Bilag B + C: Operatørens serviceniveau

Indhold

[B – Kvalitet – funktionalitet, system for betaling og data 2](#_Toc127877121)

[B.1 Funktionalitet – slutbrugerflade 2](#_Toc127877122)

[B.2 Betalingssystemer 2](#_Toc127877123)

[B.3 Prissammensætning 3](#_Toc127877124)

[B.4 Data – afrapportering 3](#_Toc127877125)

[B.5 Data – hændelseslogningssystem 4](#_Toc127877126)

[C Arbejdsgange og processer 5](#_Toc127877127)

[C.1 Arbejdsgange – proces flow 5](#_Toc127877128)

[C.2 Arbejdsgange – vedligehold og rengøring 5](#_Toc127877129)

[C.3 Arbejdsgange – drift 6](#_Toc127877130)

[C.4 Arbejdsgange – kommunikation 6](#_Toc127877131)

[C.5 Arbejdsgange – operatørens interne processer 7](#_Toc127877132)

Nedenstående beskrivelse af serviceniveau omfatter følgende delkontrakter:

|  |  |
| --- | --- |
| **Gruppering** | **Sæt kryds(er)** |
| Pulje 1 Syd, Faaborg Vester Åby |  |
| Pulje 2 Syd, Faaborg Horne Håstrup |  |
| Pulje 3 Syd, Faaborg Vester Hæsinge Millinge |  |
| Pulje 4 Syd, Faaborg Korinth |  |
| Pulje 5 Nord, Ringe Ryslinge Rolfsted Nr. Broby |  |
| Pulje 6 Nord, Ringe Årslev Kværndrup Vantinge |  |
| Pulje 7 Nord, Ringe Årslev Allested Espe |  |
| Pulje 8 Nord, Ringe Nr. Lyndelse Gislev Broby |  |

# B – Kvalitet – funktionalitet, system for betaling og data

|  |  |
| --- | --- |
| B.1 Funktionalitet – slutbrugerflade | |
|  | Det vurderes positivt, hvis operatøren sikrer en nem og intuitiv brugeroplevelsen, og at der tilbydes hurtig og effektiv afhjælpning ved spørgsmål og udfordringer med betaling, herunder f.eks. en app eller QR-kode, der leder til en hjemmeside med vejledning i betjening og betaling, sprogvalg, serviceinformationer etc.  Det vurderes positivt, at operatøren beskriver, viser eksempler, visualiseringer og/eller leverer en demo af brugeroplevelsen, og at denne fremstår nem, intuitiv og kræver så få klik som muligt.  Det tillægges desuden positiv vægt, at brugervejledninger er tilgængelige på *flere sprog* (Dansk og Engelsk er et krav, men også gerne på Tysk, Norsk, Svensk, Hollandsk mv.) samt, at de kan tilgås også vha. en app, hjemmeside eller andre medier. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 3 A4siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| B.2 Betalingssystemer | |
|  | De mulige betalingssystemer bedes beskrevet.  Det tillægges positiv vægt jo flere forskellige betalingsformer, der kan anvendes. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 2 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| B.3 Prissammensætning | |
|  | Prisen på el, der sælges fra ladestanderen, må højst svare til prisniveauet for tilsvarende ydelser i markedsområdet. Markedsområdet fastsættes i henhold til principperne i konkurrencelovens § 5 a.  Det tillægges positiv vægt og vurderes bedst, hvis slutbrugere kan se den faktiske ladepris før ladningen gennemføres.  Det tillægges endvidere positiv vægt, at prisen fremgår tydeligt for slutbrugeren eller kan findes med færrest mulige klik. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 1 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| B.4 Data – afrapportering | |
|  | Operatøren bedes vedlægge visualiseringer, skærmbilleder, demoadgang eller lignende for at illustrere, hvilke løsninger operatøren tilbyder i relation til afrapportering af data.  Det vurderes positivt, at operatørens statistik pr. ladepunkt leveres til ordregiver på en lettilgængelig måde.  Det tillægges desuden positiv vægt, jo flere typer af data ordregiver kan få på forbruget af ladepunkterne på en lettilgængelig og overskuelig måde (dvs. udover de krav, der følger af Kravspecifikationens pkt. 3.6. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 3 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| B.5 Data – hændelseslogningssystem | |
|  | Det ønskes beskrevet, hvordan et sådant hændelseslogningssystem vil se ud i operatørens løsning.  Operatøren bedes vedlægge visualiseringer, skærmbilleder, demoadgang eller lignende for at illustrere, hvilke løsninger operatøren tilbyder.  Det vurderes positivt, hvis operatøren tilbyder et hændelseslogningssystem, der effektivt og præcist kan registrere hændelser.  Det vægtes positivt, hvis ordregiver kan få adgang til hændelseslogningssystemet, evt. blot som læseadgang, eller et særligt interface, og/eller der kan trækkes data ud f.eks. på statistikniveau om behandlingstider mm.  Det tillægges positiv vægt, at dataregistreringen i videst muligt omfang sker automatisk frem for manuelt, men at hændelser, der af en eller anden grund ikke bliver registreret automatisk, kan indlæses manuelt med automatisk tidsstempling. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 2 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

# C Arbejdsgange og processer

|  |  |
| --- | --- |
| C.1 Arbejdsgange – proces flow | |
|  | Det vægtes positivt, hvis løsningsbeskrivelsen viser operatørens erfaring ved, at:   * Operatøren har overblik over hele processen for etablering * Arbejdsgangene virker gennemprøvede * Operatøren har styr på de nødvendige myndighedsgodkendelser, herunder gravetilladelse, indhentning af LER-oplysninger og skilteplan |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 1 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| C.2 Arbejdsgange – vedligehold og rengøring | |
|  | Ordregiver renholder arealerne ud fra den standard, som den givne lokation har. Det indbefatter ikke selve ladestanderne, skiltning mm.  Det vurderes positivt, hvis planen for rengøring og vedligehold virker fornuftig og tilstrækkelig. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 1 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| C.3 Arbejdsgange – drift | |
|  | Det ønskes beskrevet, hvordan operatøren håndterer indberetninger om forskellige typer fejl, samt responstider for indberetningerne. Der skal differentieres mellem   * mindre alvorlige hændelser såsom graffiti, * mere alvorlige hændelser, såsom ikke funktionsdygtige ladestandere * nødstilfælde med personfare   Det vægtes positivt, hvis operatøren kan demonstrere, at fejl, mangler og nødstilfælde ved ladestanderne håndteres hurtigt og inden for de angivne responstider.  Det vægtes desuden positivt, hvis der gives en tilbagemelding/status retur til den, der lavede indberetningen.  Indberetningerne kan komme på forskellig vis, som kan kræve forskellig håndtering:   * Automatisk indberettet * Indberettet af Slutbrugere (telefonisk, via mail eller app) * Indberettet af ordregiver   Det skal beskrives, hvordan disse indberetninger håndteres. Herunder om indberetter får tilbagemelding og/eller besked om status. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 2 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| C.4 Arbejdsgange – kommunikation | |
|  | Det vægtes positivt, hvis det er let overskueligt for ordregiver, hvem i operatørens organisation, der skal kontaktes i forskellige tilfælde.  Det vægtes desuden positivt, hvis operatøren kan demonstrere, hvordan operatøren vil sikre en god overdragelse mellem de forskellige faser; tilbudsfasen, anlægsfasen og driftsfasen. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 2 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| C.5 Arbejdsgange – operatørens interne processer | |
|  | Det vurderes positivt, hvis operatøren kan demonstrere, at der tilbydes en robust og professionel organisation med processer og arbejdsgange, der er egnede til at sikre, at kravene i koncessionskontrakten vil blive opfyldt på et højt niveau. |
| Tilbudsgivers besvarelse  Maks 2 A4 siders besvarelse (yderligere vil ikke indgå i evalueringen) |  |