**Bilag 6: Elektronisk samhandling**

# Generelt

Vedlegget gjelder for gjennomføring av partenes elektroniske samhandling og har til hensikt å avstemme partenes gjensidige forventninger, og sikre en god fremdrift på implementeringen av e-handelsløsningen.

Dette dokumentet gjelder for følgende faser i anskaffelsesprosessen:

**Produktkatalog**

**Bestilling**

**Forsendelse og varemottak**

**Fakturering**

Partene er innforstått med at avtalen setter krav til de tjenester og tekniske e-handelsløsninger de er forpliktet til å etablere, inklusive tjenester og tekniske e-handelsløsninger anskaffet fra tredjepart, herunder operatøren av plattformen på http://anskaffelser.no/e-handel.

Ved manglende oppfølgning eller mislighold vil sanksjonene i avtalens generelle del gjøres gjeldende.

Partene skal tilrettelegge sine tekniske løsninger, rutiner og organisasjon – inklusive nødvendige avtaleforhold med eventuell operatør av løsningsplattform - slik at elektronisk samhandling i henhold til beskrivelsene i dette dokument kan skje fra avtalestart.

Oppstartdato for elektronisk samhandling er ved avtalestart.

Partene har en aktiv opplysningsplikt om forhold som vedrører tilgjengelighet av de tjenester og tekniske løsninger som partene etablerer etter denne avtalen og som påvirker partenes mulighet til å gjennomføre elektronisk samhandling.

Dersom en part forårsaker at det ikke er mulig å gjennomføre elektronisk samhandling i en periode på to uker og dette ikke er avtalt på forhånd, betraktes avtalen som misligholdt.

# Meldingsutveksling

Med mindre annet er eksplisitt avtalt skal all utveksling av elektroniske meldinger mellom partene gjøres i henhold til gjeldene EHF formater og formidles til mottaker over PEPPOL definerte komponenter og transportinfrastruktur (<http://www.peppol.eu/peppol_components>).

Bruk av PEPPOL transportinfrastruktur forutsetter at partner er registrert i ELMA eller annen PEPPOL SMP, og at elektroniske meldinger leveres til den adresse som er angitt i PEPPOL SML.

## Alternative transportkanaler

|  |  |
| --- | --- |
| Følgende alternativ(e) transportkanal(er) er avtalt bruk for utveksling av elektroniske meldinger i stedet for PEPPOL transportinfrastruktur. |  |

## Alternative meldingsformater

|  |  |
| --- | --- |
| Følgende alternative meldingsformat(er) er avtalt bruk for utveksling av elektronisk meldinger i stedet for EHF. |  |

## Informasjonsverdier i elektroniske meldinger

Avtalepartene er enig om at følgende verdier skal benyttes i de elektroniske meldinger som utveksles:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Type | Kommentar / Referanse / Eksempel |
| Identifikasjon av kunde 1. | Org.nr/TPID |  |
| Identifikasjon av kundeadresse 2. | Postadresse/GLN |  |
| Identifikasjon av varer og tjenester 3. | Leverandørens artikkelnummer |  |
| Ordre/bestillingsreferanse | Kundens ordrenummer |  |
| Fakturareferanse | Kundens ordrenummer |  |
| Rammeavtale 4. | 2018-114 |  |
| Formater på vedlegg 5. |  |  |

1 F.eks. Organisasjonsnummer, kundenummer eller GLN

2 F.eks. post/gateadresse eller GLN

3 F.eks. GTIN, kundens artikkelnummer eller leverandørens artikkelnummer

4 F.eks. referanse til rammeavtale hvis relevant/eksisterende.

5 For de leverandører som ønsker å legge ved vedlegg, så skal vedlegget være i et av de anbefalte formatene definert av EHF.

# Elektronisk produktkatalog

Meldingsutveksling og informasjonsinnhold i de enkelte meldinger skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon og partenes registrering i ELMA (PEPPOL SMP/SML) med mindre annet er avtalt i punkt 2.

Produktkatalogen skal oppdateres etter avtale.

Leverandøren kan i tillegg utarbeide og oversende ny katalog når minst ett av følgende kriterier er tilfredsstilt:

* Ny avtale er signert
* Endringsavtale som regulerer sortiments- eller prisendringer er signert.

Kunde aksepterer ny katalog kun når minst ett av kriteriene ovenfor er tilfredsstilt.

Dersom Leverandøren har katalog, skal denne leveres til den offentlige markedsplassen senest 10 arbeidsdager etter at minst ett av kriteriene ovenfor er tilfredsstilt. Dersom Leverandøren ikke leverer katalog i henhold til dette krav, er dette å regne som en forsinkelse i henhold til avtalens generelle vilkår.

Ved endringer i sortimentet der nye artikler erstatter gamle artikler skal det, i tillegg til katalog, også utarbeide detaljert konverteringsliste i Excel-format.

Dersom katalogrespons benyttes skal denne være sendt av kjøper innen xx timer etter at katalogen er mottatt.

## Krav til kvalitet

Følgende krav stilles til kvalitet i den produktkatalogen som leverandør til enhver tid gjør tilgjengelig for kjøper:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vurderingsparameter | | Krav til poengsum (0-5) 1 |
| A | Produktnavn | 5 |
| B | Produktbeskrivelse | 5 |
| C | Bilder | 4 |
| D | Kategorisering (UNSPSC) 2 | 5 |
| E | Synonymer / nøkkelord | 3 |
| F | Produktidentitet 3 | 3 |
| G | Vedlegg | 1 |

1 Kravmatrise se avsnitt7.

2 Kategorisering av varer og tjenester i henhold til UNSPSC er obligatorisk i produktkataloger. Den vanligste versjonen bland offentlige virksomheter er 7.0401. Det er viktig at det avstemmes mellom kjøper og leverandør hvilken versjon som skal benyttes.   
 <http://www.anskaffelser.no/elektronisk-handel/temaer-elektronisk-handel/klassifisering-unspsc>

3 Med produktidentitet menes produsentens navn og artikkelnummer, i tillegg til leverandørens artikkelnummer.

## Krav til innhold

* Katalogen skal inneholde komplett avtalesortiment for denne avtale.
* Katalogen anses ikke som levert før den er komplett og korrekt. Dersom Leverandøren ikke leverer katalog i henhold til disse krav, er dette å anse som en mangel.

# Bestilling

Kunden forplikter seg til å oversende elektroniske innkjøpsordrer til Leverandøren via den offentlige markedsplassen.

Meldingsutveksling og informasjonsinnhold i de enkelte meldinger skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon og partenes registrering i ELMA (PEPPOL SMP/SML) med mindre annet er avtalt i punkt 2.

Leverandøren skal levere elektronisk ordrebekreftelse til Kunden uten ugrunnet opphold etter mottak av elektronisk bestilling, på format etter avtale.

## Bruk av bekreftelse med endring

Partene er enig om at Leverandør kan benytte bekreftelser med status «Akseptert med endring» i følgende situasjoner:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Type endring | Ja | Nei |
| Endret leveringsdato som gjelder for hele ordren | x |  |
| Endret leveringsdato for en enkelt varelinje |  | x |
| Reduksjon i kvantum som leveres |  | x |
| Erstatningsprodukt |  | x |
| Endret pris (i de tilfeller man har en avtalefestet variabel pris eller pris er lavere enn avtalepris) | x |  |
| Splitting av leveransen for en eller flere varelinjer over to eller flere leveringsdato (restordre) | x |  |
| Andre endringer (må spesifiseres) |  |  |

## Kjøpers håndtering av bekreftelse med endring

Et av følgende prinsipp er avtalt for kjøpers behandling av bekreftelser med status «Akseptert med endring»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prinsipp | Ja | Nei |
| Stilltiende aksept Dersom Leverandør bekrefter med status “Akseptert med endring” er Leverandørens endringer å betrakte som akseptert av kjøper med mindre kjøper gir leverandør respons innen xx dager etter mottak av bekreftelsen. | x |  |
| Kansellering og ny bestilling Dersom Leverandør bekrefter med status “Akseptert med endring” skal kjøper alltid kansellere bestillingen og eventuelt starte bestillingsprosessen på nytt. |  | x |
| Endringsordre Dersom Leverandør bekrefter med status “Akseptert med endring” skal kjøper alltid bekrefte aksept eller avvisning av endringen innen dager etter mottak av bekreftelsen. |  | x |

# Forsendelse og varemottak

Meldingsutveksling og informasjonsinnhold i de enkelte meldinger skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon og partenes registrering i ELMA (PEPPOL SMP/SML) med mindre annet er avtalt i punkt 2.

# Fakturering

Meldingsutveksling og informasjonsinnhold i de enkelte meldinger skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon og partenes registrering i ELMA (PEPPOL SMP/SML) med mindre annet er avtalt.

# Kvalitetsparameterne for produktkatalog

Nedenstående kvalitetsparameterne skal hjelpe Kjøper å sette krav til Leverandør for ønsket kvalitet i den elektroniske katalogen. Dette for å øke innkjøpsopplevelsen og søkbarhet i innkjøpssystemet for sluttbruker for derigjennom øke avtalelojalitet, anbefales høyest mulig poengskår. Tallverdi fylles inn i avsnitt for produktkatalog.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Attributt** | **Verdi** | **Kriterier** |
| **A -  Produkt­navn** | 0 | Artikkelnummer, typebetegnelse eller lignende brukes som artikkelnavn. Ingen informasjon om produkttype. |
| 1 | Nøkkelterminologi er forkortet. Viktig produktinformasjon savnes (for eksempel produsent/modell). Artikkelnavnet er ikke unikt. |
| 2 | Se verdi 1. Artikkelnavnene er unike. |
| 3 | Artikkelnavnet er unikt og beskrivende, men ikke rasjonalisert (se verdi 4). Ingen forkortede nøkkeltermer. |
| 4 | Rasjonaliserte artikkelnavn ifølge anbefalt syntaks->  (Type av produkt - merke / modell - nøkkelattributt). Unike navn. Ingen forkortede nøkkeltermer. |
| 5 | Se verdi 4. Konvensjonelle navn og termer brukes (brukervennlige, enkle å forstå for alle sluttbrukere). |
| **B -  Produkt-beskrivelse** | 0 | Produktbeskrivelsene er kortere og mindre utførlige enn artikkelnavnet. Produktbeskrivelser savnes. |
| 1 | Produktbeskrivelse = Artikkelnavnet |
| 2 | Viktig informasjon savnes (for eksempel minnet til en PC) |
| 3 | Produktenes formål og egenskaper er beskrevet. Nøkkeltermer er forkortet. |
| 4 | Utførlige beskrivelser med all vital produktinformasjon. Ingen forkortede nøkkeltermer. |
| 5 | Saklig informasjon som beskriver produktenes formål og egenskaper. Ingen unødig reklame eller irrelevant informasjon. (Alle produkter har en produktbeskrivelse) |
| **C - Bilder** | 0 | Mindre enn 15 % av samtlige artikler har bildelenker |
| 1 | Minst 15 % av samtlige artikler har bildelenker |
| 2 | 25 % av samtlige artikler har bildelenker |
| 3 | 50 % av samtlige artikler har bildelenker |
| 4 | Rett formaterte (størrelse og vekt) og relevante bilder lenket til 80 % av samtlige artikler |
| 5 | Rett formaterte (størrelse og vekt) og relevante bilder lenket til 99 % av samtlige artikler |
| **D - Kategori­sering (UNSPSC)** | 0 | Mindre enn 80 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt segment (nivå 2) |
| 1 | Minst 80 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt segment (nivå 2) |
| 2 | 99 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt segment (nivå 2) |
| 3 | 99 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt familie (nivå 3) |
| 4 | 90 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt klasse (nivå 4). Øvrige 10 % må være kategorisert i korrekt familie (nivå 3). |
| 5 | 99 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt varegruppe (nivå 4). Øvrige 1 % må være kategorisert i korrekt familie (nivå 3). |
| **E -Synonymer** | 0 | Ingen synonymer /nøkkelord |
| 1 | Synonymer /nøkkelord identifiserer sortimentet / leverandøren snarere enn de enkelte produktene, for eksempel 'kontormateriell', 'møbler', 'vaskeutstyr' etc., som kan medføre irrelevante søketreff. |
| 2 | Synonymer / nøkkelord identifiserer 25 % av samtlige artikler |
| 3 | Synonymer /nøkkelord identifiserer 50 % av samtlige artikler. De må være så eksakte som mulig for å gi bra søkepresisjon. For generelle synonymer gir irrelevante søketreff. |
| 4 | Synonymer / nøkkelord identifiserer 75 % av samtlige artikler. De må være så eksakte som mulig for å gi bra søkepresisjon. For generelle synonymer gir irrelevante søketreff. |
| 5 | Synonymer / nøkkelord identifiserer 99 % av samtlige artikler. De må være så eksakte som mulig for å gi bra søkepresisjon. For generelle synonymer gir irrelevante søketreff. |
| **F -  Produkt­identitet** | 0 | Leverandørens artikkelnummer har dårlig format med lav søkbarhet (for eksempel begynner med '0000' eller er separerte med mellomrom). |
| 1 | Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog. |
| 2 | Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog. Katalogen savner navn på produsent samt produsentens artikkelnummer. |
| 3 | 25 % av samtlige artikler har med produsent og produsentens artikkelnummer. (Unntak: tjenester og logistikkleverandører). Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog. |
| 4 | 50 % av samtlige artikler har med produsent og produsentens artikkelnummer. (Unntak: tjenester og logistikkleverandører). Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog. |
| 5 | 99 % av samtlige artikler har med produsent og produsentens artikkelnummer. (Unntak: tjenester og logistikkleverandører). Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog. |
| **G -  Vedlegg** | 0 | Ingen bilag |
| 1 | Link til leverandørens hjemmeside. Ingen produktspesifikke lenker, tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad. |
| 2 | 25 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad. |
| 3 | 50 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad. |
| 4 | 75 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad. |
| 5 | 99 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad |

# Referanser

|  |  |
| --- | --- |
| Format | Link |
| EHF Ordre | <https://github.com/difi/VEFAvalidatorConf/tree/master/STANDARD/EHFOrder> |
| EHF Katalog | <https://github.com/difi/VEFAvalidatorConf/tree/master/STANDARD/EHFCatalogue> |
| EHF Faktura | <https://github.com/difi/VEFAvalidatorConf/tree/master/STANDARD/EHFInvoice> |
| EHF Kreditnota | <https://github.com/difi/VEFAvalidatorConf/tree/master/STANDARD/EHFInvoice> |
| PEPPOL infrastruktur | <http://www.peppol.eu/peppol_components/-transport-infrastructure> |