

VEDLEGG 2: KRAVSPESIFIKASJON

Rammeavtale skal inngås med en -1- tilbyder for anskaffelse av betalingsterminaler til Akershus fylkeskommune i henhold til nedenstående kravspesifikasjon.

Det gjøres oppmerksom på at oppdragsgiver, i rammeavtaleperioden, kan forespørre andre betalingsterminaler enn de forespurte, som følge av ny utvikling i markedet. Det er derfor ønskelig at tilbyder kan tilby et bredt sortiment av terminaler, og at tilbyder holde seg oppdatert på utviklingen.

Opplysninger om nåsituasjon.

Oppdragsgiver har 90 bankterminaler i bruk. Se for øvrig krav nummer to nedenfor, for terminaler som må byttes ut før 31.12.2017.

Kravskjema:

Tilbyder skal beskrive, i tilbudet, hvordan samtlige punkter i kravspesifikasjonen vil bli ivaretatt.

Tilbyder skal fylle ut kravtabellen under med besvarelse på om kravet er oppfylt eller ikke. Manglende oppfyllelse av kravene vil kunne føre til avvisning av tilbudet.

Nr	Krav	Krav oppfylt (Ja/Nei)	Tilbyderens svar og kommentar <i>og eventuelle henvisninger til vedlagt dokumentasjon</i>
1.	Bytte av bank Dersom oppdragsgiver bytter sin bankforbindelse i avtaleperioden, skal tilbyder foreta alle nødvendige tilpasninger kostnadsfritt.		
2.	Bytte av terminaler I henhold til nye sikkerhetskrav fra Bankenes standardiseringskontor og PCI, er det behov for å bytte ut ca 65 av oppdragsgivers terminaler som ikke lenger er godkjente 1.1.18. Tilbyder skal akseptere at man påtar seg å foreta all nødvendig utskiftning, slik at terminalene er byttet ut før denne dato.		
3.	Alt i ett avtalen Ingen nye eller utskiftede betalingsterminaler skal ha avtaler med en lengre varighet enn denne rammeavtale. Det betyr at avtale om en ny betalingsterminal inngått i rammeavtalens siste år vil ha samme utløpstid som rammeavtalen.		

4.	<p>Betalingsterminaler Tilbyderen skal tilby følgende typer av betalingsterminaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stasjonære betalingsterminaler • Mobile betalingsterminaler <p>Alle kabler og ladeadaptere som er nødvendige for å bruke terminalene skal være inkludert i tilbudet.</p>		
5.	<p>Tilknytning Bankterminaler skal kunne fungere frittstående og/eller integreres mot et kassasystem.</p>		
6.	<p>Mobil kasse- og utsalgsløsning Det er i tillegg ønskelig at tilbyder kan tilby en bærbar utsalgsløsning, lik Izettle eller lignende.</p> <p>Med utsalgsløsning menes betalingsløsning som kan kobles mot nettbrett/mobiltelefon, som ivaretar en enkel kassefunksjon.</p> <p>Tilbyder skal utførlig beskrive sine tilbudte enheter, hvor minimum følgende punkter skal besvares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilbudt pris per måned. Se for øvrig «opsjoner» i tilbudsskjema. - Hvilke gebyrer, og størrelsen på disse, som vil gjelde - Hvordan oppgjør mot bank foretas fra slike enheter 		
7.	<p>Kortbetaling uten PIN Det er i tillegg ønskelig med kortlesere som ivaretar rask betaling uten PIN, lik Nayax eller lignende. Disse benyttes eksempelvis på offentlige toalett.</p> <p>Tilbyder skal utførlig beskrive sine tilbudte enheter, hvor minimum følgende punkter skal besvares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilbudt pris per måned. Se for øvrig «opsjoner» i tilbudsskjema. - Hvilke gebyrer, og størrelsen på disse, som vil gjelde - Hvordan oppgjør mot bank foretas fra slike enheter. - Hvorvidt det er mulig å sette en øvre ramme for kostnad, før PIN-kode etterspørres. 		
8.	<p>Felles krav for stasjonære og mobile betalingsterminaler</p> <p>Tilbudte terminaler skal:</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> • tåle normale innetemperaturer (10-40 grader C). • Tåle normal luftfuktighet (25 – 80 %) • kunne tilbys med innebygget skriver for print av kvittering. • oppdateres fortløpende ved endringer i programvare. • støtte følgende bankkorttyper: <ul style="list-style-type: none"> ○ BankAxept ○ Visa ○ Mastercard • støtte følgende korttypeteknologier: <ul style="list-style-type: none"> ○ Chipkortleser ○ Magnetstripeleser ○ Nærfeltskommunisasjon (NFC) • kunne gjennomføre både inn- og utbetalinger. • kunne håndtere gavekort. 		
9.	<p>Stasjonære betalingsterminaler Følgende krav gjelder eksplisitt for stasjonære betalingsterminaler:</p> <p>Stasjonære betalingsterminaler skal benytte kablet tilkobling og benytte oppdragsgivers bredbånd til oppkobling.</p> <p>Oppdragsgiver forutsetter at eksisterende «nettsentrisk» tilgang til Nets-aksess som leveres over datalinjer av Broadnet (pr.dags dato) benyttes.</p> <p>Tilbyder skal beskrive hvilke IP-adresser og hvilke porter som skal benyttes for kommunikasjon mot Nets, basert på beskrivelse av «nettsentrisk»-tilgang over.</p> <p>Alle kabler og adaptere som er nødvendige for å bruke nevnte kommunikasjon skal være inkludert i tilbudet.</p>		
10.	<p>Mobile terminaler Følgende krav gjelder eksplisitt for mobile betalingsterminaler:</p> <p>Det skal tilbys betalingsterminal som kan kommunisere både via WiFi og mobilt bredbånd/GSM. Dersom tilbyder må tilby to ulike terminaler tilbys disse til samme pris.</p> <p>Betalingsterminal skal være klar for bruk, dvs. inkludert kommunikasjon for bredbånd /GSM (inkluderer også SIM-kort).</p> <p>NB: Tilbyder bes i tillegg besvare hvorvidt oppdragsgiver kan benytte egne SIM-kort og tilhørende abonnement.</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> • Med «ordinært bredbånd» menes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tilbyder skal beskrive hvilke IP-adresser og hvilke porter som skal benyttes for kommunikasjon mot Nets. ○ Oppdragsgiver forutsetter at eksisterende «nettsentrisk» tilgang til Nets-/BBS-aksess som leveres over datalinjer av Broadnet (pr.dags dato) benyttes. 		
11.	<p>Oppstart av ny avtale Valgt leverandør skal i forbindelse med oppstart av rammeavtalen bistå oppdragsgiver med iverksetting og informasjon om avtalen. Valgt leverandør skal kunne ta kontakt med alle enheter i Akershus fylkeskommune. Slik kontakt avpasses med oppdragsgiver i oppstartsmøtet. Valgt leverandør skal kunne utarbeide informasjonsmateriell o.l. kostnadsfritt.</p> <p>Valgt leverandør skal være behjelpelig med å avslutte alle tidligere inngåtte leieavtaler vedrørende betalingsterminaler.</p> <p>Dersom valgt leverandør allerede leverer terminaler til oppdragsgiver, skal disse vurderes skiftet til terminal som er tilbudt i denne konkurranse uten annen kostnad for oppdragsgiver, enn det som er avtalt i denne avtale.</p> <p>Oppdragsgiver har noen egen eide betalingsterminaler. Valgt leverandør skal i samråd med oppdragsgiver vurdere utskifting av den enkelte betalingsterminal til terminal som er tilbudt i denne konkurranse.</p>		
12.	<p>Opphør av avtale Ved opphør av avtale skal leverandør kostnadsfritt være behjelpelig med å motta/hente gamle terminaler.</p>		
13.	<p>Service og support Valgt leverandør skal som et minimum tilby følgende service og support for den enkelte avtale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AFK skal ha fast kontaktperson for melding av service m.m. • I forbindelse med installasjon av den enkelte betalingsterminal skal det gis opplæring i bruk av terminalen. Installasjon skal være inkludert dersom kunden monterer selv. Installasjonskostnaden faktureres kun dersom terminalen tiltransporteres og monteres av leverandør. • Telefonsupport for feilmelding og generell brukerspørsmål, mandag til fredag i tidsrommet 08:00 		

	<p>til 16:00. I tillegg kan det være behov for ytterligere åpningstid, og tilbyder bes beskrive vakttelefon eller lignende.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feil meldt på betalingsterminal i tidsrommet mandag til fredag før kl. 16:00. Reparatør må være på stedet senest neste virkedag innen kl. 12:00. Reparatør må ha ny terminal med seg på servicebesøk, i tilfelle eksisterende terminal må byttes. • Leverandør eller leverandørs servicepartner har ansvar for henting og levering av defekte/repærte betalingsterminaler. <p>Tilbudt service og support skal beskrives utførlig.</p>		
14.	<p>Universell utforming Betalingsterminalene skal oppfylle gjeldende krav til universell utforming, inkludert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tallknappene starter med 1 øverst til venstre og har «følbart» symbol på 5-tallet • Funksjonstastene (avbryt, angre og OK) skal ha «følbare» symboler 		
15.	<p>Erstatningsprodukter Hvis tilbudte produkter ikke kan leveres, for eksempel som følge av at produktet ikke lenger produseres, plikter leverandør å tilby utstyr av minst like god kvalitet, til samme pris/kalkyle som det opprinnelig avtalte produktet.</p> <p>Oppdragsgiver skal godkjenne slik endring, før den trer i kraft.</p>		
16.	<p>Sammenlignbare priser Leverandøren skal sørge for at ytelsenes pris til enhver tid er minst like gunstig for oppdragsgiver som tilsvarende eller sammenlignbare ytelser andre kunder normalt kan oppnå hos Leverandøren og underleverandører.</p> <p>Ved brudd på denne bestemmelsen skal Leverandøren tilbakebetale overprisen til Kunden og redusere de aktuelle prisene forholdsmessig.</p> <p>Kunden kan til enhver tid kreve dokumentasjon og revisjon hos Leverandøren for å sikre at Leverandøren overholder prisbestemmelsene i dette kapitlet, eventuelt ved bekreftelse fra en uavhengig revisor eller fra Leverandørens revisor.</p>		
17.	<p>Øvrig sortiment Øvrig sortiment utover avtaleprodukter skal også kunne kjøpes over avtalen.</p>		

	<p>Øvrig sortiment innenfor den aktuelle utstyrgruppen (se vedlegg 3 - prisskjema) skal ha samme prisstruktur som produktene i prisskjema.</p>		
18.	<p>Bestilling</p> <p>Bestillingen skal kunne foregå som følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pr e-post • Nettbutikk • E-handel (se vedlegg 1 - Avtaledokument med kontraktsvilkår, punkt 5). For e-handel skal leverandør utarbeide en eller flere kataloger etter oppdragsgivers ønsker. Katalogen(e) skal inneholde det sortiment som oppdragsgiver til enhver tid har valgt at skal gjelde for avtalen. Kvaliteten og formatet på katalogen reguleres av den til enhver tid gjeldende samhandlingsavtale. <p>Oppdragsgiver skal kunne begrense bruk av enkelte av de ovenfor nevnte bestillingskanalene.</p> <p>Alle bestillinger, pr. e-post/telefon/nettbutikk, skal bekreftes av leverandør pr. e-post og angi både bestillers referanse, leveringstidspunkt, leveringssted og kjøpssum. For e-handel skal ordrebekreftelsen også inneholde oppdragsgivers innkjøpsordrenummer.</p> <p>Ordrebekreftelsen skal sendes bestiller innen utløpet av neste virkedag. Rutiner knyttet bestillinger skal beskrives utførlig.</p>		
19.	<p>Levering</p> <p>Bestilte produkter skal leveres det bestillende sted senest 10 virkedager etter bestilling.</p>		
20.	<p>Nettbutikk</p> <p>Leverandørs nettbutikk skal beskrives utførlig.</p> <p>Nettbutikken skal som minimum ha følgende funksjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samlet oversikt over alle avtaleprodukter med bilder og priser - Mulighet for filtrering på pris både for avtaleprodukter og øvrig sortiment - Muligheter for å søke på produkter basert på produsent, utstyrgruppe o.l. og tekniske spesifikasjoner - Handlekurv 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Kjøpshistorikk på brukernivå (både ordre- og fakturahistorikk) - Lage egne handlelister, som skal være tilgjengelige for den enkelte avdeling/enhet - Ordrebekreftelse skal sende automatisk på e-post til bestiller 		
21.	<p>Elektronisk handel</p> <p>Leverandøren skal gjøre det produkt-/tjenestespekteret som leverandøren skal levere i henhold til rammeavtalen tilgjengelig for avrop over oppdragsgivers til enhver tid gjeldende e-handelsløsning.</p> <p>Alle fakturerbare bestillinger skal som hovedregel registreres og sendes via e-handelsløsningen.</p> <p>For å muliggjøre elektronisk handel skal leverandøren gjøre ett av følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Knytte seg til oppdragsgivers til enhver tid gjeldende løsning for e-handel, • Inngå avtale med en tjenestetilbyder etter eget valg som kan sende og motta EHF-dokumenter gjennom PEPPOL-basert meldingsformidling, • Knytte seg opp til PEPPOL-infrastrukturen på egen hånd. <p>Oppdragsgiver benytter i dag IBX Capgemini sin løsning for e-handel (Ehandelsplattformen), for elektronisk samhandling.</p> <p>For mer informasjon om Ehandelsplattformen, se her: http://www.ehandelsplattformen.no/ehandelsplattformen/</p> <p>For en nærmere beskrivelse av EHF og PEPPOL-basert meldingsformidling, se her: http://www.anskaffelser.no/prosess/elektronisk-handel/bruk-av-digitale-verktoy/folge-opp-leveranse-og-kontrakt</p> <p>Se for øvrig spesielle kontraktsbestemmelser punkt 5.</p>		
22.	<p>Miljøkrav</p> <p>Leverandøren skal være tilknyttet en returordning for kildesortering.</p> <p>All emballasje skal være resirkulerbar eller gjenbrukbar, dette gjelder også ved bruk av paller og lignende.</p> <p>Leverandør skal, ved behov, fjerne emballasje eller annet, som det ikke er naturlig for den enkelte oppdragsgiver å beholde etter den enkelte leveranse.</p>		

	<p>Av Obs-listen til SFT fremgår ca. 250 stoffer som er mistenkt å være særlig helse- og miljøskadelige og som bør reduseres ved bruk, produksjon, lagring eller håndtering av avfall, jfr. http://www.miljodirektoratet.no/old/klif/publikasjoner/kjemikalier/1910/ta1910.pdf</p> <p>Produktene som tilbys skal oppfylle kravene i Prioritetslisten til SFT, over stoffer eller stoffgrupper som skal stanses, reduseres vesentlig eller fases ut innenfor gitte tidsfristen, jfr. http://www.miljostatus.no/tema/kjemikalier/kjemikalielist/prioritetslisten/</p> <p>Produktene skal til enhver tid oppfylle miljøkrav som følger av gjeldende lover og forskrifter.</p>		
23.	<p>Etisk handel Tilbyder skal, i tilbudet, vedlegge signert erklæring om etisk handel, se vedlegg 7.</p>		
24.	<p>Statistikk Oppdragsgiver skal på forespørsel og minimum en gang i året, motta statistikk.</p> <p>Statistikken skal inneholde alle relevante opplysninger og som minimum informasjon om følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestiller - Produkt - Kvantum / omfang - Kostnad <p>Dersom det er flere oppdragsgivere på avtalen, skal leverandør kunne differensiere på disse i utarbeidet statistikk.</p> <p>Leverandør skal også utarbeide statistikk for det totale omfanget i avtaleperioden, ved avtalens utløp.</p>		