

OSLO LUFTHAVN

TILBUDSNR.: 26/06483

LEIEKONTRAKT FORRETNINGSVIRKSOMHET INNENFOR SERVERING

TILBUDSORIENTERING

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	AVINOR DIN PARTNER FOR VEKST OG MULIGHETER I NORSK LUFTFART	3
2.	LUFTHAVN	4
2.1.	Oslo lufthavn	4
3.	VÅR KOMMERSIELLE VISJON	6
3.1.	Bredere tilbud som aktiverer flere	6
3.2.	Tettere relasjon med gjestene våre	6
3.3.	Mer attraktiv markedsarena	6
3.4.	Økt rekkevidde via tredjeparter	6
4.	VÅR AMBISJON SERVERING	7
4.1.	«Jeg vet hva jeg får»	7
4.2.	«Jeg opplever verdi for pengene»	7
4.3.	«Jeg tas godt imot og får den hjelpen/servicen jeg trenger»	7
4.4.	«Jeg er trygg på at jeg har tid til å handle»	7
4.5.	«Jeg har ulike behov, preferanser og forventninger»	7
5.	DIN GUIDE KONSEPTER	9
5.1.	Generelt	
5.2.	Servering Oslo lufthavn	9
6.	TEGNINGSUNDERLAG	10
6.1.	Tegninger Terminaloversikter	10
6.2.	Tegninger Kommersielle arealer	10
7.	TILLEGGSAREAL KOSTNADER	11
7.1.	Lager	11
7.2.	Kontor	11
7.3.	Regulering og kostnad	11
8.	VEDLEGG	12
8.1.	Stedstilhørighet og kommersielt design	12

1. Avinor | Din partner for vekst og muligheter i norsk luftfart

Avinor AS (heretter «Avinor») driver Norges nettverk av 43 statlig eide lufthavner og leverer flysikringstjenester for både sivil og militær luftfart. Våre flyplasser er mer enn bare transportknutepunkter – de er møteplasser som binder Norge sammen og kobler landet til verden.

Hvert år legger Avinor til rette for over **50 millioner sikre og effektive flyreiser**, hvorav halvparten går til og fra Oslo lufthavn – Norges største og travleste flyplass. Dette gir våre samarbeidspartnere en unik mulighet til å nå et bredt spekter av reisende, fra forretningsfolk og turister til lokalbefolkning og internasjonale kunder.

Avinor er også en **pådriver for bærekraftig utvikling i luftfarten**. Vi leder an i arbeidet med å redusere klimagassutslipp gjennom innovasjoner som el-fly og biodrivstoff, og vi jobber kontinuerlig for å skape mer miljøvennlige og fremtidsrettede flyplasser. For våre kommersielle partnere betyr dette en mulighet til å være en del av en grønnere fremtid – og å møte kundenes økende forventninger til bærekraftige løsninger.

Med rundt **3 000 dedikerte medarbeidere** har vi ekspertisen til å planlegge, bygge og drifte et av verdens mest effektive lufthavnsnettverk. Vår virksomhet finansieres gjennom luftfartsavgifter og et sterkt fokus på kommersielle inntekter fra butikker, spisesteder og tjenester på flyplassene.

Som partner hos Avinor får du tilgang til **noen av Norges mest attraktive handels- og serveringsarenaer**, med et stort og variert kundegrunnlag. Vi er opptatt av å skape en dynamisk og inspirerende opplevelse for våre reisende – og vi ser etter aktører som deler vår visjon om kvalitet, innovasjon og bærekraft.

Velkommen til Avinor – sammen skaper vi fremtidens flyplassopplevelser!

For mer informasjon se www.avinor.no

2. Lufthavn

Denne tilbudsforespørselen omfatter en eller flere av Avinors lufthavner. De lufthavner som er inkludert i denne tilbudsforespørselen er beskrevet i det etterfølgende, med en kort beskrivelse av lufthavnene og i noen tilfeller med oversiktstegninger/-bilder. Dersom det er spesielle forhold som er av betydning relatert til denne tilbudsforespørselen, så vil det også fremkomme i etterfølgende kapitler for den enkelte lufthavn.

Denne tilbudsforespørselen omfatter følgende lufthavn; **Oslo lufthavn**

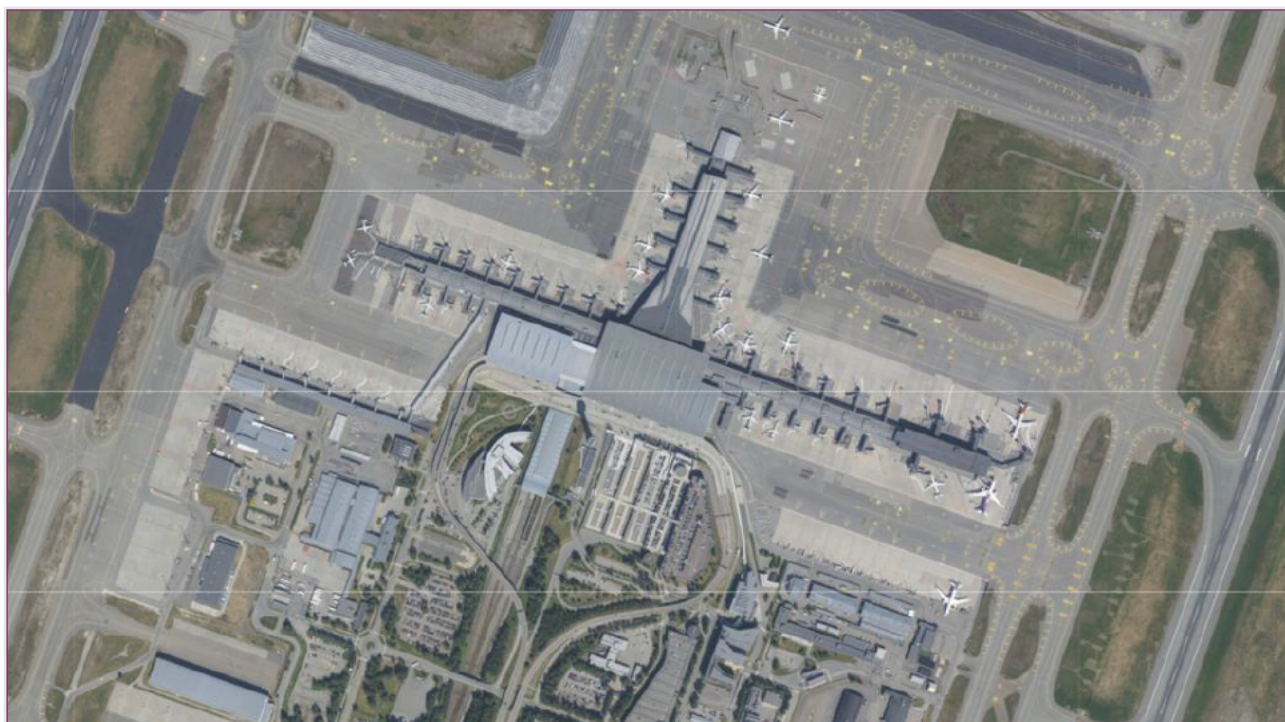
2.1. Oslo lufthavn

2.1.1. Generelt

Oslo Lufthavn, Gardermoen (IATA: OSL, ICAO: ENGM), er Norges hovedflyplass. Oslo Lufthavn er Norges hovedknutepunkt for både innenlands og internasjonal luftfart, og strategisk plassert 47 km nord for Oslo sentrum. Lufthavnen er lett tilgjengelig uavhengig av transportmiddel, og med Flytoget tar det kun 20 minutter til bykjernen. Med moderne arkitektur, effektiv infrastruktur, et bredt ruteprogram og et attraktivt kommersielt tilbud er Oslo Lufthavn designet for å gi en sømløs og behagelig opplevelse for de reisende.

Oslo Lufthavn håndterer over 27 millioner passasjerer årlig og ca. 24.000 mennesker har lufthavnen som sin arbeidsplass. Lufthavnen har to terminaler – én for innenlands- og én for utenlandstrafikk – som er sømløst integrert for å sikre enkel navigasjon. Innenlandsterminalen er et knutepunkt mellom Oslo og resten av Norge og internasjonalt har Oslo Lufthavn direkteflyvninger til over 130 destinasjoner i Europa, Nord-Amerika, Asia og Midtøsten.

Oslo Lufthavn er en viktig drivkraft for norsk økonomi, og med sin sentrale plassering i Skandinavia, er Lufthavnen en viktig inngangsport til hele Norden og en bro mellom Norge og resten av verden. Lufthavnen er også en viktig driver for omdømmet til Avinor, Norge, Østlandet og Oslo. De reisende skal oppleve at de er i Norge, og i hovedstaden Oslo. Oslo Lufthavn skal synliggjøre muligheter og opplevelser i hele landet, samtidig som det lokale særpreget til Oslo og Østlandsregionen skal komme tydelig frem.



Bilde 1 | Oslo lufthavn | Terminal (flyfoto)

2.1.2. Særskilte forhold

Ved Oslo lufthavn pågår det for tiden ulike aktiviteter som kan medføre at fremtidig ønsket virksomhet ikke er identisk med dagens tilsvarende virksomhet. Dette kan gjelde forhold som er av betydning i forbindelse med utarbeidelse av tilbud, implementering av tilbudt løsning og/eller den fremtidige driftssituasjonen i kontraktsperioden. I det etterfølgende blir det gitt en kort beskrivelse av aktiviteter og/eller prosjekter som pågår ved lufthavnen, og som tilbyder bes hensynta ved sin utarbeidelse av det endelige tilbudet.

Security Baseline | Innføring av nytt Security regelverk for sikkerhetskontroll (EU-krav)

Etterfølgende tekst beskriver etablert prosjekts formål og leveranser;

«Formålet med prosjektet er å tydeliggjøre konsekvensene av innføring av nytt Security-regelverk for Avinors lufthavner. EUs krav til bruk av teknisk utstyr og/eller kompenserende tiltak i form av etterkontroll gjør at påvirkning på driften blir så stor at det vil være krevende å videreføre dagens driftskonsepter og infrastruktur. Nytt sikkerhetsregime vil derfor kreve anskaffelser av ny teknologi for kontroll av både passasjerer, håndbagasje og for noen lufthavner innsjekket bagasje.

Prosjektet skal identifisere konsekvenser innen driftskonsepter, utstyr og infrastruktur og bygningsmasse. Det skal pekes på nødvendige tilpasninger og hvilke konsekvenser regelverket har for ulike lufthavner. Det skal i tillegg utarbeides beslutningsunderlag med anbefalte driftskonsepter primært for lufthavner innen kategoriene A, B og C. For øvrige lufthavner vil dette vurderes samlet.»

Den fysiske utformingen av arealet i denne tilbudskonkurransen blir ikke berørt.

Nye EU-krav om sikkerhetskontroll i varemottak

Regelverket for sikkerhetskontroll av varer som leveres i varemottak er under endring. Arbeidet vil starte opp i 2026, og endringer er derav per nå ikke konkretisert og effekten av disse endringene for leietakere er vanskelig å konkretisere. Det samme gjelder implementeringsløpet for de endelige endringene.

Det bør legges til grunn at alle forsyninger fra «ikke-kjente leverandører» kan bli gjenstand for en vesentlig mer omfattende sikkerhetskontroll enn forsyninger fra «kjent leverandør» med virkning fra 1.1.2028.

3. Vår kommersielle visjon

«Nordens mest attraktive og inspirerende markedsarena»

I takt med at forbrukertrender og handlemønstre endrer seg, beveger markedet seg i retning av mer opplevelsesbasert handel, et bredere og mer variert tilbud, samt økt fokus på konkurransedyktige priser og innovative digitale løsninger. Avinor skal møte denne utviklingen ved å bygge **offensive** og **verdiøkende partnerskap**. Sammen skal vi **forenkle reisen** og **skape inspirerende kundeopplevelser for flere** gjennom fire strategiske hovedsatsninger.

3.1. Bredere tilbud som aktiverer flere

Avinor vil tilrettelegge for et bredere kommersielt tilbud som **appellerer til et større og mer variert kundegrunnlag**. Gjennom frigjøring og optimalisering av arealer på de største lufthavnene vil vi skape rom for flere konsepter som øker relevansen for våre kunder. På mindre lufthavner vil vi fokusere på utviklingen av effektive konsepter som dekker bredden av behovene for kundene våre.

De kommersielle tilbudene er en viktig bidragsyter til utforming av Lufthavnenes helhetlige og unike miljø, og er med på å **styrke lufthavnens attraktivitet**. For å oppnå dette skal vi fokusere på:

- sortiment og konsepter som er inspirerende og støtter lokale og internasjonale trender
- konkurransedyktig og tydelig prisposisjonering
- et imøtekommende vertskap

3.2. Tettere relasjon med gjestene våre

Avinor vil styrke relasjonen til våre kunder gjennom økt digital tilstedeværelse og tilgjengeliggjøring av det kommersielle tilbudet. Vi har fokus på:

- å skape en total digital kundeopplevelse for det samlede handels- og tjenestetilbudet tilknyttet lufthavnen
- økt synliggjøring av tilbud og innhold i konseptene på en attraktiv og inspirerende måte
- økt attraktivitet av det kommersielle tilbudet og konvertering av flere kunder ved kontinuerlig utvikling av felles aktiviteter i digitale kanaler

3.3. Mer attraktiv markedsarena

Avinor utfordrer og er en aktiv pådriver for kontinuerlig forbedring. For å realisere den kommersielle strategien har vi organisert oss i flere funksjoner som sikrer tett dialog, innsiktsdeling og utvikling i kontraktperioden. Dette gjør at vi, sammen med våre partnere, finner de beste løsningene som skaper gode kundeopplevelser og driver kommersiell vekst for begge parter.

For å nå våre ambisjoner jobber vi langs flere dimensjoner i kundeforholdet, men primært med tre områder:

- utvikling av felles salgsutløsende aktiviteter
- deling av relevant innsikt og analyser
- gjennomføring av felles service- og kundeundersøkelser

3.4. Økt rekkevidde via tredjeparter

Avinor vil skape verdiøkende samarbeid på tvers av luftfartsnettverket for å møte kundenes behov og bidra til kommersiell inntjening. For å oppnå dette vil Avinor ha økt fokus på tredjepartssamarbeid, eksempelvis flyselskaper, tilbringeroperatører, digitale mediekkanaler etc.

4. Vår ambisjon | Servering

Avinor søker fremtidsrettede partnere som deler vår ambisjon om å skape mat og drikkeopplevelser som møter morgensdagens behov og forventningene til de reisende.

På våre lufthavner skal serveringskonseptene være samlingspunkter som skaper liv i terminalen, med tilbud som tilfredsstiller alle smaker og behov. Kundene våre skal få en god opplevelse – enten det er en rask matbit på farten eller nyte et fullverdig måltid.

4.1. «Jeg vet hva jeg får»

Vårt mål er å gjøre det enkelt for kunder å orientere seg og ta valg.

Vi ønsker derfor at konseptet skal ha en tydelig profil og gi en helhetlig opplevelse til kundene der sortiment, utforming, kommunikasjon og atmosfære spiller sammen. Informasjon om menyer, priser og ventetid skal presenteres på en måte som gjør det enkelt for kundene, samtidig som det forsterker konseptets identitet og posisjonering.

4.2. «Jeg opplever verdi for pengene»

Serveringstilbudet på Avinors lufthavner skal gi kundene en tydelig opplevelse av «verdi for pengene», der pris, kvalitet og service henger sammen. Sortimentet skal være bredt og kvalitetsorientert, tilpasset sesong, trender og passasjermiks.

Prisene skal være konkurransedyktige og reflektere kvaliteten på produktene sett i sammenheng med konseptets profil og produktenes mengde. På denne måten opplever kundene at de får det de betaler for – enten det er en rask matbit eller et fullverdig måltid.

4.3. «Jeg tas godt imot og får den hjelpen/serviceen jeg trenger»

Vertskap er en viktig del av den totale opplevelsen. Et proaktivt, vennlig og imøtekommende personale, sikrer at kundene blir ivaretatt gjennom hele kundereisen. Dette, kombinert med rene og velholdte lokaler, sørger for at kundene får en positiv opplevelse.

4.4. «Jeg er trygg på at jeg har tid til å handle»

Vi ønsker at konseptene tilrettelegger for effektiv betjening og servering. Et proaktivt og tilstedeværende vertskap, kombinert med synliggjøring av smidige løsninger, skal gjøre det attraktivt for kundene å benytte seg av tilbudet på våre lufthavner, uavhengig av hvor mye tid de har til rådighet. Digitale bestillings- og betalingsmuligheter bidrar til å ytterligere forsterke opplevelsen ved å møte forventningene om effektivitet og enkelhet.

4.5. «Jeg har ulike behov, preferanser og forventninger»

Kundene på Avinors lufthavner består av flere ulike segmenter, hver med sine unike behov, preferanser og forventninger til mat- og drikketilbud. Variasjon blant kundegruppene gir flere store muligheter for vekst, og samtidig stiller det også krav til økt fleksibilitet og innovasjon. For å møte forventninger til kundene må Avinor og Leietakere ha en god forståelse for kundebehov og evne til kontinuerlig produkt- og konseptutvikling.

Norske reisende utgjør en stor og kjøpesterk kundegruppe med høye forventninger til kvalitet og verdi for pengene. De verdsetter matopplevelser som kombinerer god råvarekvalitet og et variert utvalg. Samtidig er effektivitet viktig – et tydelig tilbud og rask betjening er avgjørende for mange.

Utenlandske reisende representerer et betydelig vekstpotensial. Mange etterspør autentiske smaksopplevelser som reflekterer lokal identitet og mattradisjoner. Andre prioriterer tilgjengelighet og effektive løsninger, noe som stiller krav til effektive bestillings- og serveringsprosesser.

De **unge reisende** utgjør også et annet viktig segment med stort vekstpotensial. Yngre generasjoner, som Gen Z og Millennials, har kjøpsvaner som skiller seg fra tidligere generasjoner. De forventer digitale og sømløse løsninger, som automatiserte kiosker, mobilbetaling og personaliserte tilbud via digitale flater. Denne gruppen bruker sosiale medier som inspirasjonskilde for matopplevelser. De unge reisende har også en sterk preferanse for trendy produkter, hyppige

nyheter og bærekraftige alternativer, samtidig som de verdsetter autentiske merkevarer og unike opplevelser.

5. Din guide | Konsepter

5.1. Generelt

Punkt 5 inneholder en konseptbeskrivelse for konseptet som inngår i tilbudskonkurransen.

For å forstå rammer og forventninger for konseptet, må de generelle beskrivelsene for konseptkategori sees i sammenheng med mer detaljert beskrivelse for konseptet.

Serveringskonseptet skal være et konsept for servering av mat og drikke med sitteplasser. Serveringskonseptet skal ha utforming og design er egnet for rask betjening for kunder med dårlig tid, og som har god mulighet for Grab'n Go / Take-away.

Det skal i sortimentet til enhver tid finnes relevante allergivennlige alternativer, og også produkter som kan dekke ulike matpreferanser (eksempelvis vegetar).

Serveringskonseptet skal ha sitteplasser som er tilpasset og egnet for konseptet. Etablering og drift av sitteplassene er Leietakers ansvar og kostnad.

5.2. Servering | Oslo lufthavn

Tilbudskonkurransen omfatter for Oslo lufthavn følgende **Serveringskonsept**.

Leiekontrakt	Areal ID	Type konsept	Konseptbeskrivelse (se også beskrivelser under punkt 5.1)
OSL Servering 1.1	GM.TO-300-204.1	Servering, Sunt preg	Konseptet skal ha et sunt preg, med fokus innen lette og sunne alternativer. Det er ønskelig med bredde på produktkategorier. Sortimentet kan eksempelvis inkludere bowls, smoothies, sandwicher, salater, juice etc.). Tradisjonelle bakervarer som baguetter og søt hvetebakst skal ikke inngå i konseptet. Konseptet skal ikke ha sushi som hovedsortiment, men det er mulig å ha sushi som en begrenset del av sortimentet. Konseptet skal tilby et utvalg av kalde og varme drikker. Alkoholholdige drikker kan tilbys. Konseptet skal ha sterkt fokus på Grab'n Go / Take-away. Det er ønskelig at konseptet har en visuell profil som tydelig signaliserer et sunt konsept og «på farten». Det vil vektlegges positivt dersom konseptet er en del av en etablert kjede med tilstedeværelse i et lokalmarked i Norden utenfor lufthavnen. Hele det tilbudte sortimentet skal leveres gjennom hele åpningstiden. I tillegg er det åpent for at konseptet gjennom dagen kan tilby et lite utvalg tilleggsprodukter som møter kundenes særbehov gjennom måltidsdøgnet, eksempelvis produkter som særlig egner seg til frokost eller middag. Dersom det tilbys alkohol skal dette bare tilbys innenfor tider godkjent i skjenkebevilling.

Tabell 2 | Oversikt over serveringskonseptet som inngår i konkurransen for Oslo lufthavn

6. Tegningsunderlag

Nedenfor følger under punkt 6.1 og 6.2 tabeller med angivelse av tegningsvedlegg for arealene som inngår i tilbudsforespørselen.

6.1. Tegninger | Terminaloversikter

Tabellen nedenfor gir en oversikt over den enkelte terminal per relevant nivå. Tegningene viser plassering av det enkelte kommersielle areal som inngår i tilbudsforespørselen.

Lufthavn	Tegningsnavn	Filnavn (*.PDF)
Oslo lufthavn	Oslo functional plan level B	26_06483_OSL_functional plan_level B
	Oslo functional plan level F	26_06483_OSL_functional plan_level F

Tabell 3 | Oversikt over tegninger som viser relevante funksjonsplaner for Oslo lufthavn

6.2. Tegninger | Kommersielle arealer

Tabellen nedenfor gir en oversikt over tegninger for det enkelte kommersielle areal som inngår i tilbudsforespørselen. Ytterligere informasjon om arealene fremkommer i vedlegg A.

Leiekontrakt ID	Areal ID	Konseptnavn	Filnavn (*.DWG/*.IFC)
Oslo lufthavn			
OSL Servering 1.1	GM.TO-300-204.1	Servering, Sunt preg	GM.TO-300-204.1

Tabell 4 | Oversikt over tegningsunderlag for det enkelte kommersielle areal

7. Tilleggsareal | Kostnader

7.1. Lager

Dersom Leietaker har behov for lagerarealer, er dette tilleggsarealer som kan tildeles etter forespørsel fra Leietaker, forutsatt at det er ledig kapasitet på Lufthavnen.

Leietaker kan gjerne i Tilbudet beskrive sitt behov for lagerarealer. Partene vil uansett også avklare behov i forbindelse med inngåelse av leiekontrakt(er), og eventuell tildeling av tilleggsareal vil avhenge av kapasitet.

7.2. Kontor

Dersom Leietaker har behov for kontorareal i forbindelse med virksomheten i leieperioden, er dette tilleggsareal som kan tildeles etter forespørsel fra Leietaker, forutsatt at det er ledig kapasitet på Lufthavnen.

Leietaker kan gjerne i Tilbudet beskrive sitt behov for kontorareal. Partene vil uansett også avklare behov i forbindelse med inngåelse av leiekontrakt(er), og eventuell tildeling av tilleggsareal vil avhenge av kapasitet.

7.3. Regulering og kostnad

Dersom Leietaker etter inngått leiekontrakt har ønske om å leie tilleggsareal ut over det areal som omfattes av tilbudskonkurransen, og Utleier fordeler eventuelt ledig areal til slik bruk, skal Leietaker inngå egen separat leiekontrakt for slike tilleggsarealer på Avinor sine standard leievilkår. Det vises særlig til Vedlegg A punkt 4.4 om endringsarbeider mv. knyttet til tilleggsarealer.

Dersom det i noe tilfelle er aktuelt med felles bruk av tilleggsareal med andre leietakere på Lufthavnen, vil slik felles bruk reguleres ved at det til Avinors standard leiekontrakt vedlegges et eget tillegg om sambruk.

Leietaker vil betale fast leie med tillegg av driftskostnader for tilleggsarealer iht. separat standard leiekontrakt, se eksempel oppgitt i tabellen under.

Fast leie og driftskostnader per år for tilleggsareal per leiekontrakt er for år 2026 beregnet som følger:

Kontrakt	Tilleggsareal	Fast leie kr/m2	Driftskostnader kr/m2
OSL Servering 1.1			
	Lager	2.492,00	748,00
	Kontor	4.985,00	748,00

Tabell 5 | Kostnader ved leie av tilleggsareal

8. Vedlegg

8.1. Stedstilhørighet og kommersielt design

Kjernefunksjonen til våre lufthavner er å gi tilgang til alt Norge har å tilby. Avinors ambisjon er å sømløst koble regional identitet med det kommersielle tilbudet, og skape en helhetlig opplevelse i et diskret miljø hvor passasjerene kan slappe av.

En ytterligere beskrivelse og visualisering av hvordan Avinor ser dette for seg i sammenheng med kioskvirksomheten fremkommer av dokumenter i tabellen under.

Lufthavn	Filnavn (*.PDF)
Oslo lufthavn	«Oslo Airport_Sense of Place_final.pdf»
Avinor	“Avinor designmanual.pdf”

Tabell 6 | Oversikt over dokumenter som beskriver ønsket stedstilhørighet for den enkelte lufthavn og utforming av kommersielle arealer.