



AS VINMONOPOLET
ANBUD 17-014

RAMMEAVTALE
MYSTERY SHOPPING OG ALDERSKONTROLL

Innholdsfortegnelse

1	GENERELT OM VINMONOPOLET.....	3
2	HVA SKAL DET INNHENTES TILBUD PÅ?	3
3	OBLIGATORISKE OG UFRAVIKELIGE KRAV TIL LEVERANDØR.....	3
3.1	LEVERANDØRENS SKATTEATTESTER	3
3.2	LEVERANDØRENS ORGANISATORISKE OG JURIDISKE STILLING.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3.3	LEVERANDØRENS ØKONOMISKE OG FINANSIELLE KAPASITET	3
3.4	LEVERANDØRENS TEKNISKE OG FAGLIGE KVALIFIKASJONER	4
3.5	PERSONOPPLYSNINGER.....	4
3.6	ETISKE RETNINGSLINJER	4
3.7	UNDERLEVERANDØRER.....	4
4	KRAV TIL TILBUD	4
4.1	KONTRAKTBETINGELSER.....	4
4.2	AVTALENS VARIGHET.....	5
4.3	TILDELINGSKRITERIER FOR LØSNING.....	5
4.4	TILBUDETS FORM OG BESVARELSE	5
4.5	TILBUDSFRIST OG ADRESSER.....	5
4.6	HENVENDELSER TIL VINMONOPOLET	5
4.7	GI TILBUD	6
4.8	DELTILBUD.....	6
4.9	RETTELSE, SUPPLERINGER ELLER ENDRINGER I KONKURRANSEGRUNNLAGET	6
4.10	AVVISNING AV TILBUD	7
4.11	AVLYSNING AV KONKURRANSEN OG TOTALFORKASTELSE.....	7
5	VEDLEGG	7



1 Generelt om Vinmonopolet

AS Vinmonopolet har enerett på detaljsalg av vin, brennevin og sterkøl til forbruker. Vinmonopolet har i dag 318 butikker over hele landet, og bedriftens virksomhet er regulert gjennom særskilt lovgivning. Kjedekontoret ligger i Oslo.

Mer informasjon om Vinmonopolet finnes på vår hjemmeside: www.vinmonopolet.no

2 Hva skal det innhentes tilbud på?

Vinmonopolet ønsker å inngå en rammeavtale innen følgende områder:

1. Mystery shopping butikk
2. Mystery shopping kundesenter
3. Alderskontroll butikk

Som en del av tjenesten skal det rapporteres løpende elektronisk gjennom leverandørens webbaserte portal og alle salgsenheter/butikker skal ha tilgang til resultatene. Retur av kjøpte varer skal være inkludert som en del av tjenesteområde alderskontroll.

3 Obligatoriske og ufravikelige krav til leverandør

Nedenstående er Vinmonopolets kvalifikasjonskrav. Det skal fremlegges følgende dokumentasjon som er obligatorisk og ufravikelig.

3.1 Leverandørens skatteattester

Det kreves at leverandøren har ordnede forhold mht. skatteinnbetaling og momsinnbetaling.

Dokumentasjon – bevis for at de stilte krav er oppfylt:

- Skatteattest (ikke eldre enn 6 måneder)
- Momsattest (ikke eldre enn 6 måneder)

3.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Det kreves god soliditet.

Dokumentasjon – bevis for at de stilte krav er oppfylt:

- Kredittvurdering, ikke eldre enn 3 måneder, som baserer seg på siste kjente regnskapstall. Kredittvurderingen skal være såkalt rating (inneholde kredittrating, delbedømmelse og historisk rating) og skal være utført av offentlig godkjent kredittinstitusjon (for eksempel: Dun & Bradstreet, Creditinform, Lindorff eller tilsvarende institusjoner).



Der leverandøren har gyldige grunner til ikke å kunne fremlegge den dokumentasjon som Vinmonopolet har bedt om, kan han godtgjøre sin økonomiske og finansielle stilling med ethvert annet dokument som Vinmonopolet kan akseptere. Dersom leverandøren har slik gyldig grunn, skal han ta skriftlig kontakt med Vinmonopolet for å få klarlagt hvilken annen dokumentasjon som kan aksepteres.

3.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

- **Krav 1:** Det kreves erfaring fra tilsvarende nordiske leveranser innen varehandel
- **Krav 2:** Det kreves et godt og velfungerende kvalitetssikrings- og styringssystem
- **Krav 3:** Leverandørens tilgang på utførende personell. Det tillates bruk av underleverandører.
- **Krav 4:** Tilbudte ressurser må kunne kommunisere på norsk

Følgende dokumentasjon kreves for å bevise at de stilte krav er oppfylt:

- **Krav 1:** Foretakets viktigste relevante oppdrag/leveranser de siste 3 årene, inkludert type leveranse, verdi, tidspunkt og kunde.
- **Krav 2:** Sertifisering etter ISO 9000 eller tilsvarende, eventuelt redegjørelse for firmaets kvalitetssikrings- og styringssystem
- **Krav 3:** Beskrivelse av leverandørs organisasjon og ressurser, samt tilgang på utførende personell

3.4 Personopplysninger

Leverandør skal oppfylle personopplysningslovens krav til sikring, jfr. § 13 for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger.

3.5 Etiske retningslinjer

Våre leverandører og avtalepartnere er ansvarlige for å følge Vinmonopolets etiske retningslinjer. Vedlegg 4 skal returneres undertegnet som en del av tilbudet.

3.6 Underleverandører

Leverandør kan etter eget ønske benytte underleverandører på deler av tilbudet, men skal i så fall være ansvarlig for disse og fremstå som hovedleverandør for tilbudt løsning. Leverandør skal opplyse hvilke underleverandører de eventuelt kommer til å benytte og til hvilke deler av leveransen.

4 Krav til tilbud

4.1 Kontraktbetingelser

En eventuell avtale om leveranse vil være basert på Statens standardavtaler om konsulenttenester – Bistandsavtalen (SSA-B) – med veiledende bilag. Se vedlegg 3.

Kontrakten anses som akseptert av leverandør med mindre det tas uttrykkelig forbehold. Dersom det tas forbehold, skal dette angis spesielt. Ved forbehold skal også den konkrete formulering som leverandør ønsker anføres. Vinmonopolet forbeholder seg retten til å avvise tilbud som ikke baserer seg på vedlagte kontrakt.



4.2 Avtalens varighet

Rammeavtalen vil være gyldig fra det tidspunkt den underskrives av begge parter. Rammeavtalen har en gyldighet på to år med opsjon på ytterligere 2 år (1+1).

Avtalestart er 01.01.2018.

4.3 Tildelingskriterier for løsning

Valg av tilbud vil ikke skje utelukkende på grunnlag av laveste pris. Tildeling baseres på det totalt sett økonomisk mest fordelaktige tilbud for Vinmonopolet.

Følgende kriterier og vekting vil legges til grunn:

Kriterier	Forklaring	Dokumentasjon	Vekt
Løsningsbeskrivelse	<p>Tilbyders løsningsbeskrivelse mht. oppdragsgivers behov iht. vedlegg 1 kravspesifikasjon. Beskrivelse skal som et minimum omfatte følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gjennomføring av tjenesteområdene • Rekruttering, skoloring og oppfølging av utførende personell • Skifte av utførende personell mht. anonymitet og unngå å bli gjenkjent • Fast navngitt kontaktperson og kommunikasjonsrutiner • Verktøy og metode for gjennomføring, rapportering og dokumentering • Rutiner av retur for kjøpte varer med krav til dokumentasjon på tilbakelevering 	Tilbyders beskrivelse	60 %
Pris	<p>Priser oppgitt i NOK ekskl. mva. Det forutsettes at alle kostnader, inklusiv reisekostnader i forbindelse med tjenesteutøvelsen, inngår i timepris</p>	Utfylt prisskjema vedlegg 2	40 %

4.4 Tilbudets form og besvarelse

Tilbudet skal være utformet på norsk.

Tilbudet skal gi presise svar på alle krav som stilles i anbudsinnbydelsen. Det skal klart fremgå hvilke krav som ikke blir tilfredsstilt. Tilbud som er upresise kan bli avvist.

4.5 Tilbudsfrist og adresser

Tilbudet skal være mottatt av AS Vinmonopolet innen 21.8.2017, kl. 12.00. Tilbudets gyldighet skal være 3 måneder.

4.6 Henvendelser til Vinmonopolet

All kommunikasjon i prosessen skal foregå via Mercell-portalen, www.mercell.no. Dette for at kommunikasjonen skal loggføres. Når man er inne på konkurransen skal man velge fanebladet "Kommunikasjon". Klikk deretter på ikonet "Ny melding" i menylinjen. Skriv inn informasjon til oppdragsgiver og trykk deretter på ikonet "Send". Oppdragsgiver mottar da meldingen. Hvis spørsmålet angår alle tilbydere, vil oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en



tilleggsinformasjon. Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet "Kommunikasjon" og deretter underfanebladet "Tilleggsinformasjon". Registrerte tilbydere vil også få en e-post med en lenke til tilleggsinformasjonen.

4.7 Gi tilbud

Alle tilbud skal leveres elektronisk via Mercellportalen, www.mercell.no innen tilbudsfristen. For sent innkomne tilbud vil bli avvist. (Løsningen 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. Det samme gjelder dersom man har spørsmål knyttet til funksjonalitet i verktøyet, for eksempel hvordan man skal gi tilbud.

Det anbefales at tilbud leveres i god tid før fristens utløp, minimum 1 time før tilbudsfristens utløp. Skulle det komme tilleggsinformasjon fra oppdragsgiver som fører til at man ønsker å endre tilbudet sitt før tilbudsfristen 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, www.buypass.no eller 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.

4.8 Deltilbud

Det er ikke anledning til å gi deltilbud.

4.9 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.



4.10 Avvisning av tilbud

Tilbud som er ufullstendige, uklare, ikke tilfredsstillende kravene til tilbudets utforming, inneholder vesentlige forbehold mot kontraktsvilkår, vesentlige avvik fra arbeidsbeskrivelsene, eller som er levert for sent, vil bli avvist.

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

Leverandøren skal tydelig spesifisere eventuelle avvik fra tilbudsinnbydelsen. Det som ikke er tatt forbehold om, anses som akseptert.

4.11 Avlysning av konkurransen og totalforkastelse

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

5 Vedlegg

Vedlegg
1. Kravspesifikasjon
2. Prisskjema
3. Statens standardavtale (SSA-B)
4. Vinmonopolets etiske retningslinjer