REGLER FOR KONKURRANSEN .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>KRAV TIL EHF FAKTURA.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>KVALIFIKASJONSKRAV .....</b>	<b>4</b>
4.6	SKATT OG MERVERDIAVGIFT .....	4
<b>5</b>	<b>KRAV TIL TILBUDET .....</b>	<b>4</b>
5.1	TILBUDSFRIST .....	4
5.2	VEDSTÅELSEFRIST.....	4
5.3	LEVERING AV TILBUD .....	4
5.4	TILBUDSBETINGELSER .....	5
5.5	KONTRAKTBETINGELSER.....	5
5.6	KRAV TIL UTFORMING AV TILBUDET .....	5
<b>6</b>	<b>OPPDRAUGS GIVERS BEHANDLING AV TILBUDENE .....</b>	<b>6</b>
6.1	AVVISNING AV TILBUD .....	6
<b>7</b>	<b>AVGJØRELSEN AV KONKURRANSEN .....</b>	<b>6</b>
7.1	TILDELINGSKRITERIER .....	6
7.2	INNSTILLING PÅ KONTRAKSTILDELING .....	7
7.3	AVLYSNING AV KONKURRANSEN OG TOTALFORKASTELSE.....	7
7.4	OPPLYSNINGSPLIKT .....	7
<b>8</b>	<b>ØVRIGE BESTEMMELSER.....</b>	<b>7</b>
8.1	OFFENTLIGHET .....	7
8.2	TAUSHETSPLIKT .....	8
8.3	KOSTNADER .....	8
8.4	OPPSTART.....	8
<b>9</b>	<b>VINMONOPOLETS KRAVSPESIFIKASJON (AVTALENS BILAG 1) .....</b>	<b>8</b>
9.1	FORMÅL .....	8
9.2	OMFANG .....	8
9.3	VOLUM .....	9
9.4	OVERORDNEDE KRAV .....	10
9.5	OPPLÆRING OG DOKUMENTASJON .....	11
9.6	ØVRIGE KRAV .....	12
9.7	SANKSJONER .....	15



## 1 Informasjon om anskaffelsen

Vinmonopolet har siden 2002 hatt salg via kundesenter og nettbutikk, [www.vinmonopolet.no](http://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. Vinmonopolet har ingen lager tilknyttet virksomheten og eLagerets beholdning er bestående av en liten grunnbeholdning av mestselgende produkter. Ellers blir alt annet bestilt inn fra distributørene med grunnlag i kundeordrene. Det er i dag over 30 000 ulike artikler i Vinmonopolet og en stor andel av disse går igjennom eLageret hvert år. Ledetiden fra ordren er bestilt til den er klar for henting vil dermed være fra ca 2 dager til ca 1 uke. Hos Vinmonopolet skal vi ikke ha impuls kjøp og dermed er ikke hasteleveringer noe vi kan tilby. Det viktigste for oss er en god forutsigbarhet med gode løsninger slik vi skisserer nedenfor.

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. Hovedvekt ved evalueringen skal være de områdene/byene gitt i prisskjema. Det velges kun en leverandør per området/by eller en total leverandør avhengig av hva er mest økonomisk mest fordelaktig for Vinmonopolet.

AS Vinmonopolet forbeholder seg retten til å foreta sosial revisjon(er) i løpet av avtaleperioden, med hensyn til sosial dumping, lønn osv.

AS Vinmonopolet planlegger et felles infomøte med alle påmeldte leverandører i uke 25. Alle påmeldte leverandører blir kontaktet og invitert i forkant av møtet. Det vil bli lagt ut referat fra infomøte på Mercell portalen som informasjon til leverandører som ikke har deltatt.

## 2 Regler for konkurransen

Anskaffelsen er omfattet av lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 nr. 73 (LOA) og forskrift om offentlig 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 EHF faktura

#### Fakturering og betalingsbetingelser

Leverandør skal sende EHF fakturaer i det til enhver tid gjeldende EHF format. EHF faktura sendes til organisasjonsnummer 817 209 882 og merkes med enten bestillers initialer eller kostnadssted (en 5 sifret kode knyttet til bestillers avdeling).

- Fakturering skal være i norske kroner (NOK)
- Betalingsbetingelser minimum netto 30 dager
- Fakturaene skal merkes med bestillers 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

### 4 Kvalifikasjonskrav

For å kunne bli vurdert må leverandøren egen-erklære gjennom ESPD-skjemaet (European Single Procurement Document), i Merccell-portalen at han oppfyller kvalifikasjonskravene som er oppgitt nedenfor og at det ikke foreligger grunner for avvisning.

Leverandør som blir innstilt til kontraktsinngåelse må før tildeling av kontrakt dokumentere oppfyllelse av kvalifikasjonskravene i henhold til de opplyste dokumentasjonskrav. Oppdragsgiver kan uansett på ethvert tidspunkt i konkurransen be leverandørene levere alle eller deler av dokumentasjonsbevisene.

#### 4.6 Skatt og merverdiavgift

Leverandører skal ha ordnede forhold med hensyn til betaling av skatt og merverdiavgift.

Dokumentasjonskrav for norske leverandører: Attest for skatt og merverdiavgift fra skattemyndighetene, ikke eldre enn 6 måneder regnet fra utløp av frist for mottak av forespørsel om å delta i konkurransen.

### 5 Krav til tilbudet

#### 5.1 Tilbudsfrist

Tilbudet skal være levert i Merccell-portalen før **3. august 2021 kl. 12.00.**

#### 5.2 Vedståelsesfrist

Leverandøren er bundet av tilbudet til 6 måneder etter tilbudsfristen.

#### 5.3 Levering av tilbud

Leverandør kan bekrefte ønske om å levere tilbud elektronisk i Merccell-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 Merccell-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 Merccell-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 Merzell Support kontaktes på tlf: 21 01 88 60, eller på e-post til: [support@merzell.com](mailto:support@merzell.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.

## 5.4 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. 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 Vinmonopolets disfavør 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 anledning til å gi alternative tilbud eller tilbud på deler av oppdragsprosessen, kun geografiske begrensninger.

## 5.5 Kontraktbetingelser

En eventuell avtale om leveranse vil være basert på 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 inngår i avtalen:

- Bilag 1: Oppdragsgivers kravspesifikasjon
- Bilag 2: Leverandørens tilbud med prisskjema
- Bilag 3: Databehandleravtale
- Bilag 4: Sosiale kontraktsvilkår
- Bilag 5: Etske retningslinjer

## 5.6 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.



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

## 6 Oppdragsgivers behandling av tilbudene

### 6.1 Avvisning 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.

## 7 Avgjørelsen av konkurransen

### 7.1 Tildelingskriterier

Valg av tilbud vil ikke skje utelukkende på grunnlag av laveste pris. Evaluering og tildeling baseres på hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom pris eller kostnad og kvalitet for Vinmonopolet, basert på følgende kriterier:

Kriterier	Det som evalueres	Vekt
<b>A: Løsningen i forhold til overordnede krav nevnt i pkt 8.7 og vedlegg kravspesifikasjon og prisskjema</b>	Tilbyder skal besvare i vedlagte skjema hvordan løsningen understøtter våre behov med beskrivelse av tjenesten som tilbys.  Samlet vurdering av tjeneste vil baseres på en beskrivelse av hvordan de overordnede kravene er løst teknisk og praktisk.	40 %
<b>B: Løsningen i forhold til øvrige krav nevnt i pkt 8.8 og vedlegg kravspesifikasjon og prisskjema</b>	Tilbyder skal besvare i vedlagte skjema hvordan løsningen understøtter våre behov med beskrivelse av tjenesten som tilbys.  Samlet vurdering av tjeneste vil baseres på en beskrivelse av hvordan de øvrige kravene er løst teknisk og praktisk.  Herunder skal vi vurdere også samlet karakter gitt av referanser.	40 %



Kriterier	Det som evalueres	Vekt
<b>C: Pris</b>	<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. Prisene skal fremlegges i excel og skal enkelt kunne kalkuleres per forsendelse.</p> <p>Kun priser som er i prisskjema kan faktureres tilbyder. Alle reelle kostnader tilknyttet forsendelser, implementering av IT-systemer mm vil inkluderes i vektingen.</p> <p>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 over kontraktens levetid. Volumene det tas utgangspunkt i ved beregning er forsendelser for siste år (2020).</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>	20 %

## 7.2 Innstilling på kontraktstildeling

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

## 7.3 Avlysning av konkurransen og totalforkastelse

Oppdragsgiver kan avlyse konkurransen eller forkaste samtlige tilbud dersom det foreligger saklig grunn for det.

## 7.4 Opplysningsplikt

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

- Tilbudet avvises eller forkastes
- Oppdragsgiver beslutter å avlyse konkurransen

# 8 Øvrige bestemmelser

## 8.1 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.

## 8.2 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.

## 8.3 Kostnader

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

## 8.4 Oppstart

Vinmonopolet har som mål å ha tjenesten operativ i løpet av september eller oktober 2021. Oppstart senere enn dette vil være svært uheldig da november og desember er høysesong og en oppstart ikke er gunstig.

# 9 Vinmonopolets kravspesifikasjon (avtalens Bilag 1)

## 9.1 Formål

Vinmonopolet har siden 2002 hatt salg via kundesenter og nettbutikk, [www.vinmonopolet.no](http://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. Vi benytter en pappkvalitet som er godkjent for post og pakketransport av glassemballasje.

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

Mystery Shopper-forsendelser er forsendelser ment for å teste tjenesten i sin helhet. Det sendes pakker til test-personer for å observere spesifikke aspekter av tjenesten. Det innebærer blant annet at det anses som avvik dersom det ikke blir spurt om legitimasjon, selv om det ikke er brudd på alkoholloven ved at det selges til mindreårige.

Hvis tilbyder ikke oppfyller kravet om ansvarlig salg, inkludert mystery shopper, har Vinmonopolet rett til å skru av tjenesten med umiddelbar virkning og eventuelt velge en annen leverandør frem til problemet er utbedret. Tilbyder må deretter 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.

## 9.2 Omfang

Alkoholholdig drikk er ingen vanlig vare [1]. Vinmonopolet er et alkoholpolitisk instrument for begrenning av skadevirkningene av alkohol. Vinmonopolet er gitt eneretten til salg av alkoholholdig drikk over 4,7 %. I denne sammenheng er utlevering/overlevering av den kjøpte varen fra Vinmonopolet en del av





salgstransaksjonen mellom kunden og Vinmonopolet, og dermed en del av eneretten. Denne salgstransaksjonen må derfor utføres på en måte som ivaretar Vinmonopolets enerett.

Dette innebærer at levering av alkoholholdig drikk fra Vinmonopolet ikke kan være eller fremstå som en integrert del av et tilbud eller en fysisk leveranse fra en aktør som også selger eller leverer andre varer, verken i form av navn/merkevare, markedsføring eller selve leveransen eller på annen måte. Det innebærer i praksis at alkoholholdig drikk fra Vinmonopolet:

- ikke kan leveres sammen med dagligvarer, matkasser, frokostlevering og/eller bespisningstilbud/take-away/catering og lignende.
- ikke kan leveres under navn eller merkevarer av leverandør med egne varer/produkter.

### 9.3 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 hatt en meget stor økning i nettordre med levering på dør, særlig i forbindelse med restriksjoner knyttet til covid-19-situasjonen som stengte grenser og stengt skjenking i flere områder. Per i dag er drøyt 80% av pakkene til Oslo og Akershus (en del av Viken). Trenden viser økende etterspørsel etter levering på dør i hele landet. Forsendelsene er i snitt per kolli på 12,6 kg, og vi sender kolli i esker av én flaske og opptil helpaller.



Tabellen nedenfor viser fordelingen av forsendelser de to siste årene:

\* Tjenesten skrudd av deler av måneden

På dør «før covid19»		
Mnd	Antall kolli	Antall ordre
mar.19	1 298	906
apr.19	1 120	816
mai.19	1 455	1 027
jun.19	1 543	1 038
jul.19	872	709
aug.19	1 223	864
sep.19	1 204	845
okt.19	1 387	994
nov.19	1 900	1 236
des.19	3 005	1 964
jan.20	1 317	958
feb.20	1 127	803
<b>Totalsum</b>	<b>17 451</b>	<b>12 160</b>

På dør «etter covid19»		
Mnd	Antall kolli	Antall ordre
mar.20	2 753	2 061
apr.20 *	494	386
mai.20	2 275	1 809
jun.20	2 294	1 666
jul.20	1 456	1 151
aug.20	1 467	1 146
sep.20	1 831	1 441
okt.20 *	601	448
nov.20	11 244	7 796
des.20	8 924	6 261
jan.21	7 263	6 014
feb.21	8 916	6 705
<b>Totalsum</b>	<b>49 518</b>	<b>36 884</b>

#### 9.4 Overordnede krav

Tilbyderen vil via sine tjenester til Vinmonopolet forplikte 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.
  - Rammene for Vinmonopolets åpningstider er:
  - Salg fra AS Vinmonopolets utsalg kan skje fra kl. 08.30 til kl. 18.00. På dagen før søn- og helligdager kan salg skje fra kl. 10.00 til kl. 16.00. 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.
  - Salg fra AS Vinmonopolets utsalg er forbudt på søn- og helligdager, 1. og 17. mai og julaften.



- Dersom rammene for Vinmonopolets åpningstider endrer seg, må tidene for utlevering endre seg tilsvarende.
  - 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
- Utleverende person må kunne legitimere seg som sjåfør for transportøren (avtaleparten).
- Sjåførene må ha en unik sjåfør-ID som er knyttet til oppdragene, opplæring og annen vesentlig informasjon.
- 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.
  - Kravet skal under ingen omstendighet fravikes og det må besørges kontroll av alder ved alle utleveringer til mottagere som antas å være under 30 år. Måten dette kontrolleres på vil avgjøres ut ifra de tekniske og praktiske løsninger som blir presentert i anbudet. Her vil Vinmonopolet komme med føringer ut ifra de tekniske funksjonalitetene tilbyder har.
- Gjennomført alderskontroll må dokumenteres.
- Det er ikke tillatt å ta bilde av ID-kort eller personer
- Det må gis signatur eller en annen form for bekreftelse på at pakken er levert. Sendingen er ikke personavhengig, så lenge kravet om ansvarlig salg er opprettholdt.
- Det skal ikke utleveres alkoholholdig drikk til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler. Nektelse av utlevering pga at mottagende person er åpenbart påvirket av rusmidler må dokumenteres og rapporteres
- 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 står fritt til å sette fraktprisen som belastes kunden
- Temperaturkravet for transport og mellomlagring er mellom 4-20 grader celsius

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

## 9.5 Opplæring og dokumentasjon

Vinmonopolet forventer at tilbyder utvikler, dokumenterer, presenterer, gjennomfører og evaluerer et opplæringsprogram for egne sjåførere. Opplæringen skal godkjennes av Vinmonopolet. Dette opplæringsprogrammet skal sikre implementering av gode rutiner for ansvarlig salg (alderskontroll mm.), samt sikre et godt kundemøte på vegne av Vinmonopolet. Vinmonopolet kan bidra med kompetanse og erfaringsdeling inn i utviklingen og gjennomføringen av et slikt opplæringsprogram.

Alle sjåførere som leverer for Vinmonopolet, skal ha gjennomført og fått godkjent denne opplæringen. Vinmonopolet eier også retten til å tilbakekalle en godkjennelse dersom sjåføren ikke følger retningslinjer som er gitt.

Hvis leverandør ikke oppfyller våre krav, 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.

#### **§ 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

Den som selger, utleverer eller skjenker alkoholholdig drikk gruppe 3, må ha fylt 20 år, og den som selger, utleverer eller skjenker alkoholsvak drikk og alkoholholdig drikk gruppe 1 og 2, må ha fylt 18 år.

#### **§ 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 kan salg skje fra kl 10:00 til 16:00. 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)*

## 9.6 Øvrige krav

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

- Henting - tilbyder skal hente kundefakkede usorterte forsendelser hos Vinmonopolets netthandelslager som for tiden er på Vestby. Henting skal utføres minimum en gang per dag, til forhåndsavtalte og faste tidspunkter. Overføring av det juridiske ansvaret vil skje i det pakkene er overlevert til transportørens sjåfører.
- 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.
- Leverandøren skal ha et sporingssystem der kunde kan følge pakken for leveransen.
  - Vinmonopolet må ha tilgang til (eller få tilsendt) forsinkelser med status og andre avvik på en brukervennlig og effektiv måte. Informasjon om kortere forsinkelser (levering samme



- dag) bør sendes direkte til mottaker per SMS. Pakker som blir levert én eller flere dager forsinket, må Vinmonopolet få beskjed om.
- Leverandøren skal ha et avviksmeldingssystem, og skal beskrive dette i tilbudet
  - Leverandør skal beskrive rutiner for retur
    - Tilbyder må ha et godt system for å håndtere reklamasjoner, skader og erstatningssaker som videreformidles av Vinmonopolet. Vinmonopolet og tilbyder vil i samarbeid utarbeide en konkret rutine for dette.
    - Pakker som ikke kan utleveres på grunn av at alderskrav ikke er oppfylt eller krav til at mottaker ikke skal være synlig ruspåvirket skal returneres Vinmonopolets e-lager
    - Avvik – Pakker som ikke er levert til sluttkunde etter utleveringsforsøk nr. 2, skal returneres til Vinmonopolets e-lager. **Varene kan ikke settes igjen ubevoktet på adressen, eller leveres til eksempelvis barn under godkjent aldersgrense, selv etter avtale med mottaker.** Statusendringer må oppdateres korrekt og forsendelsen må ha returstatus.
    - Vinmonopolet skal ha mulighet til å stoppe enhver forsendelse frem til levering til kunde. Ideelt sett bør Vinmonopolet ha mulighet til å registrere stoppkrav/tilbakekall på forsendelser via portal.
  - Tilbyder må ha et kundesenter/kommunikasjonsavdeling som tilrettelegger for effektiv og presis kommunikasjon mellom tilbyder og Vinmonopolet. Det inkluderer blant annet prioritet i telefonkø. Vinmonopolet forventer rask tilbakemelding på alle skriftlige henvendelser (innen 24 timer).
  - Serviceinnstilling - Tilbyders personell og generelle serviceinnstilling er viktig. Tilbyders representant vil være Vinmonopolets «ansikt utad». Det er ønskelig at tilbyder har uniformerte biler og personell. Sjåførere må kunne kommunisere godt på norsk. Tilbyder skal dokumentere god vandel for sine sjåførere/involverte medarbeidere.
  - Vinmonopolets leveranser krever at sjåføren bruker den tiden det tar å foreta ansvarlig salg og yter en høy grad av service. Dette går dårlig overens med et tidspress styrt av lønn og vi ser derfor helst at lønnen ikke er provisjonsbasert. Det er en selvfølge at lønn skal være innenfor krav til minstelønn.
  - Vinmonopolet skal når som helst kunne gjennomføre revisjoner av transportørens totale logistikkoperasjon fra opphenting ved Vinmonopolet sitt eLager til levering til sluttkunde. Det inkluderer blant annet at representant fra Vinmonopolet blir med sjåfør på deler av leveringsruten, får omvisning på lager/terminaler, snakker med mellomledere og avdelingsledere om driften, samt kvalitetssikre at sjåførere er oppdatert på praksis vedrørende ansvarlig salg og avviksrutiner.
  - Elektronisk statistikk – det er krav til god rapportering og følgende rapporter skal leveres som elektronisk statistikk/status. Optimalt bør disse rapportene kunne hentes ut via en portal. Alternativt månedlige rapportering med mulighet for å få ut rapporter oftere ved forespørsel.
    - 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»
  - Antall ordre med 2 eller flere utleveringsforsøk
  - Akkumulerte tall hittil i år for samtlige rapporter
  - Antall kolli med registrert avvik (helt eller delvis skadet kolli)
  - Antall kolli nektet mottatt (med årsak)
  - Antall kolli sendt i retur
  - Listen er ikke uttømmende, men viser at vi har stort behov for gode rapporter.
- API-utveksling med tilbyder:
    - RestAPIer i JSON-format for utveksling av informasjon med Vinmonopolet
    - Transport-tilgjengelighet:  
RestAPI som Vinmonopolet kan kalle med postnr som parameter, for å sjekke hvorvidt levering på dør er tilgjengelig for oppgitt postnummer. Returdata inneholder mulige leveringsdatoer og tidspunkter/tidsintervaller for utlevering til kunde. Transportør har altså i sine systemer funksjonalitet for å sette maks antall leveringer pr dag/tidspunkt/rute. Denne kapasiteten må kunne endres for å tilpasse seg behov både hos Vinmonopolet og transportør. Tilgjengelig kapasitet som vises via APIet vil kontinuerlig oppdateres mht reserverasjoner og ordre allerede mottatt.
    - Transport-reservasjon:  
RestAPI som Vinmonopolet kan kalle med reservasjonsnummer (ordrenummer), leveringsdato og tidspunkt/intervall som parameter, for å reservere transportkapasitet på en bestemt leveringsdato / tidspunkt. Cirka-vekt kan oppgis.
    - Transport-ordre:  
RestAPI som Vinmonopolet kan kalle med egentildelt sendingsnummer og egentildelte kollinummer, samt reservasjonsnummer (ordrenummer), leveringsdato og tidspunkt/intervall som parameter, for å bestille transport på en bestemt leveringsdato / tidspunkt. Det vil normalt være gjort en reservasjon tidligere, som da blir erstattet med denne transportordren, ved å oppgi reservasjonsnummer (ordrenummer). Cirka-vekt kan oppgis.
    - Kansellering av reservasjon:  
RestAPI som Vinmonopolet kan kalle med reservasjonsnummer (ordrenummer), for å fjerne tidligere reservert transportkapasitet.
    - Kansellering av transportordre:  
RestAPI som Vinmonopolet kan kalle med sendingsnummer, for å fjerne tidligere sendt transportordre.
    - Erstattet transportordre:  
RestAPI som Vinmonopolet kan kalle med egentildelt sendingsnummer og egentildelte kollinummer for å endre tidligere sendt transportordre.
    - Statusendringer:  
Transportør kaller ett API hos Vinmonopolet hvor de sender fortløpende statusendringer pr kolli. Disse statusmeldingene skal kunne leses inn i Vinmonopolets ordresystem.
      - Statusendringer –dette innebærer forsendelsesstatus real-time: ankommet terminal, lastet på bil, i «transit» / «linehaul», levert, levert med avvik, mottaker ikke hjemme, sendes i retur med returårsak (skade, avvist av mottaker, feil adresse), sms'er sendt til sluttkunde. Listen er ikke uttømmende. Returforsendelser må loggføres som mottatt av Vinmonopolets e-lager.



- Dette skal være tilgjengelig for sluttkunden og Vinmonopolet via tilbyders webside og/eller gjennom API'et som sendes til Vinmonopolets ordresystem.

Utviklingsønske:

- Vinmonopolet har ønske om å utvikle en løsning i samarbeid med transportør: Et RestAPI hos transportør kalles fra Vinmonopolet, og overfører informasjon om hvilke sendinger/kolli som befinner seg på hver klargjort transportpall/bur. Dette forenkler for transportør selve henting av pakker på Vinmonopolets lager, ettersom de da kan skanne en strekkode på transportpall/bur i stedet for å skanne alle kolliene på pallen/buret.

## 9.7 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

Spørsmål til referansene

Vedlegg kravspesifikasjon og prisskjema

