

## 23-002 Konkurransesgrunnlag betalingsløsning for Vinmonopolets nettbutikk, Vinmonopolets kundesenter og for kundeordre i Vinmonopolets butikker

### Bakgrunn:

Vinmonopolet ønsker å anskaffe ny betalingsløsning for bruk i nettbutikken, på kundesenteret, og for kundeordre i våre butikker. Det er kun betalingsløsningen som skal anskaffes. Vinmonopolet har allerede en separat innløseravtale som ikke skal endres.

Vinmonopolet har nettbutikk på web og native-apper for iOS og Android. Kunder kan også bestille varer via kundesenteret eller i butikk.

Nettbutikkplattformen er Hybris/ SAP Commerce mens kundesenteret og butikkene bruker SAP Business Client 7.0 og Neptune Mobile 5.3

Volumet av kundeordre i Vinmonopolet fra de tre nevnte kanalene var i 2022 782 000 ordre med følgende fordeling:

- Nettbutikkordre 77%
- Butikkordre 20%
- Kundesenterordre 3%

I dag tilbyr vi på nett betaling med Visa, Mastercard og Vipps. Dagens betalingsløsning er levert av Nets og det er Swedbank som er innløser for Visa og Mastercard. På kundesenteret tar vi også Amex med Elavon som innløser.

### Beskrivelse av anskaffelsen, gjenstand og verdi:

En god kundeopplevelse er svært viktig for Vinmonopolet og vi vil ha en betalingsløsning som er meget brukervennlig for sluttkunde og som fremstår like god både på desktop, mobilweb og i apps. Hvordan UI kan utformes/designes vil også vektlegges.

Leverandør bes beskrive og legge ved skisser for hvordan brukeropplevelsen er og hvordan betalingsløsningen kan tilpasses Vinmonopolets design. I tillegg ønsker vi lenker til nettbutikker/tjenester hvor de mener at løsningen er implementert på en best mulig måte.

Det er dessuten viktig for Vinmonopolet å velge en betalingsplattform som er åpen, fleksibel, enkel å integrere mot og langsiktig vedlikeholdbar. Vi vil derfor også legge vekt på de tekniske aspektene ved tilbudt plattform og «utvikleropplevelsen».

Følgende funksjoner er krav eller ønsker:

Referanse	Kanal	Beskrivelse	Type
1a	Nettbutikk (nettside og app)	Funksjonalitet for lagring av kort, hvor kunden har mulighet for å lagre ett eller flere betalingskort for senere bruk. Lagringen skjer hos betalingsleverandøren, mens Vinmonopolets system kun lagrer en referanse mottatt fra betalingsleverandøren. (Vinmonopolet er ikke PCI DSS sertifisert)	Krav
2a	Kundesenteret og butikk	En mulighet for å sende en betalingsforespørsel til en kunde, for eksempel på e-post, sms eller push. Kunden får betalingsinformasjon og kan betale trygt med ønsket betalingsmåte via egen enhet.	Krav
3a	Kundesenteret	Webløsning hvor kundesenteret kan ta betalt fra kunde ved å taste inn kundens kortinformasjon (kortnummer, utløpsdato og CVC-kode) uten bruk av 3D Secure eller annen flerfaktor autentisering.	Krav
4a	Betalingsmåter	Visa, MasterCard, Amex (kundesenteret) og Vipps	Krav
4b		Apple Pay, Google Pay, Konto til konto	Ønske
4c		I tillegg ønsker vi i fremtiden å enkelt kunne ta i bruk nye betalingsmåter	Beskrives
4d		Det er behov for at løsningens API støtter både to-trinns autorisering/reservasjon og belastning og direkte belastning. I tillegg må det være mulig å kansellere reservasjon via API.	Krav
4e		<i>Vinmonopolet ønsker funksjonalitet for å fornye en reservasjon etter x antall dager, eventuelt styre hvilke betalingsmidler/korttyper/kortutsteder/land som skal aksepteres. Vennligst beskriv forslag til løsning.</i>	Ønske
5a	Backoffice	Det er behov for en backoffice løsning, hvor vi enkelt kan få tilgang til transaksjonsdetaljer og historikk. Transaksjoner uansett status, må kunne søkes opp med ulike parametere som	Krav

		for eksempel transaksjonsreferanse, beløp, deler av kortnummer. Det må være mulig å utføre manuelle trekk, krediteringer og annulleringer i backoffice.	
<b>6a</b>	Økonomiavstemning	Våre innløser SwedbankPay og Elavon (for Amex) sender oss oppgjørsrapporter, som leses inn automatisk i vårt ERP-system for automatisk avstemming av betalingstransaksjoner. Betalingsleverandør må overføre informasjon slik at autorisasjonsreferanse for både debiteringer og krediteringer av kort, kan mottas og behandles av vår innløser, som så videresender denne autorisasjonsreferansen til oss i sine oppgjørsrapporter. Både debiteringer og krediteringer av kort, kan mottas og behandles av våre innløser, som så videresender denne autorisasjonsreferansen til oss i sine oppgjørsrapporter for automatisk bokføring og avstemming.	Krav
<b>6b</b>		Betalingsleverandør (PSP) må derfor kunne håndtere og overføre informasjon fra PSP til Vinmonopolet med opprinnelig autorisasjonsreferanse. Dette for at eventuelle manuelle debiteringer og krediteringer foretatt på en PSP-reservasjon overføres med opprinnelig autorisasjonsreferanse tilbake til Vinmonopolet. Det er autorisasjonsreferansen mottatt fra PSP, som skal mottas av Vinmonopolet fra kortinnløser ved enhver endring av reservasjonen med påfølgende hendelser (manuelle endringer, samt web service requests for Capture og Credit). PSP må altså sikre at kortinnløser mottar og videresender opprinnelig autorisasjonsreferanse.	Krav
<b>7a</b>	API/Teknologi/integrasjon	Betalingsleverandør må tilby synkront API (basert på Rest eller SOAP) tilgjengelig via internett (evt med bruk av VPN), men med tilstrekkelig innebygd sikkerhet (https, passord, token, API key, etc). for å utføre alle	Krav/Dokumenteres

		funksjoner som skal utføres fra de ulike kanalene. Vi ønsker dokumentasjon på hvordan API fungerer	
<b>7b</b>		Det er essensielt at APIet fungerer uten feilsituasjoner og med høy ytelse. Vi vil gjerne ha dokumentasjon på oppetid og ytelse.	Dokumenteres
<b>7c</b>		Vi ønsker dokumentasjon på alle feilkoder/-meldinger som kan mottas via APIet.	Dokumenteres
<b>7d</b>		Vi ønsker å gi en god brukeropplevelse også i unntakssituasjoner, for eksempel hvis kunden lukker nettleser mens betaling foregår i Vipps. Vi ønsker beskrevet hva slags løsning betalingsleverandøren har for å håndtere slike situasjoner	Dokumenteres/ Beskrives
<b>8a</b>	Pris for tjenesten	Leverandøren må oppgi kostnad for oppstart, faste kostnader pr måned, pris pr transaksjon for de ulike betalingsmåtene	Dokumenteres
<b>9a</b>	Referanser, markedsposisjon og utbredelse i Norge	Leverandøren bes oppgis referanser til eksisterende kunder og dokumentere erfaring med lignende behov som Vinmonopolet	Dokumenteres/ Beskrives

#### Avtalevarighet:

Det er ønskelig å implementere ny løsning i produksjon våren 2023. Vi etterspør en avtale over 3 år med mulig forlengelse for 1+1+1 år. Men kan avsluttes med 3 mndr varsel (skrives i SSA-L).

#### Tildelingskriterier for løsning

Tildelingen skjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom pris eller kostnad og kvalitet, basert på følgende kriterier:

	<b>Kriterier</b>	<b>Vekting</b>
	Pris: Oppgi totalt samlet prismodell for å sikre sammenlignbarhet, inkludert etableringskost, faste kostnader og transaksjonskostnader.	30%
	Brukervennlighet for sluttbruker/kunde og fleksibilitet i å koble på nye betalingsmåter i fremtiden: Beskriv mulighetene og gi eksempler.	30%
	Integrasjonskompleksitet, plattform, teknologi og utviklervennlighet: Vedlegg teknisk dokumentasjon om eller linker til informasjon om tilbudt plattform, APIer e.l.	20%
	Supportapparat, servicemodell og brukerstøtte etter implementering: Beskriv hvordan tilbyder understøtter implementering og drift, herunder evt SLAer og supportapparat.	10%

Referanser, markedsposisjon og utbredelse i Norge: Oppgi aktuelle tilsvarende kundereferanser som Vinmonopolet, og estimert markedsandel.	10%
---	-----

### Frister/betingelser

Tilbudet skal være Vinmonopolet i hende innen 27. februar 2023 kl. 12:00.

Tilbud som kommer etter dette tidspunkt, kan bli forkastet.

Vedståelsesfrist på tilbudet skal være 90 dager.

### Avtalevilkår

Som kontrakt for oppdraget gjelder SSA-L

### Priser

Alle priser bes oppgitt i NOK.

### Krav til faktura

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
- 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

### Betaling

Betaling skal skje innen 30 dager etter at korrekt faktura er mottatt. Ved forsinket betaling kan anbyder kreve morarente iht. lov 17. desember 1976 om renter ved forsinket betaling.

Det skal ikke beregnes ekspedisjons - eller faktureringsgebyr og alle priser skal oppgis eksklusive merverdiavgift.

Vinmonopolet har rett til å holde tilbake fakturabeløp som måtte være omtvistet. Beløp som holdes tilbake kan ikke kreves rentebelastet.

Dersom revidering av Vinmonopolets dokumenter/bilag avdekker feilaktig fakturering fra anbyders side, skal debetnota/kreditnota utstedes til Vinmonopolet.

### Avvik

Tilbyder skal spesifisere eventuelle avvik fra denne forespørselen. Det som ikke er tatt forbehold om i dette punkt anses som akseptert.

### Krav til tilbyder

Det skal fremlegges følgende dokumentasjon:

- Skatteattest

## Etiske regler

Vedlagte regler for hvordan ansatte i Vinmonopolet skal forholde seg til selskapets leverandører, utdrag for vedlegg til avtaler med leverandører av ikke-alkoholholdige varer skal godkjennes av anbydere, jf. vedlegg.

## INNLEVERING AV TILBUD OG TILBUDSUTFORMING

### Innlevering, format og innhold

All kommunikasjon i forbindelse med konkurransen skal skje via systemportalen [www.mercell.no](http://www.mercell.no).

### Levering av tilbud

Tilbud skal leveres elektronisk via Mercellportalen, [www.mercell.no](http://www.mercell.no) innen tilbudsfristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist. (Systemet tillater heller ikke å sende inn tilbud elektronisk via Mercell etter tilbudsfristens utløp.)

Hvis man ikke er bruker hos Mercell, ta kontakt med Mercell Support på tlf: 21 01 88 60 eller på e-post til: [support@mercell.com](mailto:support@mercell.com). Det samme gjelder dersom man har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, for eksempel hvordan man skal gi tilbud.

Det anbefales at tilbudet leveres i god tid før fristens utløp, minimum 1 time før fristens utløp. Skulle det komme tilleggsinformasjon fra oppdragsgiver som fører til at man ønsker å endre tilbudet før fristen utgår, kan man gå inn og åpne tilbudet, gjøre eventuelle endringer og levere på nytt helt inntil tilbudsfristen utgår. Det sist leverte tilbudet regnes som det endelige tilbudet.

Tilbudet krever elektronisk signatur ved levering. Man vil under innlevering av tilbudet bli bedt om en elektronisk signatur for å bekrefte at det er aktuell tilbyder som har sendt inn tilbudet. Elektronisk signatur kan skaffes på [www.commfides.com](http://www.commfides.com), [www.buypass.no](http://www.buypass.no) eller [www.bankid.no](http://www.bankid.no).

NB! Vi gjør oppmerksom på at det kan ta noen dager å få levert elektronisk signatur slik at denne prosessen må settes i gang så snart som mulig.

Vinmonopolet gjør også oppmerksom på at det ikke er anledning til å sende tilbud per post eller levere tilbud i papirformat. Tilbud skal leveres gjennom Mercell. Tilbudet skal være utformet på norsk. Tilbudet skal gi presise svar på alle krav som stilles i anbudsforespørselen. Det skal klart fremgå hvilke krav som ikke blir tilfredsstilt. Tilbud som er upresise kan bli avvist.

### Rettelser, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget

Innen tilbudsfristens utløp har oppdragsgiver rett til å foreta rettelser, suppleringer eller endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er av vesentlig karakter. Rettelser, suppleringer eller endringer vil bli sendt til alle som har meldt sin interesse i Mercell. Opplysninger som oppdragsgiver gir på forespørsel fra en tilbyder, vil umiddelbart bli sendt til alle de øvrige i anonymisert form.

Opplysninger om rettelser, suppleringer og endringer kunngjøres elektronisk via Mercell portalen. Ved en revisjon av konkurransen, vil dette vises som en ny versjon av konkurransen. Når det gjelder tilleggsopplysninger, vil dette fremkomme i fanebladet "Tilleggsinformasjon" i Mercell-portalen. Leverandører som har registrert sin interesse, vil få melding via sin e-post om rettelser, suppleringer eller andre endringer i konkurransen. Følg lenken i meldingen for å komme til den aktuelle konkurransen.

Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette omgående formidles til oppdragsgiver via kommunikasjonsmodulen i Mercell portalen.

Vedlegg:

1. SSA-L
2. *Etiske retningslinjer i Vinmonopolet*