

Vedlegg 1 - Oppdragsgivers kravspesifikasjon for konsesjonen

1. Innledning

Dette dokumentet beskriver oppdragsgivers krav til konsesjonen og leveransen som skal ytes i forbindelse med utplassering, drift og vedlikehold av oppbevaringsbokser ved Oslo Bussterminal. Dokumentet angir hvilke krav leverandøren skal oppfylle, samt hvilke forhold som vil bli vektlagt i evalueringen av tildelingskriteriet «Kvalitet».

2. Definisjoner

I dette dokumentet skal følgende begreper forstås slik:

- Oppbevaringsboks: Låsbart skap som gir brukeren kontroll over åpning og lukking. Skapet skal kunne kobles til ekstern betalingsterminal, slik at åpning og låsing styres direkte eller indirekte via terminalen. Skapet skal være solid og sikkert, og løsningen skal oppfylle gjeldende krav til GDPR, CE-merking, ISO 9001 og ISO 27001.
- Betalingsautomat: Enhet for betaling av leie av oppbevaringsbokser, koblet til boksenes låsemekanismer. Betaling skal kunne gjennomføres med betalings- og kredittkort, og terminalen skal være koblet til Leverandørens bankforbindelse for validering og gjennomføring av betaling.
- Oppbevaringsanlegg: En gruppe oppbevaringsbokser i ulike størrelser med tilhørende betalingsterminal som fungerer som felles betalingsløsning for alle boksene i gruppen.

3. Partenes ansvar og forpliktelser

3.1 Drift av oppbevaringsboksene

Oppdragsgivers ansvar:

- Kundekontakt og besvarelse av kundesvevender
- Utvendig og innvendig renhold av boksene
- Håndtering og åpning av bokser hvor brukeren har mistet medium (PIN etc) for åpning av sin oppbevaringsboks, eller ved strømbu

Leverandørens ansvar:

- Regelmessig ettersyn og vedlikehold av oppbevaringsanleggene, herunder utskifting av slitte eller skadde komponenter og låsemekanismer.
- Utskifting av skadde eller ødelagte kontrastmarkeringer, skilting og tilsvarende.
- Fjerning av tagging og utbedring av oppbevaringsbokser med større skader, herunder utskifting ved behov.
- Sikre at oppbevaringsanleggene, herunder betalingsterminalen, til enhver tid er i forskriftsmessig stand og i samsvar med produsentens og Oppdragsgivers retningslinjer.
- Håndtering av hitte

- Håndtering av oppbevaringsbokser hvor avtalt leietid er utløpt.
- Tilgjengelig kundeservice 24/7 ved driftsproblemer, samt personell tilgjengelig på kort varsel ved behov for bistand på stedet.
- Tilrettelegging for forhåndsbestilling av oppbevaringsbokser via nett.
- Sørge for god synlighet for oppbevaringstjenesten i relevante nettsøk og digitale kanaler.

3.2 Kostnadsfordeling og økonomisk ansvar

Oppdragsgivers ansvar:

- Strømforsyning (230 V)
- Nettverk og tilkobling til Oppdragsgivers driftsterminal
- Linjekostnader til bank

Leverandørens ansvar:

- Lagerhold av erstatningsenheter og reservedeler for å oppfylle tilgjengelighetskravet, jf. krav 30 nedenfor
- Nøkler eller annet betjeningsmedium for låsene
- Øvrige driftsrelaterte enheter og produkter

3.3 Utleiepriser og utleiebetingelser

Prisene for bruk av de enkelte oppbevaringsboksene og øvrige utleiebetingelser skal fastsettes av Leverandøren i samarbeid med Oppdragsgiver. Oppdragsgiver fastsetter premissene for prisfastsettelsen, herunder føringer for prisnivå og prisstruktur. Prisene skal være konkurransedyktige sammenlignet med tilsvarende anlegg i nærområdet.

Partene skal løpende følge markedsnivået og i fellesskap vurdere behovet for endringer. Vurderingen skal blant annet baseres på priser og betingelser ved tilsvarende anlegg på Oslo S, Oslo lufthavn og andre relevante anlegg i nærområdet.

Prisene skal være skriftlig godkjent av Oppdragsgiver før de gjøres tilgjengelige for publikum. Endringer i priser og øvrige utleiebetingelser skal avtales skriftlig mellom Partene før de iverksettes.

3.4 Økonomisk oppgjør og rapportering

Partene skal i fellesskap fastsette rutiner og frekvens for rapportering og avstemming.

Leverandørens ansvar:

- Inngå nødvendige avtaler med bank og eventuelt tredjepart for verifisering og innløsning av korttransaksjoner
- Disponere egnede bankkonti for mottak av betalingstransaksjoner
- Uttak, kontroll og arkivering av avstemmings- og oppgjørsrapporter fra betalingsterminaler og bank i samsvar med gjeldende regnskapslovgivning
- Månedlig rapportere omsetning og resultat samt utbetale Oppdragsgivers andel av resultatet

Oppdragsgivers ansvar:

- Kontrollere Leverandøres rapportering og avstemningsgrunnlag

3.5 Sikkerhet, skade og forsikring

Oppdragsgivers ansvar:

- Benytte tilgjengelige overvåkningsverktøy i anleggets driftsapplikasjon.
- Ivareta nødvendig preventivt tilsyn og vakthold, herunder kameraovervåkning og bruk av vektertjenester ved behov.
- Varsle politiet ved relevante hendelser, sikre området i samråd med politiet og varsle Leverandøren.
- Tegne brannforsikring som omfatter oppbevaringsanleggene.

4 Krav til tjenesten og leveransen

De følgende kapitlene angir de konkrete kravene til tjenesten og leveransen, strukturert etter relevante fagområder. Kravene er kategorisert som henholdsvis SKAL-krav og BØR-krav. SKAL-kravene er obligatoriske og skal oppfylles av Leverandøren, mens BØR-kravene inngår i evalueringen av tildelingskriteriet «Kvalitet».

Leverandøren skal redegjøre for oppfyllelsen av SKAL-kravene i *Vedlegg 2 – Leverandørens besvarelse på SKAL-krav i kravspesifikasjonen* og besvare BØR-kravene i *Vedlegg 3 – Leverandørens besvarelse på BØR-krav i kravspesifikasjonen*.

4.1 Krav til utplassering og oppbevaringsbokser

Som minimum skal det tilbys følgende kategorier oppbevaringsbokser:

- Oppbevaringsboks tilpasset stor koffert / stor sekk
 1. Dybde innvendig mål 90 cm
 2. Bredde utvendig mål 60 cm
 3. Høyde utvendig mål pr rom 120 cm
- Oppbevaringsboks tilpasset langrennsski / slalåmski
 1. Dybde innvendig 60 -90 cm
 2. Bredde utvendig 60 cm
 3. Høyde utvendig 240 cm
- Oppbevaringsboks for mindre koffert/sekk
 1. Dybde innvendig 90 cm
 2. Bredde utvendig mål 60 cm
 3. Høyde utvendig mål pr rom 65 cm

Nr.	Kravtype	Krav
1	SKAL	Leverandøren skal plassere oppbevaringsanleggene innenfor de anviste områdene ved Oslo Bussterminal og ha ansvar for vedlikehold og reparasjon gjennom hele avtaleperioden. Løsningen skal holdes oppdatert i tråd med relevant utvikling innen universell utforming, teknologi, betalingsløsninger og marked. Kundeservice skal være tilgjengelig 24/7.

2	SKAL	Utplassering av oppbevaringsbokser og betalingsterminaler skal skje for leverandørens regning og risiko.
---	-------------	--

4.2 Universell utforming

Nr.	Kravtype	Krav
3	SKAL	Leverandøren skal bidra til at oppbevaringsanleggene er tilrettelagt for ulike brukergrupper og oppdragsgivers mål for universell utforming.
4	SKAL	Leverandøren skal til enhver tid følge relevante krav i gjeldende lover og forskrifter om universell utforming som gjelder løsningen, herunder relevante krav til betalingsterminaler og IKT-løsninger. Det skal særlig tas hensyn til personer med nedsatt funksjonsevne, slik at løsningen er tilgjengelig og kan benyttes på en likeverdig måte.
5	SKAL	Ved lansering av nye produkter eller vesentlige forbedringer skal leverandøren informere oppdragsgiver. Eventuell implementering skal avklares mellom partene.

4.3 Utforming av områdene for oppbevaringsbokser

4.3.1 Generelt

Nr.	Kravtype	Krav
6	SKAL	Leverandøren skal, i samarbeid med Oppdragsgiver etter avtaleinngåelse, utarbeide et løsningsforslag som gir best mulig plassutnyttelse og integrering av anleggene i lokalene innenfor de avsatte områdene. Løsningsforslaget skal avklares med Oppdragsgiver før endelig utforming og installasjon.
7	SKAL	Oppbevaringsboksene skal integreres slik at frontene i størst mulig grad ligger på linje og innenfor de veggene eller avgrensningene som skal skjule anlegget.
8	SKAL	Endelig utforming og fordeling av bokser skal fastsettes i samråd med oppdragsgiver, med vekt på integrering, plassutnyttelse, estetikk, universell utforming og fremkommelighet. Leverandøren må kunne tilby oppbevaringsbokser i nøytrale farger.
9	SKAL	Dersom bruksmønsteret tilsier at fordelingen av skap bør endres i avtaleperioden, skal leverandøren etter dialog med oppdragsgiver sørge for nødvendig utskifting/omfordeling.

10	SKAL	Utskifting eller vesentlig endring skal ikke påbegynnes før partene har avtalt grunnlaget for og gjennomføringen av endringen.
11	SKAL	Endelig utforming og plassering skal gjennomføres i samarbeid med oppdragsgiver, med særlig vekt på fremkommelighet og plassbehov for personer med funksjonsnedsettelse.
12	SKAL	Oppbevaringsbokser og betalingsterminaler skal ha avtalt farge- og kontrastmarkering. Endelig utforming skal avklares mellom partene.
13	SKAL	Leverandøren skal medvirke til at skilting og markeringer kan påføres anleggene uten å skade overflatene. Leverandøren er ansvarlig for publikumsplakater og brukerveiledninger på bokser og betalingsterminaler. Layout, fargevalg og ordlyd skal avtales med oppdragsgiver.

4.3.2 Krav knyttet til utplasseringen

Nr.	Kravtype	Krav
14	SKAL	Bokser for stor koffert/stor sekk skal utgjøre hoveddelen av det totale antallet. Bokser for langrennsski/slalåmski og mindre koffert/sekk skal utgjøre en mindre andel. Leverandøren skal utarbeide forslag til fordeling på de avsatte områdene.
15	SKAL	Betalingsterminalene skal kun tilby kort- og avtalte mobilbetalingsløsninger, for eksempel Vipps og Apple Pay. Kontantbetaling skal ikke tilbys.

4.4 Krav til betalingsløsning

Nr.	Kravtype	Krav
16	SKAL	Hvert oppbevaringsanlegg skal ha minst én betalingsterminal som publikum intuitivt forstår tilhørigheten til. Anlegget skal skiltes slik at det tydelig fremgår hvilke bokser som tilhører hvilken terminal. Terminalen skal akseptere gjeldende standard betalingskort med chip og avtalte betalingsløsninger.
17	SKAL	Dersom nye betalingsmedier eller betalingsløsninger får vesentlig utbredelse i avtaleperioden, skal løsningen kunne tilpasses, eventuelt ved utskifting av terminaler.
18	SKAL	Betalingsterminalens programvare skal gi trinnvis brukerveiledning på norsk og engelsk, med språkvalg, for leie av oppbevaringsboks.
19	SKAL	Betalingsløsningen skal som minimum akseptere BankAxept, Visa og Mastercard. Øvrige betalings- og kredittkort avtales mellom partene. Leverandøren skal sørge for nødvendig støtte og innløsning.

20	SKAL	Betalingsystemet skal være koblet til leverandørens bankforbindelse for online validering av kort. Kortbetaling skal ikke aksepteres dersom nødvendig validering ikke er tilgjengelig. Brukeren skal da henvises til oppdragsgivers skranke.
----	-------------	--

4.5 Krav til løsning for administrasjon av anleggene

4.5.1 Håndtering av strømstans

Nr.	Kravtype	Krav
21	SKAL	Systemet skal gjøre det mulig for oppdragsgiver å håndtere utlevering av kunders eiendeler ved strømbrudd. Etter strømbrudd skal anlegget gjenopprettes til tilstanden som forelå da strømbruddet inntraff.

4.5.2 Administrativ programvare

Nr.	Kravtype	Krav
22	SKAL	Leveransen skal omfatte administrativ programvare med alle spesifiserte funksjoner.
23	SKAL	Oppbevaringsanleggene skal kunne kommunisere med administrasjonsprogramvaren via LAN.
24	SKAL	Programvaren skal håndtere ulike brukergrupper og tilgangsnivåer, herunder servicepersonell, administratorer og økonomi-/avstemmingsansvarlige.
25	SKAL	Programvaren skal støtte flere brukerterminaler samtidig, utskrift og dataeksport til egnet format.
26	SKAL	Leverandøren skal sørge for at programvaren er oppdatert og funksjonell. Nye versjoner skal leveres og installeres kostnadsfritt.
27	SKAL	Informasjon skal ikke gå tapt ved strømbrudd.
28	SKAL	Betjeningsspråket for drift skal være norsk og engelsk.
29	SKAL	Datoformat skal være DD.MM.ÅÅ og tidsformat TT:MM.
30	SKAL	Løsningen skal kunne bygges ut med flere anlegg, bokser og betalingsterminaler. Leverandøren skal utføre nødvendig konfigurering.
31	SKAL	Programvaren skal kunne sette bokser ut av drift ved feil/skade og registrere dette.

32	SKAL	Programvaren skal registrere overskredet maksimal leietid og eventuell ekstra betaling.
33	SKAL	Programvaren skal varsle ved vandalisme og/eller forsøk på å åpne bokser og betalingsterminaler.
34	SKAL	Programvaren skal samle bruksdata og gjøre det mulig å hente ut statistikk, blant annet beleggsrapporter, fordeling per bokstype og feilrapporter.
35	SKAL	Programvaren skal rapportere omsetning per boks, per anlegg og samlet, fordelt på time, dag, uke, måned og år.
36	SKAL	Programvaren skal overvåke boksene kontinuerlig, beregne oppetid og varsle ved brudd på oppetidskravet. Det skal gis månedlig statistikk over oppetiden.
37	SKAL	Programvaren skal ha funksjon for skrankepersonell, herunder åpning av bokser med overskredet hentetid. Åpning skal sette boksen som ledig.
38	SKAL	Programvaren skal ha et system for oppbevaring av hittegods. Leverandøren skal ha ansvaret for håndtering og oppfølging av hittegods i henhold til gjeldende rutiner og regelverk.
39	SKAL	Programvaren skal gi avstemmingsrapporter fra betalingsterminalene i samsvar med gjeldende regnskapslovgivning.
40	SKAL	Programvareleveransen skal omfatte brukerdokumentasjon som beskriver de avtalte funksjonene.

4.6 Krav til kvalitet på leveransen og leverandørens serviceorganisasjon

Nr.	Kravtype	Krav
41	BØR	Leverandøren skal være representert i Norge og selv ivareta service og vedlikehold av utplasserte oppbevaringsbokser og betalingsterminaler. Dette er for å sikre rask oppfølging og utbedring ved feil og mangler, samt redusere nedetid og sikre at oppbevaringsboksene er tilgjengelige og fungerer som forutsatt.
42	BØR	Servicepersonell skal inspisere anleggene minst hver 14. dag. Primær oppgavene skal være preventivt vedlikehold og reparasjon av utilgjengelige bokser.
43	SKAL	Utstyret skal fremstå som nytt gjennom hele avtaleperioden og være uten vesentlige skader/skavanker, herunder bulker, riper, tagging og slark i dør oppheng. Skader skal utbedres uten ugrunnet opphold eller enheten skiftes.

44	BØR	Løsningen skal ha oppetid på 95 %. Minst 95 % av boksene skal til enhver tid være i bruk eller tilgjengelige. Ved lavere oppetid skal leverandøren øke servicefrekvensen.
45	SKAL	Dersom en betalingsterminal er ute av drift på grunn av tekniske problemer, skal alle bokser knyttet til terminalen anses utilgjengelige ved beregning av oppetid.
46	SKAL	Oppetid skal dokumenteres gjennom månedlige rapporter fra programvaren eller manuelle rapporter fra leverandøren.

4.7 Partenes ansvar ved implementeringen

4.7.1 Fremdrift

Nr.	Kravtype	Krav
47	SKAL	Oppbevaringsboksene skal være installert og satt i drift innen 01.03.2027, med mindre partene skriftlig avtaler en annen dato.
48	BØR	Leverandøren skal utarbeide en grov fremdriftsplan for utplassering og idriftsettelse. Planen skal ta hensyn til avtalesignering, produksjonstid, kapasitet, risikovurdering, fjerning av eksisterende bokser og nødvendig tilrettelegging. Alle nye oppbevaringsbokser skal være ferdig montert og klare for idriftsettelse senest 1. mars 2027.
49	SKAL	Partene skal så snart som mulig etter avtaleinngåelse fastsette endelig fremdriftsplan og hvilken andel av boksene som til enhver tid skal være tilgjengelig.

4.7.2 Klargjøring og idriftsettelse

Nr.	Kravtype	Krav
50	SKAL	Implementeringen skal avsluttes med ferdigbefaring og ved behov funksjonstest. Testen skal blant annet omfatte betalingsløsning, manuell betaling, strømbrudd og åpning av bokser av oppdragsgivers personell. Leveransen anses ikke levert før oppdragsgiver har akseptert dokumentasjonen og resultatet av ferdigbefaringen.

4.7.3 Drift og kostnader

Nr.	Kravtype	Krav
51	SKAL	Oppdragsgiver dekker strømforsyning, nettverk/tilknytning til driftsterminal og linjekostnader til bank.

52	SKAL	Leverandøren dekker lagerhold av erstatningsenheter/reservedeler, rutiner som sikrer oppetidskravet, åpningsmedium for brukerne og øvrige driftsrelaterte enheter og produkter.
----	-------------	---