

DRIFTSAVTALE FOR POST I BUTIKK

mellom

Posten Bring AS, 984 661 185

og

Ekspedisjonssted (juridisk)	
Org.nr.	
Butikknavn	
Gnr.	
Bnr.	
GLN nr	
Post i Butikk	
Avtalens startdato	
Avtalens utløpsdato (eks. opsjonsår)	
Opsjoner	12 mnd (ensidig Posten) + 12 mnd + 12 mnd (gjensidig)
Avtalens utløpsdato (inkl. opsjonsår)	
Timepris kr.	

Sted/dato

.....

For Posten Bring AS

.....

For Ekspedisjonssted

.....

Vedlegg

- Vedlegg 1* For Ekspedisjonssted som pr avtaleinngåelse er medlem av en butikkjede vil kjedeavtalen pr avtaleinngåelse mellom Posten Bring AS og kjedens hovedkontor inngå som **Vedlegg 1**. For frittstående Ekspedisjonssted som pr avtaleinngåelse er uten kjedetilhørighet benyttes ikke **Vedlegg 1**
- Vedlegg 2* Beskrivelse av Post i Butikk-konseptet og regler for profilering mv
- Vedlegg 3* Service, kvalitets- og kompetansekrav for driftsenheter i Post i Butikk-konseptet
- Vedlegg 4* Sortiment
- Vedlegg 5* IKT-løsninger
- Vedlegg 6* Godtgjørelser og beregningsgrunnlag (tidsstudier)
- Vedlegg 7* Oppfølging av avtaleforhold og samarbeid
- Vedlegg 8* Rutiner for avstemming av oppgjørskonto
- Vedlegg 9* Pakkeautomat
- Vedlegg 10* Krav til sikker oppbevaring av dokumenter
- Vedlegg 11* Databehandleravtale

INNHALDSFORTEGNELSE

1.	BAKGRUNN OG FORMÅL MED SAMARBEIDET.....	5
2.	DEFINISJONER.....	5
3.	AVTALESTRUKTUR	6
4.	POST I BUTIKK KONSEPTET	7
4.1	GENERELT	7
4.2	RETTIGHETER	8
5.	INGEN EKSKLUSIVITET. KRAV TIL LIKEBEHANDLING AV POSTENS PRODUKTER OG TJENESTER.....	8
6.	SORTIMENTSVALG.....	8
6.1	UTVIKLING AV SORTIMENT.....	8
6.2	INNKJØP AV PRODUKTER.....	9
6.3	LAGER.....	9
7.	GENERELLE FORPLIKTELSE.....	9
7.1	SAMFUNNSANSVAR.....	9
7.2	SÆRLIG OM LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR.....	9
7.3	SÆRLIG OM MILJØKRAV MV.....	11
7.4	GENERELT	10
7.5	STARTTRENING	11
7.6	OPPLÆRING UTOVER STARTTRENING.....	11
7.7	KONFERANSER OG MØTER.....	11
8.	DRIFT	11
8.1	GENERELT	11
8.2	DRIFT.....	12
8.3	ÅPNINGSTIDER.....	12
8.4	IKT-LØSNINGER.....	12
8.5	SIKKERHET	12
8.6	PROFIL- OG FORBRUKSARTIKLER	14
9.	MARKEDSFØRING	13
9.1	MARKEDSPLANER.....	13
9.2	EKSPEDISJONSSTEDETS ANSVAR FOR MARKEDSAKTIVITETER	13
10.	SAMARBEIDSORGANER.....	13
10.1	ORGANISERING	13
11.	RAPPORTERING OG DRIFTSOPPFØLGING, SERVICENIVÅ OG KVALITET	13
12.	ANSVAR.....	14
12.1	RISIKO FOR POSTSENDINGER.....	14
12.2	ERSTATNINGSKRAV	14
12.3	FORMIDLING AV FINANSIELLE TJENESTER	15
13.	FORSIKRING.....	15
14.	BRUK AV KNOWHOW MM.....	15

15.	BETALINGER	16
15.1	KUNDEPRISER	16
15.2	GODTGJØRELSE TIL EKSPEDISJONSSTEDET FOR POST TRANSAKSJONER	16
15.3	OPPGJØR OG BETALING	16
16.	TAUSHET OG KOMMUNIKASJON TIL MEDIA	18
17.	GYLDIGHETSTID OG OPPHØR.....	17
17.1	AVTALEPERIODEN	17
17.2	PARTENES FORPLIKTELSE VED OPPHØR.....	19
18.	MISLIGHOLD OG ERSTATNING	18
18.1	VESENTLIG MISLIGHOLD	18
18.2	SKADEERSTATNING	20
19.	FORCE MAJEURE	20
20.	TVISTER.....	19

PARTER

- 1 **Posten Bring AS, organisasjonsnummer 984 661 185**

Heretter kalt Posten

og

- 2 organisasjonsnummer.....

Heretter kalt Ekspedisjonsstedet

Sammen omtalt som Partene, og hver for seg som Part eller Parten.

1. Bakgrunn og formål med samarbeidet

Posten og Ekspedisjonsstedet har i denne Driftsavtalen avtalt partenes rettigheter og plikter i forhold til etablering og drift av Post i Butikk (PiB) hos Ekspedisjonsstedet.

Post i Butikk-konseptet drives i henhold til Postens forretningsmodell og skal bidra til å oppfylle Postens forretningsmål, samfunnsoppgaver og konsesjonsforpliktelse til å være til stede i alle kommuner i Norge

Driftsavtalen er ment å reflektere ønsket om et langsiktig samarbeide som gir partene økt lønnsomhet.

For Ekspedisjonsstedet er avtalen basert på kostnadsdekning, hensyntatt økt kundetilstrømming og provisjon av salgsvarer hos Ekspedisjonsstedet.

Dersom Ekspedisjonsstedet inngår i et kjedesamarbeid som beskrevet i **Vedlegg 1** har Kjedespissen på vegne av kjedesamarbeidet hovedansvaret for strategiske spørsmål, og Kjedespissen er gitt fullmakt fra Ekspedisjonsstedet til å forhandle og beslutte forhold som nevnt i denne avtalens punkt 3.

2. Definisjoner

I denne Driftsavtalen forstås med følgende begrep og forkortelser:

"Avtaleperioden"

Den tidsperiode, inklusive eventuelle opsjonsperioder da denne Driftsavtalen er i effekt mellom partene;

"Grunnsortimentet"

De produkter og tjenester som inngår i Sortimentet og som minimum må formidles om Ekspedisjonsstedet skal telle med i vurderingen av Postens lov- og konsesjonspålagte plikter;

"Kjedeavtalen"

Avtale inntatt i **Vedlegg 1**. Dersom Ekspedisjonsstedet ikke har kjedetilknypning er **Vedlegg 1** tomt, og det definerte ordet har ingen spesiell betydning for tolkning eller forståelse av Driftsavtalen;

"Kjeden"

Der **Vedlegg 1** opplyser at Ekspedisjonsstedet inngår i et kjedesamarbeid skal Kjeden omfatte Kjedespissen og alle kjedemedlemmer som er eiet av eller tilknyttet/assosiert Kjedespissen ved avtale.

Ekspedisjonsstedet skal kun å ha kjedetilhørighet med de konsekvenser dette har for denne Driftsavtalen dersom dette fremgår av Driftsavtalens **Vedlegg 1**. Dersom Ekspedisjonsstedet etter inngåelse av Driftsavtalen etablerer kjedtilknytning med Kjedespiss som har inngått kjedeavtale med Posten Bring AS, har dette ingen betydning for Driftsavtalen med mindre annet avtales med Posten Bring AS, og Driftsavtalens **Vedlegg 1** endres tilsvarende. Dersom Ekspedisjonsstedet ikke har kjedetilknøyning er **Vedlegg 1** tomt, og det definerte ordet har ingen spesiell betydning for tolkning eller forståelse av Driftsavtalen;

"Kjedespissen"

Postens avtalepart i Kjedeavtalen i **Vedlegg 1**. Dersom Ekspedisjonsstedet ikke har kjedetilknøyning er **Vedlegg 1** tomt, og det definerte ordet har ingen spesiell betydning for tolkning eller forståelse av Driftsavtalen;

"Postale produkter og tjenester"

Med postale produkter og tjenester menes (i) alle produkter og tjenester omfattet av Postloven og/eller Postens konsesjon til å drive postvirksomhet gitt i medhold av Postloven og (ii) og øvrige produkter Posten har i sin tjeneste-/produktportefølje.

"Posten"

Posten Bring AS, med organisasjonsnummer 984 661 185 og adresse 0001 Oslo

"Postloven"

Lov om posttjenester (postloven) av 2015 nr. 91 med tilhørende forskrifter eller annen gjeldende lov som regulerer posttjenester.

"Sortimentet"

Samtlige Postale produkter og tjenester og andre tjenester eller produkter som til enhver tid omfattes av denne Driftsavtalen;

"Ekspedisjonsstedet"

Postens juridiske avtalepart i denne Driftsavtalen.

3. Avtalestruktur

Vedleggene til denne Driftsavtalen utgjør en del av Driftsavtalen.

Ved eventuelle motstridende bestemmelser i vedleggene, gjelder rang i samme orden som vedleggene er listet opp.

Dersom Ekspedisjonsstedet inngår i kjedesamarbeid i henhold til **Vedlegg 1**, har Kjedespissen med unntak av det som er nevnt nedenfor i dette punkt 3 fullmakt (lik adgang som Ekspedisjonsstedet) til å representere og forplikte Ekspedisjonsstedet i forhandlinger med Posten i alle relasjoner knyttet til Driftsavtalen.

Driftsavtalen med Ekspedisjonssteder som har kjedetilhørighet, skal ved inngåelse signeres av prokura/juridisk eier og av angjeldende kjedemedlem (kalt Ekspedisjonsstedet). Senere endringer til Driftsavtalen eller dets vedlegg skal undertegnes enten av Kjedespiss og Ekspedisjonssted sammen, eventuelt av Kjedespiss alene i henhold til den fullmakt som Ekspedisjonsstedet har gitt Kjedespissen i Driftsavtalen. Dersom reforhandlinger mellom Posten og Kjedespissen medfører endringer av Driftsavtalen skal slike endringer automatisk implementeres i inngåtte Driftsavtaler fra det virkningstidspunkt som Posten og Kjedespissen avtaler.

Gjennom bestemmelser i Driftsavtalen er Kjedespissen gitt fullmakt av Ekspedisjonssted med kjedetilhørighet; til å representere og forplikte Postens avtalepart i Driftsavtalen (Ekspedisjonsstedet). Fullmakten gjelder for alle forhold knyttet til Driftsavtalen, men den omfatter ikke en rett for fullmektigen (Kjedespissen) til å transportere eller overføre Driftsavtalen til tredjepart eller til å si opp Driftsavtalen på vegne av fullmaktsgiver (Ekspedisjonsstedet). Ved bortfall av Kjedeavtalen, faller fullmakten bort med samme utløpstid som Kjedeavtalen.

Fullmakten kan i avtaleperioden ikke endres eller kalles tilbake med mindre det avtales med Posten. Dersom Ekspedisjonsstedets kjedetilhørighet opphører faller fullmakten bort fra det tidspunkt Posten mottar skriftlig melding om at kjedetilhørighet er brakt til opphør.

4. Post i Butikk konseptet

4.1 Generelt

Konseptet Post i Butikk er beskrevet nærmere i **Vedlegg 2**.

Drift/utførelse av Post i Butikk konseptet betegnes Post i Butikk.

Post i Butikk konseptet er den helhet av forretningsmessige, industrielle og intellektuelle rettigheter og knowhow som benyttes til videreformidling av hovedsakelig postale og finansielle produkter og tjenester. Herunder systemer for etablering, drift, planlegging og profilering.

Varemerker og andre kjennetegn som benyttes i Post i Butikk konseptet er Postens eiendom. Ekspedisjonsstedet oppnår således ingen rett til disse utover bruksrett i den tid Driftsavtalen varer. Tilsvarende gjelder håndbøker, anvisninger og øvrige deler av konseptet.

Posten kan foreta utvikling og endring av konseptet når endringer i relevant(e) lover, konsesjon(er), statlige eierstyringer, markedsmessige eller konkurransemessige forhold eller andre hensyn tilsier det. Endringer som vesentlig påvirker samarbeidet mellom partene skal eventuelt behandles henhold til **Vedlegg 7** før de besluttet og implementeres.

Posten kan etter rimelig varsel i løpet av avtaleperioden tilføre konseptet nye produkter og tjenester dersom det ikke endrer hovedmålsettingen med Post i Butikk-konseptet, eller innenfor samme hovedmålsetning utvikle et nytt og enklere tredjepartsdrevet konsept. Posten kan utvikle et konsept for forenklet ekspedisjonssted. Konseptet for forenklet ekspedisjonssted skal ha nødvendig IT støtte. Posten har anledning til å endre utforming og sortiment for Ekspedisjonsstedet tilsvarende, og etablere nye tidsstudier for avregning av Ekspedisjonsstedets nye tjenester. Partene skal søke å finne løsninger for endringer i kompensasjonsordninger som følge av vesentlige endringer av konseptet i henhold til

Vedlegg 7 Samarbeidsorganisering. Dersom det ikke er mulig kan begge parter si opp denne avtalen med 6 mnd. varsel til den annen part.

Nærmere regler for profilering og håndtering av Postens ulike merkevarer og merkenavn, konseptet Post i Butikk mv. er inntatt i Vedlegg 2.

4.2 Rettigheter

Ekspedisjonsstedet og Posten driver hver og en sin egen virksomhet som selvstendige juridiske personer med eget ansvar i forhold til medarbeidere, ansatte, kunder, leverandører, myndigheter mv. Ekspedisjonsstedet bemanner selv sin driftsorganisasjon og har ansvar for at samtlige lønninger, skatter og avgifter samt andre kostnader betales korrekt.

Ingen av partene har rett til å representere en annen part i forhold til tredjemann, med mindre det følger spesifikt av denne Driftsavtalen. Dersom Ekspedisjonsstedet inngår i kjedesamarbeid som vist i **Vedlegg 1**, har Kjedespissen rett til å representere Ekspedisjonsstedet overfor Posten i forhold som angår denne Driftsavtalen, se punkt 3 ovenfor.

5. Ingen eksklusivitet. Krav til likebehandling av Postens produkter og tjenester

Driftsavtalen er ikke-eksklusiv. Posten bestemmer utvikling og etablering av distribusjonskanaler for sine postale og finansielle produkter og tjenester i takt med utviklingen i markeder og teknologi,

Posten står fritt til å etablere for eksempel Post i Butikk eller andre inn- eller utleveringsenheter som del av sitt distribusjonsnett. Posten har ingen eksklusiv rett til å levere avtalte produkter og tjenester gjennom Ekspedisjonsstedet.

Ekspedisjonsstedet kan innføre konkurrerende produkter og/eller tjenester dersom slike tilbys klart separert fra, og uten forvekslingsfare for, Post i Butikk-konseptet. Dette gjelder også postale handelsprodukter. For det tilfelle at Ekspedisjonsstedet har inngått kjedesamarbeid som vist i Vedlegg 1, og Ekspedisjonsstedet benytter seg av anledningen til å formidle eller selge produkter eller tjenester som konkurrerer med produkter eller tjenester formidlet i henhold til denne Driftsavtalen, skal Ekspedisjonsstedet påse at det skjer etter Kjedespissens forhåndsgodkjennelse og slik at det sikrer en likebehandling av slike produkter og tjenester i Kjeden basert på forretningsmessig konkurransedyktighet.

6. Sortimentsvalg.

6.1 Utvikling av sortiment

Det samlede Sortimentet i Post i Butikk består av Postale produkter og tjenester, handelsprodukter og tjenester fra Posten eller Postens samarbeidspartnere som tilbys gjennom PiB. Oversikt over Sortimentet på tidspunktet for inngåelse av denne Driftsavtalen er inntatt i **Vedlegg 4**.

Posten bestemmer omfanget på Sortimentet i konseptet til enhver tid
Posten bestemmer i samråd med Ekspedisjonsstedet innhold og omfang i det sortiment som Ekspedisjonsstedet til enhver tid skal benyttes i Post i Butikk-konseptet. Dette skal minst inneholde grunnsortimentet.

Ekspedisjonsstedet forplikter seg i sitt sortiment i Post i Butikk til nøye å følge de anvisninger som gis av Posten.

6.2 Innkjøp av produkter

Innkjøp av postale produkter, handelsprodukter og forbruksartikler av profiltypen for Posten eller Bring gjøres så langt det er mulig hos Posten, eller fra en av Postens anviste leverandører.

6.3 Lager

Ekspedisjonsstedet plikter å holde tilstrekkelig lager for å dekke forbruk av postale produkter, handelsprodukter og forbruksartikler av profiltypen, samt informasjonsmateriell.

7. Generelle forpliktelser

7.1 Samfunnsansvar

Posten har utarbeidet prinsipper og retningslinjer for samfunnsansvar som særlig fokuserer på menneskerettigheter, integritet og antikorrupsjon, arbeidstakerforhold samt miljømessige forhold. Posten har utarbeidet en egenerklæring for etisk standard for leverandører ("Egen erklæring om etisk standard for leverandører til Posten Bring AS") som gjenspeiler disse prinsipper og retningslinjer, og som finnes tilgjengelig på postennorge.no. Ekspedisjonsstedet skal gjøre seg kjent med og etterleve denne egenerklæringen og de prinsipper og retningslinjer som fremkommer av denne. Ekspedisjonsstedet er videre kjent med at brudd på denne egenerklæring og/eller Posten prinsipper og retningslinjer for samfunnsansvar er å anse som vesentlig mislighold som gir Posten rett til å heve avtalen.

7.2 Særlig om lønns- og arbeidsvilkår

Posten krever at Ekspedisjonsstedet har ordnede lønns- og arbeidsvilkår for sine ansatte. Med lønns- og arbeidsvilkår menes i denne sammenheng bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji.

Alle avtaler Ekspedisjonsstedet inngår med tredjepart og som innebærer utførelse av arbeid i henhold til denne Avtalen skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

I den grad Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter kommer til anvendelse, skal Ekspedisjonsstedet sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av nevnte forskrift. Dersom arbeidet som skal utføres for Posten anses å bli utført fra Norge, skal Ekspedisjonsstedet sørge for at ansatte har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje.

Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i henhold til Postens rutiner.

Dersom Ekspedisjonsstedet ikke oppfyller forpliktelsen til ordnede lønns- og arbeidsvilkår, har Posten rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen, tilsvarende ca 2 (to) ganger innsparingen for Ekspedisjonsstedet, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Ekspedisjonsstedet skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Posten og Ekspedisjonsstedet kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Posten har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Ekspedisjonsstedet kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Ekspedisjonsstedets forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Dersom en uavhengig tredjepart kommer til at kravene i denne bestemmelsen ikke er oppfylt, og Ekspedisjonsstedet bestrider dette, kan Posten kreve at Ekspedisjonsstedet og underleverandører legger frem dokumentasjon for Posten om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet.

Brudd på de krav og forpliktelser som følger av denne bestemmelse anses som vesentlig mislighold og gir Posten rett til å heve avtalen.

7.3 Særlig om miljøkrav mv.

Posten ønsker å være en samfunnsansvarlig aktør som tar ansvar for å redusere påvirkningen på det ytre miljøet gjennom bruk av miljøeffektive løsninger. Ekspedisjonsstedet forplikter seg til det samme.

Ekspedisjonsstedet skal forholde seg til miljøspørsmål etter føre-var-prinsippet og aktivt ta beslutninger som minimerer negativ miljøpåvirkning. Ekspedisjonsstedet skal ha et effektivt system for kontinuerlig å minimere negativ miljøpåvirkning fra sin virksomhet.

Ekspedisjonsstedet plikter for egen regning å gi miljøinformasjon som er nødvendig for at Posten kan oppfylle den til enhver tid gjeldende rapporteringsplikt og/eller rapporteringsstandard.

Brudd på de krav og forpliktelser som følger av denne bestemmelse anses som vesentlig mislighold og gir Posten rett til å heve avtalen.

7.4 Generelt

De butikkansatte som skal arbeide med Post i Butikk konseptet skal ha god grunnkompetanse for den virksomheten de arbeider i. Posten fastsetter grunnkompetansekrav for personalet hos Ekspedisjonsstedet, og har ansvaret for å gjennomføre et særskilt opplæringsprogram i forbindelse med etablering av Post i Butikk hos Ekspedisjonsstedet, samt kompetanseutvikling for postansvarlig(e) knyttet til Post i Butikk slik det framgår Postens opplæringsplan. Postens opplæringsplan og krav framgår av **Vedlegg 3**.

7.5 Starttrening

Posten vil gi nøkkelperson(er)/postansvarlig(e) hos Ekspedisjonsstedet nødvendig overføring av kunnskap til oppstart av konseptet (starttrening) der Ekspedisjonsstedet ikke har tidligere erfaring fra drift av PiB-konseptet, herunder kunnskap om de produktgrupper som betjenes av Posten og overføring av basiskunnskap for så vidt angår aktuelle lover og forskrifter på det aktuelle område, herunder ytelse av finanstjenester.

7.6 Opplæring utover starttrening

Posten har ansvar for oppdatering av kompetansen til postansvarlig(e) hos Ekspedisjonsstedet. Ekspedisjonsstedet, gjennom postansvarlig, har selv ansvaret for å lære opp øvrig personell som skal betjene postpunktet etter Postens retningslinjer. Ekspedisjonsstedet må påse at det settes av tilstrekkelig tid og dedikerte ressurser til opplæring. Ekspedisjonsstedet har selv også ansvaret for å lære opp eventuelle nye postansvarlige. Opplæringen skal være fullverdig for alle gjøremål i Post i Butikk.

7.7 Konferanser og møter

Ekspedisjonsstedet plikter å legge forholdene til rette for at nøkkelpersoner i Ekspedisjonsstedet kan delta i konferanser og møter m.v. arrangert av Posten slik at partene kan utveksle kunnskap og erfaringer.

Deltakelsen i konferanser og møter mv. er kostnadsfri hvor Postens egne ressurser tas i bruk. Utover dette svarer Ekspedisjonsstedet for sine deltakere selv- lønn, reiser, reiseforsikringer, kostgodtgjørelser samt losji.

8. Drift

8.1 Generelt

Ekspedisjonsstedet skal drive Post i Butikk i henhold til alle lover, forskrifter og de konsesjoner som måtte gjelde, foruten i overensstemmelse med gjeldende kollektivavtaler og tariffavtaler. Ekspedisjonsstedet må selv søke nødvendige tillatelser for virksomheten, i samråd med Posten om postfaglige forhold.

Generelle krav til Ekspedisjonsstedet inklusive servicenivå overfor kunde er beskrevet i **Vedlegg 3**. Ekspedisjonsstedet skal ved etablering av Post i Butikk følge retningslinjene i vedlegg hva gjelder kravspesifikasjoner for innredning m.v. Dersom Ekspedisjonsstedet ønsker å fravike retningslinjene, må saken forelegges Posten til avgjørelse i god tid før eventuelt fravikelse. Det samme gjelder ved ombygging av lokaler med Post i Butikk.

Ekspedisjonsstedet plikter å se til at driften er effektiv og med et fornuftig nivå på bemanningen i forhold til transaksjonsmengde og markedsmuligheter for salg.

Ekspedisjonsstedet må påse at det er frigitt nødvendige ressurser for en forsvarlig drift i god tid før oppstart, herunder at det avsatt nødvendig tid til starttrening m.v.

8.2 Drift

Ekspedisjonsstedet plikter å avsette tilstrekkelig areal til Post i Butikk konseptet slik dette er beskrevet i vedlegg 2.

Ekspedisjonsstedet skal alltid være i henhold til beskrivelser i Postens krav.

Enhver endring/ombygging av Post i Butikk hos Ekspedisjonsstedet skal forelegges Posten til godkjenning i god tid før gjennomføring. Ombygging initiert av Ekspedisjonsstedet og som ikke anses nødvendig av Posten betales fullt ut av Ekspedisjonsstedet etter Postens godkjenning. Dette gjelder alle Postens kostnader.

8.3 Åpningstider

Post i Butikk skal ha samme åpningstid som Ekspedisjonsstedet, hvis ikke annet er avtalt.

Ved endring i butikkens åpningstider skal Posten informeres om dette så fort dette er mulig.

8.4 IKT-løsninger

Ekspedisjonsstedet skal tilpasse egne eksisterende systemer der det er nødvendig for at Post i Butikk skal sikres tilfredsstillende løsninger.

Ekspedisjonsstedet skal holde nødvendig IT-infrastruktur slik at effektiv kommunikasjon fra Posten eller Postens leverandører mot Ekspedisjonsstedet er mulig.

Ekspedisjonsstedet med kjedetilhørighet etter **Vedlegg 1** skal ved driftsstans i egne IT-systemer som brukes i Post i Butikk konseptet, følge Kjedespissens rutiner for reserveløsninger.

Ekspedisjonsstedet skal benytte IKT-tjenester for PiB som leveres av Posten. IKT-løsningene er nærmere beskrevet i **Vedlegg 5**.

8.5 Sikkerhet

Ekspedisjonsstedet må påse at sikkerhetskrav og oppbevaringsregler, herunder krav til håndtering av gods og midler tilhørende andre, blir fulgt. Ekspedisjonsstedet må se til at kunder og uvedkommende ikke gis mulighet for innsyn til sendinger o.l slik at man kan skaffe seg kjennskap til andres bruk av Posten.

Ekspedisjonsstedet er behandlingsansvarlig for kameraovervåking i Post i Butikk, jf personvernforordningen artikkel 4 nr.7. Ekspedisjonsstedet er dermed ansvarlig for å etterleve de kravene som følger av personvernforordningen med forskrifter og relevant praksis. I enkelte større/ spesielle saker skal ekspedisjonsstedet samarbeide med Posten om å fremskaffe kameraopptak.

Ekspedisjonsstedet er ansvarlig for sikkerhet og håndtering av postale produkter og persondata, og for pengeflyt i lokal enhet, både hva gjelder lager, utstyr, kassabeholdning og pengetransport.

Partene skal i fellesskap etablere retningslinjer som gjelder sikkerhet. Ekspedisjonsstedet skal sammen med Posten og eventuelt Kjedespissen der kjedesamarbeid er inngått jf

Vedlegg 1, arbeide for å videreutvikle og implementere gode sikkerhetsrutiner, herunder rutiner for pengehåndtering og avstemming/oppgjør av kassebeholdning/oppgjørskonto.

8.6 Profil- og forbruksartikler

Posten skal vederlagsfritt tilby Ekspedisjonsstedet profilartikler og forbruksartikler av profiltype som beskrevet i **Vedlegg 2**.

9. Markedsføring

Posten er ansvarlig for merkevarebygging av sine varemerker i sin alminnelighet og tilrettelegging for markedsføring av produkter og tjenester omfattet av Sortimentet. Posten vil utarbeide materiell til salgs- og markedsføringskampanjer, inklusive redaktøransvar også for egne Informasjons-/ profilerings skjermer.

9.1 Markedsplaner

Dersom Ekspedisjonsstedet ønsker å markedsføre Post i Butikk i sin lokalmarkedsføring, kan det gjøres ved at Posten godkjenner dette i hvert enkelt tilfelle. Posten kan bidra med logomateriell / tekst. Kostnader utover dette; eks trykk og distribusjon dekkes da av Ekspedisjonsstedet.

9.2 Ekspedisjonsstedets ansvar for markedsaktiviteter

For Ekspedisjonsstedet er deltakelse i kampanjer obligatorisk. Ekspedisjonsstedet skal i samsvar med markedsplanen bearbeide det lokale markedet med sikte på størst mulig oppslutning om Post i Butikk, holde det nødvendige sortiment og for øvrig medvirke gjennom eksponeringsinnsats og på annet vis til at kampanjene virker.

Posten kan inkludere markedsføringsmateriale fra Postens partnere, om nødvendig skal markedsplaner diskuteres i samarbeidsgruppen, se vedlegg 7.

10.Samarbeidsorganer

10.1 Organisering

Samarbeidet mellom partene fordrer en organisering for å lette kommunikasjonen og for å forankre beslutninger som fattes vedrørende Post i Butikk-konseptet og samarbeidet om dette. Den formelle organiseringen av samarbeidsformene som gjelder for Postens Post i Butikk-konsept er vist i **Vedlegg 7**.

11. Rapportering og driftsoppfølging, servicenivå og kvalitet

Ekspedisjonsstedet påtar seg å rapportere til Posten angående virksomhetens utvikling. Innholdet i rapporteringen vil bl.a. omfatte forhold vedrørende økonomi, salg, drift og kvalitet.

Posten skal foreta driftsoppfølging av Ekspedisjonsstedet hva angår Post i Butikk. **Vedlegg 7** inneholder avtalte driftsoppfølgingsrutiner. Posten vil følge opp de enkelte Ekspedisjonssteder i henhold til de fastsatte krav til servicenivå, kvalitet og kompetanse i vedlegg 3.

I tillegg til regelmessig oppfølgingsbesøk kan Posten foreta uanmeldte kontroll besøk i hele perioden Ekspedisjonsstedet normalt utfører posttjenester og/eller finansielle tjenester. Alle besøk foretas av personer som er bemyndiget og legitimert av Posten til å foreta slike besøk.

Posten vil, som en del av arbeidet med økt kundeverdi, gjennomføre kundetilfredshetsmålinger, herunder ved hjelp av verktøyet Net Promoter Score (NPS). Ekspedisjonsstedet skal i nødvendig utstrekning bidra til implementering og oppfølging av undersøkelser og målinger knyttet til kundetilfredshet. Resultatet av målingene skal gjennomgås og følges opp i henhold til Vedlegg 7.

Posten skal i tillegg gjennomføre årlige tidsstudier.

12. Ansvar

12.1 Risiko for postsendinger

Posten har ansvar for postsendingen til den er overlevert Ekspedisjonssted eller mottatt fra Ekspedisjonsstedet.

Ekspedisjonsstedet har ansvar for postsendingen fra den er mottatt fra Posten til den er utlevert kunden, eventuelt returnert Posten, eller fra den er innlevert av kunden til den er overlevert til Posten.

Ved mottak, oppbevaring og utlevering av postsendinger og/eller utførelse av tjenester i henhold til denne Driftsavtalen, skal Ekspedisjonsstedet opptre i henhold til Postens anvisninger og bestemmelser.

Ved salg av varer og produkter samt ved øvrig kontakt med kunden, opptre Ekspedisjonsstedet i henhold til butikkens egne prosedyrer og regelverk.

12.2 Erstatningskrav

Ved mottak, oppbevaring og utlevering av postsendinger og/ eller ekspedering av finansielle tjenester, skal Ekspedisjonsstedet opptre i henhold til gjeldende regelverk, Postens anvisninger og bestemmelser i retningslinjer gitt av Posten eller leverandøren av finansielle tjenester.

Ekspedisjonsstedet overtar det erstatningsansvar som Posten kan komme i etter Postloven og Postens generelle leveringsvilkår, når Ekspedisjonsstedet har ansvaret for tjenestene og/eller for en postsending ifølge pkt. 12.1. Ekspedisjonsstedets regressansvar overfor Posten er begrenset til Postens eget ansvar overfor kunden og/eller i henhold til Postens egenandel i forsikrede løsninger for verdisendinger. Dersom Ekspedisjonsstedet kan påvise at Postens anvisninger er fulgt, har Ekspedisjonsstedet ikke regressansvar overfor Posten.

Ekspedisjonsstedet kan ikke reise noe krav mot Posten i forbindelse med bortkomne midler i forbindelse med drift av Post i Butikk, uansett størrelse og årsak, med mindre dette skyldes at en postforsendelse eller pakke er kommet bort eller skadet/gjort ubrukelig før den ble overlevert til Ekspedisjonssted, eller etter at Ekspedisjonsstedet har overlatt denne i Postens verge.

Uten å begrense partenes rett etter gjeldende rett til å påberope seg mislighold av den annen part, skal følgende spesifikke forhold alltid, med mindre de er akseptert av den annen part eller skyldes forhold som den annen part selv bærer risikoen for, anses å utgjøre mislighold av ansvarlig parts forpliktelser overfor den annen part:

- (i) Betalingsmislighold av ubestridte krav
- (ii) gjennomføring av transaksjoner uten eller i strid med gyldig oppdrag, herunder falske oppdrag, jf litra (vii) og tilbakekalt oppdrag
- (iii) uautorisert overstyring av kunderettede systemer,
- (v) åpenbare, grove brudd på legitimasjonsbestemmelsene og

12.3 Formidling av finansielle tjenester

Ekspedisjonsstedet må påse at det ved formidling av finansielle tjenester i tilstrekkelig grad klargjøres mot sluttkunde at Ekspedisjonsstedet kun er representant for en finansinstitusjon. Finansinstitusjonens navn må oppgis.

Ekspedisjonsstedet må overfor sluttkunde gi samtlige av de opplysninger til sluttkunde som er forutsatt gitt av finansinstitusjonen i finansavtaleloven.

Ekspedisjonsstedet må aldri inngå avtaler i eget navn eller på vegne av Posten for så vidt angår ytelse av finansielle tjenester.

13.Forsikring

Ekspedisjonsstedet skal være tilfredsstillende forsikret mot skade eller tap og ha forsikringsdekninger for bl.a. avbrudd, ran, underslag, innbrudd, varelager og inventar herunder brann, tingskade og ansvarsforsikring.

Partene vil samarbeide om eventuell skadebegrensning og oppfølging.

Posten vil dekke Ekspedisjonsstedets egenandel etter forsikringsavtalen (maks kr 15.000,- samlet pr hendelse) ved ran, innbrudd og/eller skade på ting dersom det fremstår som åpenbart at angrepet er rettet mot Post i Butikk i den hensikt å ta postale eller finansielle forsendelser og verdisaker fra den. Ekspedisjonsstedet svarer for alle øvrige skader på eller i Ekspedisjonsstedet.

14. Bruk av knowhow mm.

Ekspedisjonsstedet forplikter seg til ikke, i løpet av avtaletiden eller etter avtalens opphør, i noe henseende å benytte seg av varemerker, firma eller annen rettighet som tilhører Posten, i strid med denne Driftsavtale.

Etter avtalens opphør har Ekspedisjonsstedet en tidsbegrenset forpliktelse på inntil 6 mnd. til ikke å utnytte eller bringe videre knowhow tilknyttet konseptet som ikke er alminnelig kjent.

15. Betalinger

15.1 Kundepriser

Pris til sluttbruker på postale og finansielle produkter og tjenester i Post i Butikk, fastsettes av Posten og vil være lik pris på tilsvarende produkter og tjenester i øvrige deler av postnettet.

På handelsprodukter som leveres fra Posten, kan Posten fastsette maksimalpriser.

15.2 Godtgjørelser til Ekspedisjonsstedet for post transaksjoner

Provisjoner og godtgjørelser ytes til Ekspedisjonsstedet som angitt i **Vedlegg 6**.

Posten vil godtgjøre Ekspedisjonsstedet for postransaksjoner. Grunnlaget for beregning av transaksjonsgodtgjørelsene (normert tidsforbruk) fastsettes av Posten etter gjennomføring av tidsstudier som beskrevet i **Vedlegg 6**. Studiene og tilhørende analyser gjennomføres en gang pr år, og danner grunnlag for normert tidsforbruk følgende år.

Når Posten eller Postens leverandører vil innføre nye produkter eller tjenester som gir nye typer transaksjoner, skal det ved første gangs innføring forhandles om godtgjørelse med grunnlag i den arbeidsbelastningen transaksjonene medfører for Ekspedisjonsstedet i henhold til sammenlignbare prinsipper til det som er benyttet ved fastsetting av normert tid for øvrige transaksjoner, jfr. **Vedlegg 6**. Ved senere revisjoner følges endringsprosedyrer som angitt ovenfor.

Som følge av markedsmessige forhold står Posten fritt til å justere henteområdene i løpet av avtaleperioden. Volumtall for enheten, oppgitt til Ekspedisjonsstedet i forkant av kontraktsinngåelse, er ikke forpliktene for Posten i avtaleperioden. Ingen av forholdene fordrer automatisk endring i timepris.

15.3 Oppgjør og betaling

Posten sender fakturagrunnlag til Ekspedisjonsstedet/ Leverandøren så snart som mulig etter utløp av hver måned. Ekspedisjonsstedet/ Leverandøren skal motta oppgjør fra Posten senest 14 dager etter at Posten har mottatt faktura fra Ekspedisjonsstedet/ Leverandøren.

16. Taushet og kommunikasjon til media

Posten er ansvarlig for all kommunikasjon med media og offentlige myndigheter i alle forhold som omhandler Postens ansvarsområde.

Partene forplikter seg til gjensidig lojalitet, dvs. blant annet etter beste evne å støtte hverandre og å fremføre kritikk bare internt.

Partene forplikter seg til å iaktta full taushet om hva de erfarer om den andre parts virksomhet, liksom om systemet som sådant.

Det påligger Ekspedisjonsstedet å oppbevare ukvitterte håndbøker og andre anvisninger mm., slik at uvedkommende ikke kan få tilgang til disse. De skal også kunne tilbakesendes intakte til Posten på forespørsel eller når samarbeidet opphører.

Ekspedisjonsstedet plikter å påse at personell i Ekspedisjonsstedet undertegner taushetserklæring iht. Postens regelverk.

Det er Ekspedisjonsstedet som har ansvar for å oppbevare taushetserklæringen så lenge denne er gjeldende, selv etter at avtaleperioden er utløpt.

17. Gyldighetstid

17.1 Avtaleperioden

Se Driftsavtalens forside for å finne avtaleperiode for den aktuelle Post i Butikk.

Varsling *ensidig* opsjon: Posten må varsle om opsjon ikke skal utløses senest 10 mnd. før utløp.

Varsling *gjensidig* opsjon: Posten må varsle om opsjons ikke skal utløses senest 10 mnd. før utløp. Kjedespiss (for frittstående drivere: ekspedisjonssted) må varsle senest 10 mnd. før utløp dersom opsjon ikke utløses.

Ved opphør av Kjedeavtale inntatt i Vedlegg 1 anses Driftsavtalen uansett ovenstående sagt opp til samme utløpstid som Kjedeavtalen. Dog har Posten rett til på individuell basis å videreføre Driftsavtalen med Ekspedisjonsstedet inntil ordinært utløp, inklusive eventuelle opsjonsperioder, for Driftsavtalen.

Forventet åpningsdato er oppgitt på den første siden av denne avtalen. Endelig åpningsdato vil bli meddelt ekspedisjonsstedet med minst 8 ukers varsel. Dersom faktisk åpningsdato avviker fra forventet dato, så kan ikke Ekspedisjonsstedet fremme krav mot Posten for økte kostnader, tapt inntjening eller lignende.

For å sikre innfasingen av eventuell ny PiB-driver etter Driftsavtalens opphør har Posten rett til å forkorte eller forlenge avtaleperioden på uendrede vilkår med opptil 8 uker. Dette skal Posten meddele ekspedisjonsstedet så fort som mulig, og ikke senere enn 8 uker før den forkortede avtaleperioden utløper.

Driftsavtalen kan opphøre før avtaleperioden er over dersom både Posten og Ekspedisjonsstedet er enige om dette.

17.2 Partenes forpliktelser ved opphør

Ved opphør av samarbeidet skal Posten ha i retur PiB-modul og annet utstyr for gjenbruk. Tilbakestilling av lokaler, generell opprydding mv. er Ekspedisjonsstedets ansvar.

18. Mislighold og erstatning

18.1 Vesentlig mislighold

En part kan heve denne Driftsavtale dersom den annen part har utvist vesentlig mislighold. Som vesentlig mislighold regnes også bl.a.

- (a) Underslag av betrodde midler eller postforsendelser, brudd på avstemmingsregler eller rutiner for oppgjørskonto, uberettiget bruk av oppgjørskonto eller illojale transaksjonsføringer;
- (b) bevisst overlatelse av uriktige opplysninger til tredjemann, handling eller unnlattelse som alvorlig skader Post i Butikk-konseptets omdømme eller som på noen måte kan betraktes som skadelig opptreden;
- (c) innføring til eller salg av varer hos Ekspedisjonssted som gir kundene en negativ oppfatning av Ekspedisjonsstedet;
- (d) vesentlig lav kvalitet på tjenesteyting til sluttkunde;
- (e) vesentlige eller gjentatte brudd på lovpålagte krav etter post lovgivning
- (f) gjentatte overtredelse av avtalte forpliktelser, herunder Ekspedisjonsstedets manglende oppnåelse av kvalitets-, kompetanse- eller servicekrav, jf Vedlegg 3, etter at den annen part har mottatt skriftlig advarsel med oppfordring om å rette feilen og betryggende rettelsesforsøk ikke er foretatt innen 14 dager etter slikt varsel;
- (g) en parts innstilling av betalinger, innledning av akkordforhandlinger, tvungen eller frivillig, eller konkurs samt opphør av drift; og
- (h) stans i eller manglende bruk av rettighetene etter denne avtale av Ekspedisjonsstedet.

18.2 Skadeserstatning

Ved kontraktsbrudd har den krenkede part rett til erstatning fra motparten for sitt direkte økonomiske tap. Indirekte tap og tapt fortjeneste kan ikke kreves erstattet. Den part som påroper kontraktbrudd fra den annens side, skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Postens tap og kostnader ved Ekspedisjonsstedets manglende oppfylling av service-, kvalitets- og kompetansekrav, jf Vedlegg 3, anses som direkte økonomisk tap.

19. Force Majeure

Landsomfattende streik, blokade eller annen slik omstendighet som partene ikke rår over, så som krig, mobilisering, epidemier, avbrudd i offentlig samferdsel, brann, eksplosjon eller unntakstilstand, fritar partene fra så vel oppfyllelse av forpliktelser i henhold til denne avtale - i den grad de ikke kan fullføres uten unormalt høye kostnader - som fra forpliktelser til å betale skadeserstatning for slik bristende avtaleoppfyllelse.

20. Tvister

Driftsavtalen og enhver tvist som måtte oppstå i forbindelse med den skal være underlagt norsk rett. Norsk lovvalsregler skal ikke anvendes dersom dette leder til valg av et annet lands rett.

Partene vil bestrebe seg på å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom man ikke lykkes, skal eventuelle tvister endelig løses ved voldgift avholdt i Oslo, Norge i henhold til norsk voldgiftslov i kraft på det tidspunkt voldgiftsforhandlingene starter.

Vedlegg 2	Posten Bring AS- Driftsavtale Post i Butikk
-----------	---

Beskrivelse av konseptet Post i Butikk og regler for profilering mv.

1. Hva er Post i Butikk

- Post i Butikk er en del av Postens konsesjonspålagte ekspedisjonsnett, og innbefatter følgende tjenesteområder:
 - leveringspliktige posttjenester.
- Utover dette har noen Post i Butikk ulike tilleggstjenester etter lokale markedsbehov etter særskilt avtale.
- Post i Butikk skal bidra til å oppfylle Postens konsesjonsforpliktelse ved å være tilstede i alle kommuner i Norge.
- Post i Butikk er landsdekkende, og drives som en del av etablerte ekspedisjonssteder, primært knyttet til landsdekkende detaljhandels- og servicekjeder.
- Post i Butikk er primært for privat- og SMB-kunder med behov for standard sortiment av post-tjenester. Posten kan i tillegg supplere konseptet/sortimentet med tjenester og produkter fra andre leverandører, slik beskrevet i driftsavtalens **vedlegg 4 og 7**. Posten eier, utvikler og drifter konseptet gjennom avtaleregulert samarbeid med kjeder og enkeltstående ekspedisjonssteder.
- Posten kan vurdere i løpet av avtaleperioden utvikle nye konsepter og enklere tredjepartsdrevet konsept.
- Posten vil kontinuerlig ivareta behov for utvikling og tilpasning av Post i Butikk-konseptet, i forhold til myndighetspålagte krav, kundebehov og endringer i markeds- og konkurransesituasjonen.
- Posten kan etter avtale med Kjedespiss/ ekspedisjonsstedet plassere pakkeautomat/ pakkeboks i, eller i tilknytning til ekspedisjonsstedets lokaler.

2. Formål og målsetting

Post i Butikk gir butikken en mulighet til å øke sin omsetning gjennom økt kundetilstrømming.

For Posten skal samarbeidet gi en effektiv løsning for tilgjengelighet, samtidig som de ulike kvalitetskravene til tjenestene oppfylles.

3. Kvalitet og effektivitet

Ekspedisjonsstedet skal gjennom Post i Butikk levere produkter og tjenester på vegne av Posten Bring AS, med de krav til gjeldende kvalitet, kompetanse og service beskrevet av Posten.

Posten søker kontinuerlig å bedre arbeidsprosessene for Post i Butikk, for å sikre en så effektiv arbeidsflyt som mulig.

Kvalitet måles ved hjelp av kvalitetsmålinger på REK og rett porto på etikettskriver mv.

Posten gjennomfører kundetilfredshetsmålinger og tidsstudier for å kartlegge og forbedre kvalitet og effektivitet.

4. Kundebetjening

Post i Butikk skal være betjent i hele butikkens åpningstid, om ikke annet er avtalt.

Kundene skal betjenes av butikkmedarbeidere som er opplært gjennom Postens kompetanseprogram for konseptet Post i Butikk.

5. Produkter og tjenester

Produkt- og tjenestesortimentet i Post i Butikk bygger på enkelhet, standardisering og stor grad av selvbetjening. Sortimentet skal bygge opp under Posten som merkevare.

Partene skal samarbeide for å gi kundene et tilfredsstillende produkt- og tjenesteutvalg tilpasset markedet. Alle butikker som har avtale om Post i Butikk, skal tilby basissortimentet som til enhver tid gjelder.

Fullsortiment er et nærmere definert produkt- og tjenestespekter som avtales mellom partene ut fra vurdering av markedet ved den enkelte butikk. Ved avtaleinngåelse har alle PiB Postbokser. Postbokstilbudet kan likevel fravikes ved Ekspedisjonsstedet etter en vurdering av Posten.

Posten kan vurdere om det skal etableres postbokser i et Ekspedisjonssted som ikke har det, i løpet av avtaleperioden.

6. Utstyr

Utstyret i Post i Butikk omfattes av interiøret, profilelementer inkl. inn- og utvendig skilt, informasjons-/profileringsskjermer, IKT-utstyr, reklamemateriell og brosjyreholder som holdes av Posten.

Posten holder også rekvisita, materiell, skjemaer mv. som er Postenprofilert og som Posten ønsker at Ekspedisjonsstedet skal benytte.

Ekspedisjonsstedet holder selv alt annet forbruksmateriell og kontorrekvisita.

6.1 Interiør

Posten anskaffer, bekoster og installerer det interiøret den enkelt Post i Butikk skal ha. Utstyret eies av Posten. Ekspedisjonsstedet må kunne stille til rådighet tilstrekkelig areal og fasiliteter for installasjon og drift av PiB-punktet. Posten detaljprosjekterer punktet i samråd med ekspedisjonsstedet. Ekspedisjonsstedet er ansvarlig for å klargjøre arealet for installasjon av PiB-utstyr, inkl. kabling, strøm, belysning, evt. avdeling av lokalet m.v. Ekspedisjonsstedet er også ansvarlig for at korrekte plantegninger av arealet foreligger til detaljprosjekteringen.

6.2 Postens profilelementer ute og inne

Postens overordnede profileringsprogram ligger til grunn ved utformingen av Post i Butikk.

Posten og de viktigste samarbeidspartneres varemerker og profileringselementer skal være godt synlig ute og inne. Profileringen skal understøtte produkter og tjenester i kundemøtet.

Profileringsmateriale fra samarbeidspartnere som inngår i Post i Butikk-konseptet skal anses som likeverdig profileringsmateriale fra Posten. Det er Posten som til enhver tid bestemmer i hvilken grad samarbeidspartnere sitt materiale skal profileres i Post i Butikk-enhetene.

Posten har ansvaret for at Ekspedisjonsstedet får levert riktige profileringselementer fra Posten og leverandører. Ekspedisjonsstedet har selv ansvaret for å bruke profileringselementene som avtalt.

Posten og Ekspedisjonsstedet, evt. Kjedespiss, blir enig om samordning i henhold til partenes profileringsprogrammer.

6.2.1 Profilelementer ute

Elementene monteres i umiddelbar nærhet av inngangspartiet til butikken. Dersom det ikke er veggplass nok p.g.a. store vinduer e.l., benyttes det frittstående stendere for postkasser og skilt.

Disse elementene er:

- Rød postkasse
- Lysskilt med Posten logo montert ut fra vegg (Uthengsskilt)
- Pillon ved inngangen, med lys, postskilt, meny og påmontert postkasse. Skilt med Postens og viktige samarbeidspartneres varemerke, samt viktigste varer/tjenester (Pillon).

Ekspedisjonsstedet skal melde ifra til Posten dersom det er nødvendig med utskiftinger/reparasjoner av profileringselementene.

6.2.2. Profilelementer inne

Postens og viktige samarbeidspartneres profileringsutstyr skal være tilstede i kassepunktet og andre steder i butikken for å fremme salg og formidling av postale og finansielle tjenester. Post i Butikk skal ha en sentral plassering (fortrinnsvis i tilknytning til kasse 1) i butikken med egne fasiliteter tilpasset behov for å selge og formidle postale og finansielle produkter og tjenester. Kundene skal betjenes som en integrert del av butikken.

De ulike elementene er i utgangspunktet standard og obligatorisk ved alle lokale enheter, men samtidig modulbaserte og fleksible for lett å tilpasses lokal utforming. Avvik fra standardoppsett avgjøres av Posten.

Modulene i postpunktet

Selve betjeningsskranken mot kundene skal i utgangspunktet inneholde en kassemodul en vektmodul, og en skuffemodul. I tillegg skal det i direkte tilknytting, eller i umiddelbar

nærhet, plasseres en innleveringsvegg (alternativt postkassemodul), Postpunktet består ellers i tillegg normalt av en produksjonsmodul og et skap til oppbevaring av rekommanderte sendinger.

I nærheten av kassemodulen skal det også monteres ulike veggmoduler for info- og salgsplakatert og Informasjons-/ profilerings-skjermer.

Det er utarbeidet en egen kioskmodul for bruk på mindre betjeningssteder. Mengden av pakkereoler i postpunktet tilpasses godsmengden for enheten.

Arealbehovet for et PiB-punkt varierer mellom ulike lokasjoner og er avhengig av pakkevolum, størrelse på postboksanlegg og mengde transaksjoner. Normalt arealbehov er 15–25 kvm.

Utstyr for å fremme salg

Det skal alltid være utplassert en salgsreol for selvbetjening av Postens produkter og tjenester. Denne skal i utgangspunktet plasseres i, eller i nærhet av postpunktet. Varene skal plasseres i henhold til Postens planogrammer.

Postbokser

Postens standard postboksanlegg skal benyttes. Postboksanlegget kan enten monteres fast i eller på vegg eller som mobilt anlegg på hjul med låsbare dører på baksiden.

6.3 Reklamemateriell

Plakatering og plassering av brosjyrer, profileringsartikler, salgsartikler på/i Post i Butikk interiøret (plakater, plakattrammer og salgsreolen) skal være i henhold til anvisning fra Posten.

Forbruksartikler med profilering (postalt utstyr, blanketter, esker etc.) leveres fra Posten eller en av Postens godkjente leverandører. Butikken må holde nødvendig lager av slike artikler.

6.5 Krav om universell utforming

Ekspedisjonsstedet må ivareta krav til universell utforming. Posten skal ha universell utforming av de leveringspliktige tjenestene, det vil si at tjenestene blir utformet på en slik måte at de kan nyttes av alle brukere.

Vedlegg 3	Posten Bring AS– Driftsavtale Post i Butikk
------------------	--

Service-, kvalitets- og kompetansekrav for driftsenheter i Post i Butikk-konseptet
 Det gjelder følgende rolle- og ansvarsfordeling mellom Posten og den enkelte driver (butikk) for drift av enheter i Post i Butikk-konseptet:

Posten definerer service-, og kvalitets- og kompetansekravene for Post i Butikk-konseptet. Den enkelte Post i Butikk driftsenhet har ansvar for at kravene innfris. Dette defineres i de konsept- og arbeidsbeskrivelser som til enhver tid er gjeldende.

Posten står fritt til å foreta oppfølging av den enkelte PiB for å sikre at kravene oppfylles. Driftsenhet PiB v/daglig leder plikter å tilrettelegge for at utpekt(e) butikkmedarbeider(e) gjennomfører Postens opplæringsprogrammer (e-læring og praktisk opplæring) i tråd med kompetansekravene.

Driftsenhet PiB skal ha god tilgjengelighet (lokalisering, utforming og åpningstid) for levering av avtalt tjenesteportefølje. Kundene skal oppleve at de får effektiv betjening og god service.

For å sikre god service og kvalitet skal Posten bidra med støtte til kundeservice (sentralt kontaktpunkt) med nærmere avtalt innhold og tilgjengelighet.

Myndighetene har i postforskriftens § 11 bestemt at sendinger skal leveres på det faste ekspedisjonsstedet dersom utleveringspostkasse ikke settes opp på angitt sted av Posten. Når postmottaker ikke etterkommer Postens krav om plassering av postkassen kan Distriktsansvarlig bestemme at utlevering av post i postkassen stoppes. Mottaker må da hente post ved hentekontoret (PiB). Distriktsansvarlig utarbeider tilleggsavtale for PiB. Ordningen er ikke tidsbegrenset.

Posten har fastlagt følgende service-, kvalitets- og kompetansekrav for driftsenheter i Post i Butikk-konseptet. Kravene kan bli endret i løpet avtaleperioden.

Servicekrav

Måleparameter	Rapporteringshyppighet	Krav
Kundeklager	Ukentlig	Registrerte kundeklager i Postens CRM-system Salesforce og rapporteres. Avtalte forbedringstiltak som gjennomføres innen fastsatt frist.
Kundetilfredshet, NPS eller tilsvarende målinger	Løpende	PiB-kjeden har i dag høy kundetilfredshet (NPS 9 totalt tilfredshet 20026). Mål for PiB-konseptet settes av Posten.
Åpningstid	Løpende driftsoppfølging	Posttjenestene skal være tilgjengelig i hele butikkens åpningstid om ikke annet er avtalt
Kundebetjening	Løpende driftsoppfølging	PiB-punktet skal være betjent når det er kunder der
Orden og ryddighet	Løpende driftsoppfølging	Post i Butikk-punktet skal være ryddig og rent, med utstyr og

		hjelpemidler i hht. avtalt konsept.
--	--	-------------------------------------

Posten kan gjennomføre en årlig revisjon av disse kravene. Posten vil også årlig utforme målkrav og rapporteringsrutiner for oppfølging.

1 Kvalitetskrav

Måleparameter	Rapporteringshyppighet	Krav
Registreringer til ParcelHub	Ukentlig	Korrekt skanning av pakker og registrerte sendinger for overføring av data fra TC57 til ParcelHub
ID- kontroll – skal dette stå her?	Månedlig	Korrekt utlevert
Rekommandert	Månedlig	Korrekt frankering av sendingene ifht antall innleverte sendinger
Saldo oppgjørskonto	Ukentlig	Overtrekk på oppgjørskonto skal ikke forkomme.
Legitimasjon og fullmakter	Månedlig	All utlevering av sendinger skal skje i henhold til gjeldende rutiner og regler.
Sortering av post til postboks	Løpende driftsoppfølging	All ankommen post til postboks skal daglig være ferdigsortert innen fastsatt frist.
Behandling og oppbevaring av pakker	Løpende driftsoppfølging	Alle pakkeprodukter skal behandles etter gjeldende rutiner og oppbevares på betryggende måte.
Sending av post	Løpende driftsoppfølging	All innlevert post skal sendes daglig innen fastsatt frist.
Duplikat	Løpende driftsoppfølging	Daglig skriving av duplikat på pakker, rekommanderte og store brevpostsendinger for henting skal gjøres innen postavgang.
Retur	Løpende driftsoppfølging	Daglig sendte returpakker, rekommanderte sendinger og store brevpostsendinger ihht returliste skal gjøres innen postavgang.

Posten kan gjennomføre en årlig revisjon av disse kravene. Posten vil også årlig utforme målkrav og rapporteringsrutiner for oppfølging.

2 Kompetansekrav

Måleparameter	Rapporteringshyppighet	Krav
Gjennomført opplæring	Løpende driftsoppfølging	Innmeldte til opplæring i Post i Butikk, skal gjennomføre og

		bestå Postens digitale opplæring og praksisopplæring innen 3 uker.
Kompetansekrav - utføring av posttjenester	Løpende driftsoppfølging	Alle som utfører postarbeid i PiBen skal ha gjennomført og bestått Postens digitale opplæring og praksisopplæring.

Posten kan gjennomføre en årlig revisjon av disse kravene. Posten vil også årlig utforme målkrav og rapporteringsrutiner for oppfølging.

1 Nærmere beskrivelse av Postens kompetanseprogram

Posten har utarbeidet et detaljert opplæringsprogram som alle som utførere postarbeid i Post i Butikk skal gjennom, den primære målgruppen for opplæringen er kundebehandlere. Det er også en egen opplæring for postansvarlig.

Postens opplæringsprogram er beskrevet i PostLink og i følgende dokumentasjon:

- **Veiledningshefte for postansvarlig** – til støtte for den som er postansvarlig som har ansvar for å lære opp nye i postpunktet.
- **Opplæring kundebehandler Post i Butikk** – informasjon til den som skal læres opp, opplæringsplan og Postens Taushetserklæring.
- **Opplæring postansvarlig Post i Butikk** – informasjon til den som skal læres opp og opplæringsplan.

Disse hjelpemidlene finnes på PostLink/Opplæring Post i Butikk

Grunnopplæringen i Post i Butikk skal:

- sette arbeidstakeren i stand til å utføre sine arbeidsoppgaver på en måte som ivaretar definerte krav til kundetilfredshet og kvalitet, service og salg.
- sikre at arbeidstaker og arbeidsgiver kan dokumentere fagopplæringen som gir Posten konkurransefortrinn.
- gjennomføres gjennom e-læring med krav til gjennomførte kurs og beståtte tester, samt praksisopplæring med godkjenning.
- til sammen gi kundebehandler kursbeviset "Bekreftelse på gjennomført grunnopplæring", som gjør at kundebehandler kan jobbe i PiB-punktet.

Anbefalt tidsramme for grunnopplæringen går over ca.2 uker, der den ansatte gjennomfører den spillbaserte opplæringen og får praktisk trening i postpunktet.

Postansvarlig er opplæringsansvarlig i Post i Butikk og som har den faglige vurderingen på tiden/lengden av opplæringen.

Posten har innført gamifisert 3D- simulering som er mer effektiv opplæring og vil ta mindre tid, samtidig som det hever kompetansenivået.

3 Konsekvenser ved manglende oppfylling av krav:

Posten vil rapportere og følge opp manglende oppfylling av service-, kvalitets og kompetansekrav ved den enkelte PiB-driftsenhet. I rapporteringen vil registrert mangel bli konkretisert, med nærmere anbefaling og frist for gjennomføring av nødvendige forbedringstiltak.

4 Fokusområder ved driftsoppfølging

- **Serviceinnstilling:**

- Subjektiv vurdering
- Ventetid for kunde
- Kundereaksjoner (Salesforce)

- **Kompetanse:**

- Status kompetanse

- **Kvalitet:**

- Kvalitetsresultat ulike produkt og tjenester
- Månedlig kvalitetsrapport

- **Arbeidsrutiner:**

- Kundebehandling
- Postbehandling
- Økonomi
- Sikkerhet
- Bruk av PostLink

- **Stil og profil:**

- Profilerings
- Orden/renhold

- **Markedsføring:**

- Salgsreol

- **Samhandling:**

- Samhandling med Posten

- **Annet ved behov:**

- Ajourhold Posten Bring Enheter
- Oppfølging Net Promotor Score (NPS)
- Avtaleforhold
- Bestillingsrutiner

Posten utvikler kontinuerlig sitt system for driftsoppfølging, slik at kriterier vil kunne forbedres og endres gjennom avtaleperioden.

Vedlegg 4	Posten Bring AS- Driftsavtale Post i Butikk
------------------	--

Produkt- og tjenestesortiment

Grunnsortiment

Posten Bring AS leverer følgende produkter og tjenester gjennom alle Post i Butikk:

- Post
 - sendinger inntil 2 kg som sendes til inn- og utland.
- Pakker
 - pakker inntil 35 kg til Norge og inntil 20 kg til utlandet
- Salg av frimerker, konvolutter og emballasje
- Utleie av postbokser

Detaljert beskrivelse av produkt- og tjenestetilbudet er beskrevet i PostLink.

Tilleggssortiment

Posten Bring AS vil ut fra markeds- og konkurransemessige vurderinger samt regulatorisk krav, tilby ett eller flere av disse produkt- eller tjenestetilbud ved utvalgte Post i Butikk:

- Verdibrev, inntil 2 kg (tilbys ved minimum ett utvalgt ekspedisjonssted per kommune)
- Filateli – frimerkeprodukter til samlere
- Salgsformidling av aktuelle produkter.

Utvidelser til dagens sortiment

Posten har anledning til å inngå samarbeidsavtaler med andre parter om å tilby disse partenes tjenester eller produkter gjennom Post i butikk, se også vedlegg 7. Disse tjenestene kan inngå i enten grunnsortimentet eller tilleggssortiment. Slike vesentlige utvidelser av sortimentet skal avklares på forhånd mellom Posten og Ekspedisjonsstedet.

Posten pakkeautomat

Posten kan etter avtale med Ekspedisjonsstedet plassere pakkeautomat i, eller i tilknytning til, ekspedisjonsstedets lokaler. Eventuelle kommersielle betingelser knyttet til dette skal avtales etter de godtgjørelsesprinsipper som gjelder for avtalen for øvrig. Jf. **vedlegg 6 og 9** dersom det er avtalt utplassering av Posten pakkeautomat.

Post i Butikk som tildeles Posten Pakkeautomat skal fylle automaten med de pakkene som kan gå i automat. Posten vil månedlig følge opp andel pakker i forhold til kapasitet i automat. Pakkeautomat som over tid har lav fyllingsgrad vil blir vurdert flyttet til annen enhet.

Vedlegg 5	Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk
------------------	---

IKT LØSNINGER

Tjenestesortimentet i Post i Butikk er fordelt inn i 2 kategorier:

- Grunnsortiment
- Tilleggssortiment

Postens valgte IKT løsning har tilpasset systemstøtte på de ulike produkter og tjenester.

Tabellen nedenfor viser om det er systemstøtte eller ikke på produkter og tjenester i Post i Butikk.

Produkt/tjeneste	Systemstøtte	Produkt-/tjenesteeier
Innlevering brev	JA	Posten Bring AS
Utlevering brev	JA	
Rekommandert og verdi	JA	
Postoppkrav	JA	
Innlevering/utlevering pakker	JA	Posten Bring AS
Ankomne pakker og avvikspakker	JA	Posten Bring AS
Ettersending og retur:		Posten Bring AS
Pakker	JA	
Brev	Nei	
Salg av frimerker	JA	Posten Bring AS
Salg av postale produkter	JA	

1. Samspill mellom Posten's PC og Butikkdata

Tabellen nedenfor skisserer hvilke systemstøtte som benyttes på de forskjellige produkter og tjenester.

Produkter og tjenester	Post-PC	Butikkdata
Salg/ innlevering brev	Salg støttes i PULS. Ingen Registrering i PULS	Ingen
Innlevering ferdig frankerte		
Utlevering brev		
• Rekommandert og verdi • Postoppkrav		
Innlevering/utlevering pakker	Registrering i TC57	Ingen
Ankomne pakker og avvikspakker	Registrering i TC57	Ingen

Produkter og tjenester	Post-PC	Butikkdata
Salg/ innlevering brev Innlevering ferdig frankerte Utlevering brev • Rekommandert og verdi • Postoppkrav	Salg støttes i PULS. Ingen Registrering i PULS	Ingen
Ettersending og retur • Pakker • Brev • Postboks	Registrering i TC57 Registrering i TC57 Ingen	Ingen
Salg av frimerker og adressekort	Produktinformasjon via PostLink og www.posten.no	Egne varekoder for Postens produkter.
Salg av postale produkter	Produktinformasjon via PostLink og www.posten.no	Egne varekoder for Postens produkter.

2. INFRASTRUKTUR

Posten benytter egne datalinje til PiB-punktet. Butikken er ansvarlig for å kable frem til Post punkt. Ref. Postens kablingsinstruks.
For datalinjen fakturerer Posten butikken kr.500.- per mnd. som delvis dekning i linjeleie.

Posten vil ha anledning til å legge frem en alternativ løsning for overføring av data.

3. PAKKEAUTOMAT

Det er utarbeidet en egen kablingsinstruks for pakkeautomat som leveres butikken ved installasjon. Kabling fra Post i Butikk punkt til pakkeautomat bekostes av ekspedisjonsstedet (strøm og data) jrf vedlegg 9

Vedlegg 6		Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk
-----------	--	--

GODTGJØRELSE OG BEREGNINGSGRUNNLAG (TIDSSTUDIER)

Transaksjonsgodtgjørelse

Produktgruppe	Sekunder pr produktgruppe (1.3.2026)
Sendinger for utlevering	54,44
Hentesendinger for utlevering	54,44
ID kontroll	145,00
Rek/verdi for utlevering	98,65
Innleverte pakker	63,05
Innleverte registrerte brev	156,30
	Sekunder pr postboks pr mnd.
Små postbokser	372,24
Store postbokser	600.04

Transaksjonstidene er basert på tidsstudier i et utvalg Ekspedisjonssteder i PiB-nettet. Studiene er utført av Postens Produksjonsanalyseteam (PAT). Tidsstudiene måler aktiviteter pr produkt på detaljert nivå. Aktivitetene og produktene er gruppert og danner grunnlag for prismodellen.

Arbeidet med innlevert uregistrert brevpost, øvrig administrasjonsarbeid, opplæring m.v. er ikke med i tidsforbruket som ligger til grunn for tid pr produktgruppe. Tid til personlige behov, dødtid m.v. er heller ikke med i tidsberegningen, men er i likhet med øvrig administrasjonsarbeid inkludert Ekspedisjonsstedets salgstimepris.

Posten vil gjennomføre nye tidsstudier hvert år. I disse målingene vil det bli lagt spesiell vekt på produkter med produktendringer gjennomført etter forrige måling. Endringer i tidsforbruk vil føre til endringer i normert tidsforbruk og derigjennom transaksjonspris for aktuell produktgruppe. Tidsstudiene gjennomføres årlig og legges til grunn for beregning av påfølgende kalenderårs transaksjonspriser. Nye normtider gjelder p.t. fra 01.03 hvert år.

Tidsstudiene gjennomføres av Postens Produksjonsanalyseteam (PAT) etter anerkjente og transparente metoder. Endringer i utvalg og målemetoder orienteres om i samarbeidsfora.

Partene vil i fellesskap arbeide for mer effektive måter å gjennomføre tjenestene på. Dette forventes å gjenspeile seg i senere tidsstudier. Dersom tidsstudier viser økt tidsforbruk i forhold til tidligere praksis, skal årsakene analyseres og tiltak gjennomføres før man iverksetter endring i normtidene.

Godtgjørelsen for stor postboks gjelder kun i de tilfeller der Posten har fakturert kunden for stor postboks.

Prisregulering

Salgstimeprisen vil bli regulert årlig pt. pr. 1.3 med 100 % av endringen i SSB lønnsstatistikk for detaljhandel, unntatt motorvogner, tabell 11421 over siste 12 måneders-periode. Første regulering skjer pt. pr 1.3. påfølgende kalenderår etter åpning av Ekspedisjonsstedet.

Godtgjørelse for salg av frimerker og emballasje

Salg av frimerker 7,5%, emballasje 15% ved kjøp i Postbutikken. Portoetikett 6 %.

Avtale med den enkelte butikk om tilleggsarbeid for Posten

I spesielle tilfeller avtaler Posten at Ekspedisjonsstedet utfører tilleggsarbeid etter nærmere avtalt spesifikasjoner og omfang. Dette godtgjøres med kr. 511,05 per time (1.3.2026). Denne reguleres årlig slik beskrevet i dette vedlegget avsnitt om prisregulering. Arbeid under en time godtgjøres etter medgått tid. Prisen for tilleggsarbeid reguleres som Salgstimeprisen.

Ny modell for godtgjørelse i løpet av avtaleperioden

Posten har muligheten til å utvikle og benytte nye modeller for godtgjørelser i løpet av avtaleperioden. Dette forutsetter at det enkelte Ekspedisjonssted i det foregående år før innføring av ny modell samlet ikke ville hatt negative økonomiske konsekvenser med den nye modellen sammenlignet med dagens modell.

I slike tilfeller skal butikkene/kjeden bli meddelt dette i rimelig tid før overgangen til ny modell og vesentlige endringer skal diskuteres mellom partene i henhold til Vedlegg 7.

Godtgjørelse- Posten pakkeautomat

Godtgjørelse for pakker i Posten pakkeautomat avtales for det enkelte sted.

Vedlegg 7	Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk
-----------	--

Oppfølging av avtaleforhold og samarbeid

For å sikre god gjennomføring og utvikling av samarbeidet er Posten og Ekspedisjonsstedet enige om at man har følgende samarbeidsfora:

- Samarbeidsgruppen, med representanter fra Posten og Kjedespiss
- Driftsoppfølging mellom Postens distriktsansvarlig, eller annen representant fra Posten, og Ekspedisjonsstedet finner sted 4-6 ganger pr år. Derav vil det bli gjennomført 2 fullstendige driftsoppfølginger per år. Det kan avvikes fra dette ut ifra geografiske forhold eller lavt trafikkvolum på Ekspedisjonsstedet
- Møter og oppfølgingssamtaler mellom Postens distriktsansvarlig og driftssjef fra berørt Kjedespiss finner sted ved behov
- Regionale samlinger for Ekspedisjonsstedene avholdes årlig. Ekspedisjonsstedene har plikt til å møte på disse samlingene.

Samarbeidsgruppen skal være et forum for informasjonsutveksling og positiv utvikling av konseptet. Samarbeidsgruppen vil møtes tre til fire ganger per år for å drøfte:

- Konseptutvikling
- Drøftelser og innstilling om avtalespørsmål
- Erfaringsutveksling
- Kvalitetsresultat
- Tidsstudier
- Net Promoter Score (NPS) og eller kundetilfredshetsmålinger
- Planer, herunder markedsplaner
- Faglige temaer

Samhandling på regionalt nivå behandler:

- Informasjonsutveksling
- Forankring av nyheter og/eller endringer
- Identifisering av utviklingsbehov og nye markedsmuligheter
- Kvalitetsresultater
- Kompetanseutvikling
- Kundereaksjoner
- Oppfølging av tiltaksplaner

Partene kan i fellesskap vurdere tiltak som fremmer salg og kvalitet.

Vedlegg 8**Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk****Rutine for bruk av oppgjørskonto**

Ekspedisjonsstedet opplyser et kontonummer knyttet til den banken de ønsker å benytte som oppgjørskonto.

I forbindelse med avregning av Postens krav til Post i Butikk (PiB) skal det benyttes en bankkonto for automatisk trekk. Det automatiske trekket er knyttet til produkter som PiB selger på vegne av Posten, inkludert salg av porto for brev og pakker, innbetalt postoppkrav, mva. Og toll. Trekk blir utført hver natt.

For å sikre en tilfredsstillende avstemming av oppgjørskontoen er den enkelte PiB ansvarlig for at kontoen er aktiv og har dekning for det trekket som utføres hver natt.

Posten kan gjøre endringer i denne rutinen i Avtaleperioden med utgangspunkt i løsninger(er) tilpasset Postens systemer. Endringene skal forelegges for og diskuteres med Kjedene i god tid før endringen skal iverksettes.

Vedlegg 9		Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk
-----------	--	--

Posten pakkeautomat

Posten pakkeautomat er en selvbetjeningsløsning for utlevering av pakker som utplasseres ved enkelte Post i Butikk der pakkevolumet er høyt.

- Posten Pakkeautomat fylles og tømmes (avvikspakker som retur) av de ansatte i Post i Butikk.
- Godtgjørelse jfr. vedlegg 6 i Driftsavtalen.
- Posten definerer hvilke pakker som kan legges i pakkeautomaten.
- Opplæring i bruk av pakkeautomaten vil inngå som en del av opplæringen til Post i Butikk.
- Nødvendig plass for pakkeautomat stilles til rådighet av butikken. Pakkeautomat plasseres synlig for kundene.
- Enkel støtte via Internsupport og Postens kundeservice.
- Det er egen kablingsinstruks for pakkeautomat.

Pakkeautomat i Post i Butikk gir kundene en enkel og effektiv selvbetjeningsløsning når de skal hente pakke på Posten. Pakkeautomat kommuniserer direkte med kundene via sporing, varsling og kvittering på en enkel måte. Pakkeautomaten kan bidra til arealeffektivisering, bedre servicetilbud og mindre venting i Post i Butikk.

Dersom Posten benytter sin opsjon til å plassere ut en pakkeautomat, vil normtiden være ulik ved utlevering av pakker i pakkeautomat kontra over disk. Godtgjørelse for pakker i Posten pakkeautomat avtales for det enkelte sted.

Posten kan på en måneds varsel flytte pakkeautomaten dersom fyllingsgrad over tid er mindre enn 50% av det volumet som kan gå i pakkeautomaten.

Vedlegg 10		Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk
------------	--	--

Krav til sikker oppbevaring av dokumenter med fødselsnummer og/ eller sensitive personopplysninger *) ved Post i Butikk

Alle dokumenter med fødselsnummer og eller sensitive personopplysninger* skal oppbevares i låste skap/skuffer, og håndteres i tråd med instruksene nedenfor.

POSTBOKSKONTRAKTER

Postbokskontrakter oppbevares i permer, som skal plasseres i henhold til et av følgende alternativer:

1. i låst postboksrom eller i en stor ledig postboks som har frontsortering
2. i nederste skuffen i D1 ** – og låses hver kveld
3. i verdiskapet som låses hver kveld
4. utgåtte postbokskontrakter oppbevares i en konvolutt bakerst i permen med årstall for når de gikk ut – oppbevares i 1 år. Deretter makuleres det på forsvarlig måte slik at personopplysningene ikke kommer på avveie.

Postbokskontraktene sendes i vanlig brev fortløpende til Posten og Bring Kundeservice i Haugesund som returnerer en kopi som oppbevares i permen.

VARIGE OG MIDLERTIDIGE FULLMAKTER

1. Fullmakter oppbevares i hengemapper i D1** og låses hver kveld (utgåtte fullmakter legges i konvolutter bak de gyldige fullmaktene, merkes med årstall de gikk ut – oppbevares i 5 år før de makuleres på forsvarlig vis)

ENGANGSFULLMAKTER

1. Engangsfullmakt oppbevares i en konvolutt i en hengemappe i D1** som skal oppbevares i 10 år – makuleres forsvarlig etter 10 år

TAUSHETSERKLÆRINGER:

1. Taushetserklæringen skal signeres av alle som utfører oppgaver i Post i Butikk
2. Oppbevares innelåst hos butikksjef

*) Sensitive personopplysninger som opplysninger eller vurderinger som direkte eller indirekte kan knyttes til en persons rase/etnisitet, politiske/religiøse/filosofiske oppfatning, helse- eller seksuelle forhold, straffbare forhold eller fagforeningsmedlemskap.

**) Dersom D1 ikke har plass til alle dokumenter kan også rek skap benyttes til oppbevaring av dokumenter som skal sikres

Vedlegg 11		Posten Bring AS – Driftsavtale Post i Butikk
------------	--	--

Databehandleravtale

1. AVTALENS HENSIKT

Partene har inngått Driftsavtale for Post i Butikk («Hovedavtalen»). Gjennomføring av Hovedavtalen innebærer at Databehandler vil behandle personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig. Denne databehandleravtalen («Databehandleravtalen») regulerer partenes rettigheter og plikter etter Gjeldende personvernrett for blant annet å sikre at personopplysninger om de registrerte ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Med «Gjeldende personvernrett» menes EUs personvernforordning («GDPR») eller annen fremtidig EU-lovgivning, nasjonale eller internasjonalt bindende personvernlover eller forskrifter, og som regulerer den Behandlingsansvarlige eller Databehandleren. «Gjeldende personvernrett» inkluderer bindende veiledninger, avgjørelser eller vedtak myndigheter, domstoler eller andre relevante organer.

Alle personvernrettslige begreper som er brukt i denne Databehandleravtalen skal ha samme betydning som definisjonene i GDPR art 4.

2. Behandling av personopplysninger

Garanti. Databehandler garanterer at all behandling av personopplysninger i medhold av denne Databehandleravtalen til enhver tid skjer i overensstemmelse med Gjeldende personvernrett, herunder at Databehandler har implementert tekniske og organisatoriske tiltak egnet til å sikre (i) at behandlingen av personopplysninger oppfyller kravene i Gjeldende personvernrett og (ii) vern av den registrertes rettigheter.

Instruks. Databehandleren skal kun behandle personopplysninger i henhold til dokumenterte instruks fra den Behandlingsansvarlige, med mindre annet kreves etter Gjeldende personvernrett. Databehandleren skal til enhver tid kunne dokumentere konkrete instruks fra Behandlingsansvarlig. Behandlingsansvarliges instruks gitt til Databehandler og som gjelder ved inngåelse av Databehandleravtalen fremgår av Vedlegg 1. Databehandler skal umiddelbart underrette Behandlingsansvarlig dersom (i) Databehandler mener at en instruks gitt av Behandlingsansvarlig er i strid med Gjeldende personvernrett, og (ii) Databehandler mangler instruks om hvordan personopplysninger skal behandles i en bestemt situasjon. Databehandler godtar at Behandlingsansvarlig kan endre sine instruks til Databehandler, og dessuten at Behandlingsansvarlig kan foreta eventuelle endringer i denne Databehandleravtalen som følge av endringer i Gjeldende personvernrett.

Bistand til Behandlingsansvarlig. Databehandler skal bistå Behandlingsansvarlig med å oppfylle sine forpliktelser etter Gjeldende personvernrett. Slik bistand omfatter blant annet Behandlingsansvarliges plikt til svare på forespørsler fra registrerte om innsyn, korrigering,

begrensning av behandlingen, sletting, og retten til å få oversendt kopi av de personopplysninger som behandles.

Forespørsler fra tredjeparter. Dersom den registrerte, myndigheter eller andre ber om informasjon fra Databehandleren vedrørende behandlingen av personopplysninger i medhold av denne Databehandleravtalen, skal Databehandleren henvise forespørselen til Behandlingsansvarlig. Databehandleren skal ikke, uten forutgående instruksjoner fra Behandlingsansvarlig, overføre eller på annen måte utlevere personopplysninger eller annen informasjon knyttet til behandlingen av personopplysninger til en tredjepart. Hvis Databehandleren i henhold til Gjeldende personvernrett er pålagt å utlevere personopplysninger som Databehandleren behandler på vegne av den Behandlingsansvarlige, må Databehandleren umiddelbart informere Behandlingsansvarlig om dette, og be om konfidensialitet i forbindelse med utleveringen av informasjonen. Databehandler skal ikke handle på vegne av, eller opptre som representant for, Behandlingsansvarlig.

Ytterligere tiltak. Dersom Behandlingsansvarlig innen rimelighetens grenser etterspør ytterligere tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak og tilpasninger av behandlingsaktivitetene, skal dette implementeres av Databehandleren uten ekstra kostnad for Behandlingsansvarlig. Behandlingsansvarlig skal varsle Databehandleren om eventuelle endringer av den Behandlingsansvarliges sikkerhetsinstruksjoner og behandling av personopplysninger innen rimelig tid slik at Databehandleren rekker å gjøre de nødvendige endringer i de prosedyrene som må implementeres.

Tilgjengeliggjøring av informasjon. Databehandleren skal gi Behandlingsansvarlig all informasjon og nødvendig assistanse for å påvise at forpliktelsene i denne Databehandleravtalen og Gjeldende personvernrett er overholdt. Databehandler skal videre muliggjøre og bidra til revisjoner, herunder inspeksjoner på stedet av Behandlingsansvarlig eller tredjepart med fullmakt fra den Behandlingsansvarlige.

Revisjonsrapport. På forespørsel fra Behandlingsansvarlig skal Databehandleren bistå til en revisjonsrapport til Behandlingsansvarlig. Databehandler skal, med mindre Behandlingsansvarlig angir noe annet, gi en detaljert redegjørelse for hvorvidt Databehandlerens tekniske og organisatoriske tiltak ved behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig, samsvarer med gjeldende personvernrett. Dette skal gjøres snarest mulig og ikke senere enn 1 måned etter at Databehandler har mottatt Behandlingsansvarliges forespørsel. Dersom redegjørelsen avdekker avvik skal det også oppgis gjennomførte eller foreslåtte tiltak for å utbedre avvikene.

Retting, sletting og tilbakelevering. Databehandleren skal, i tråd med den Behandlingsansvarliges forespørsel eller instruks, rette, slette eller returnere alle personopplysninger som Databehandler har behandlet på vegne av Behandlingsansvarlig etter denne Databehandleravtalen. Dette gjelder med mindre Gjeldende personvernrett krever lagring av personopplysningene.

Tekniske og organisatoriske krav. Databehandler har ikke ansvar for de tekniske eller organisatoriske løsningene i systemet som benyttes da databehandler ikke kan påvirke disse.

3. Bruk av underleverandør

Samtykke. Databehandler kan ikke benytte seg av underleverandør som direkte medvirker til å oppfylle Hovedavtalen og Databehandleravtalen uten først å ha innhentet skriftlig godkjenning fra Behandlingsansvarlig. Det samme gjelder dersom Databehandler ønsker å foreta et skifte av underleverandør

Avtale med underleverandør. Ansvar. Databehandleren skal sørge for at eventuelle godkjente underleverandører inngår skriftlige avtaler som pålegger dem de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som er fastsatt i denne Databehandleravtalen. Databehandleren er fullt ut ansvarlig overfor den Behandlingsansvarlige hva gjelder utførelsen av underleverandørenes forpliktelser.

Revisjon. For å sikre at underleverandøren behandler personopplysninger i samsvar med Gjeldende personvernrett kan Behandlingsansvarlig kreve at Databehandleren (i) reviderer underleverandører eller bekrefter at en slik revisjon er gjennomført, eller (ii) hvis mulig innhenter eller bistår Behandlingsansvarlig med å innhente revisjonsrapport fra en tredjepart. Behandlingsansvarlig har også rett til, etter skriftlig forespørsel, å motta kopier av de relevante vilkårene i Databehandlerens avtale med underleverandører som skal behandle personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig.

OVERFØRING TIL TREDJELAND

Krav om samtykke. Enhver overføring av personopplysninger til en stat utenfor EØS krever skriftlig forhåndsgodkjent samtykke fra Behandlingsansvarlig. Dersom Behandlingsansvarlig har gitt sitt samtykke inntar Databehandler for at vilkårene for overføring til tredjestater eller internasjonale organisasjoner etter Gjeldende personvernrett er oppfylt.

Tilbaketrekking av samtykke. Behandlingsansvarlig kan til enhver tid trekke tilbake sitt samtykke om overføring av personopplysninger til ett eller flere tredjeland. Ved slik tilbaketrekking skal Databehandleren umiddelbart slutte med overføringen av personopplysninger. På forespørsel fra Behandlingsansvarlig skal Databehandler skriftlig bekrefte at overføringen har opphørt.

INFORMASJONSSIKKERHET OG KONFIDENSIALITET

Generelt. Databehandleren skal, for å bistå Behandlingsansvarlig med å oppfylle sine forpliktelser etter Gjeldende personvernrett når det gjelder blant annet sikkerhetstiltak og konsekvensutredninger, være forpliktet til å gjennomføre og dokumentere hensiktsmessige tekniske og organisatoriske tiltak for å beskytte de personopplysningene som behandles. Databehandler skal følge Behandlingsansvarliges eventuelle og til enhver tid gjeldende skriftlige krav eller retningslinjer knyttet til informasjonssikkerheten.

Plikt til å opprettholde tilstrekkelig sikkerhetsnivå. Databehandleren skal opprettholde et sikkerhetsnivå for behandlingen av personopplysningene som er tilstrekkelig i forhold til risikoen ved behandlingen. Databehandleren skal beskytte personopplysningene fra ødeleggelse, endring, ikke-autorisert utlevering, eller ikke-autorisert tilgang. Hensyntatt den tekniske utviklingen og gjennomføringskostnadene, behandlingens art, omfang, formål og i hvilken sammenheng den utføres, i tillegg til den varierende sannsynlighets- og

alvorlighetsgraden for fysiske personers rettigheter og friheter, skal Databehandleren gjennomføre følgende tekniske og organisatoriske tiltak:

Pseudonymisering og kryptering av personopplysninger;

Muligheten til å sikre vedvarende fortrolighet, integritet, tilgjengelighet og robusthet i behandlingssystemene og -tjenestene som behandler personopplysninger;

Muligheten til å gjenopprette tilgjengeligheten og tilgangen til personopplysninger i rett tid dersom det oppstår en fysisk eller teknisk hendelse; og

En prosess for regelmessig testing, analysering og vurdering av hvor effektive tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak er med hensyn til sikkerheten ved behandlingen.

Databehandler skal alltid minst opprettholde et sikkerhetsnivå som er i overensstemmelse med beste bransjepraksis.

Protokoll. Databehandleren skal føre en protokoll over alle kategorier av behandlingsaktiviteter som er utført på vegne av Behandlingsansvarlig. Databehandleren skal utarbeide og holde oppdatert en beskrivelse av sine organisatoriske og fysiske tiltak for å opprettholde og være i overensstemmelse med Gjeldende personvernrett.

Konfidensialitet. Databehandleren skal ikke, uten den Behandlingsansvarliges skriftlige forhåndsgodkjenning, utlevere eller på annen måte gjøre personopplysninger behandlet i medhold av denne Databehandleravtalen tilgjengelig for tredjeparter. Dette med unntak for de underleverandører som eventuelt er engasjert i samsvar med Databehandleravtalen.

Databehandleren skal være forpliktet til å sikre at det kun er personer som direkte trenger tilgang til personopplysninger for å oppfylle Databehandlerens forpliktelser i samsvar med Hovedavtalen som har tilgang til slik informasjon. Databehandleren skal sørge for at alle personene som er involvert i behandlingen av personopplysningene har forpliktet seg til konfidensialitet eller er underlagt lovbestemt taushetsplikt.

Ovennevnte konfidensialitetsplikt gjelder også etter at denne Databehandleravtalen har opphørt.

Håndtering av sikkerhetsbrudd

Ved sikkerhetsbrudd som involverer personopplysninger som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig, skal Databehandleren bistå Behandlingsansvarlig med å sikre overholdelse av den Behandlingsansvarliges forpliktelser i henhold Gjeldende personvernrett, herunder GDPR artikkel 33. Databehandleren skal skriftlig varsle Behandlingsansvarlig uten ugrunnet opphold etter at Databehandler har fått kunnskap om sikkerhetsbruddet. Varselet skal som et minimum:

Beskrive typen sikkerhetsbrudd, herunder, hvis mulig, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte og personopplysningsposter som er berørt;

Inneholde navnet og kontaktopplysningene til vedkommende som kan kontaktes for mer informasjon;

Beskrive sannsynlige konsekvenser av sikkerhetsbruddet;

Beskrive de tiltak som er tatt eller foreslås tatt av den Behandlingsansvarlige for å håndtere sikkerhetsbruddet, herunder, dersom det er relevant, tiltak for å redusere eventuelle skadevirkninger som følge av sikkerhetsbruddet.

Kontaktpunkt for varsling av sikkerhetsbrudd er særskilt angitt under punkt 0 i denne Databehandleravtalen.

Avtalens varighet

Varighet. Med mindre annet fremgår gjelder denne Databehandleravtalen så lenge Databehandler behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig etter Hovedavtalen.

Opphør. Hvis en part vesentlig misligholder sine forpliktelser etter denne Databehandleravtalen, kan den andre parten heve avtalen. Den part som ønsker å heve avtalen skal gi den andre parten skriftlig varsel med en angivelse av hva misligholdet består i, og en 10 (ti) dagers frist til å rette misligholdet. Hvis misligholdet ikke er rettet innen fristen angitt i varselet anses avtalen for opphørt ved utløpet av fristen. Databehandlerens manglende oppfyllelse av Gjeldende personvernrett eller garantiene i punkt 2 skal alltid anses som et vesentlig mislighold, og vesentlig mislighold av Databehandleravtalen skal også anses som et vesentlig mislighold av Hovedavtalen.

Stans av videre behandling. Uavhengig av bestemmelsene om opphør kan Behandlingsansvarlig ved Databehandlers brudd på Gjeldende personvernrett, Databehandleravtalen eller instruks gitt i eller i medhold av denne Databehandleravtalen pålegge Databehandler og eventuelle underleverandør å stoppe den videre behandlingen av personopplysningene med øyeblikkelig virkning.

Konsekvenser ved opphør

Ved opphør av denne Databehandleravtalen skal Databehandler (i) avslutte all behandling av personopplysninger og (ii) etter Behandlingsansvarliges valg, tilbakelevere og/eller slette alle personopplysninger og kopier av slike personopplysninger som er mottatt på vegne av den Behandlingsansvarlige og som omfattes av denne Avtalen. Plikten til sletting gjelder i den utstrekning ikke Gjeldende personvernrett krever at personopplysningene lagres.

Uavhengig av årsaken til opphøret av Databehandleravtalen skal Databehandler på skriftlig forespørsel fra Behandlingsansvarlig akseptere å utsette opphøret av Databehandleravtalen slik at Behandlingsansvarlig får sikret dataene sine før de tilbakeleveres og/eller slettes.

Databehandler skal innen 2 (to) uker etter Databehandleravtalens opphør, på eget initiativ skriftlig dokumentere ovenfor Behandlingsansvarlig at sletting og/eller destruksjon er foretatt i henhold til ovennevnte.

Godtgjørelse

Databehandlers krav på godtgjørelse er fullt ut regulert i Hovedavtalen. Databehandler har derfor ikke krav på ytterligere godtgjørelse for å gjennomføre sine forpliktelser etter denne

Databehandleravtalen. Dette gjelder likevel ikke når Databehandler bistår Behandlingsansvarlig med større revisjoner og disse går utover det Databehandler er forpliktet til i henhold til lovverket, herunder Gjeldene personvernrett og Hovedavtalen.

Ansvar

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av Gjeldende personvernrett, følger bestemmelsene i GDPR artikkel 82.

Partenes ansvar for overtredelsesgebyr følger av bestemmelsene i GDPR artikkel 83.

Meddelelser

Meddelelser etter denne Databehandleravtalen skal sendes skriftlig til:

Posten Bring AS: kjedekonsept@posten.no

Post i Butikk: kontaktperson ihht driftsavtale

Varsling av sikkerhetsbrudd, jf punkt 0 i denne Databehandleravtalen, skal formidles til denne adressen:
securitybreach@posten.no

Lovvalg og verneting

Databehandleravtalen er underlagt norsk rett og partene vedtar Oslo tingrett som verneting. Dette gjelder også etter opphør av Databehandleravtalen.

Vedlegg 1

Databehandlingsinstruksjoner

Behandlingsansvarlig	Posten Bring AS, Divisjon Post, Kjedekonsept
Formål	Behandlingsansvarliges formål med behandlingen av personopplysningene er: Leverer avtalte tjenester i henhold til Driftsavtale om Post i Butikk
Kategorier av data	Personopplysningene som behandles omfatter følgende kategorier: Personlig kontaktinformasjon: navn, fødselsdato, personnummer, alder, hjemmeadresse, telefonnummer, e-postadresse. Opplysninger om familie, navn på barn og ektefelle. Nasjonalitet og statsborgerskap.
Kategorier av Registrerte	Behandleransvarliges kunder, mulige kunder og tidligere kunder. Ansatte i Post i Butikk og Posten Bring AS.
Behandlingsvirksomhet/aktiviteter	Databehandleren skal behandle Personopplysninger for Behandlingsansvarlig i samsvar med Driftsavtale for Post i Butikk. Databehandler har ikke rett til å behandle Personopplysningene for noe annet formål. Behandlingsansvarlig har definert at typer av behandlingsaktiviteter under denne Databehandleravtalen inkluderer, men er ikke begrenset til, følgende: Destruering Formidling Gjenfinning Håndtering Innsamling/ innhenting Lagring Registrering Sikring Sletting Tilgangsbegrensning
Oppbevaringstid/sletting	Personopplysningene som behandles skal slettes etter følgende retningslinjer: Se vedlegg 10 i Driftsavtalen