

1. Samhandlingsavtalen og de samhandelnde partene

Avtale om elektronisk samhandling (Samhandlingsavtale) er inngått mellom følgende parter:

	Kjøper	Leverandør
Virksomhetens navn		
Organisasjonsnummer		

Samhandlingsavtalen 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. Fyll ut hvilke aksesspunkt som skal benyttes for å motta de forskjellige formater:

		Aksesspunkt (se http://anskaffelser.no/e-handel/artikler/aksesspunkter)
Produktkatalog (kjøper)	☐	
Ordre (selger)	☐	
Ordrebekreftelse (kjøper)	☐	
EHF Pakkseddel (kjøper)	☐	
Fakturering (kjøper)	☐	

Partene er innforstått med at tekniske e-handelsløsninger og tjenester inngått med 3. part skal være i henhold til de krav som stilles i denne avtalen.

Hvis det er opprettet en forretningsavtale eller kjøpsavtale mellom partene vil Samhandlingsavtalen utgjøre et vedlegg til den merkantile avtalen, og beskrive vilkårene og betingelsene som skal styre den elektroniske samhandlingen mellom partene. Er det ikke opprettet annen avtale vil Samhandlingsavtalen utgjøre en egen selvstendig avtale. Samhandlingsavtalen inngått med en leverandør kan gjelde også for en eventuelt ny avtale med samme leverandør. En samhandlingsavtale vil dermed kunne gjelde for to eller flere separate avtaler med samme leverandør.

Referanse til den(de) forretningsavtale(r) som samhandlingsavtalen gjelder for	
--	--

Hvis det ikke finnes noe forretningsavtale er gjensidig oppsigelse av samhandlingsavtalen satt til _____ dager.

Endringer til samhandlingsavtalen skal være gjensidig avtalt og dokumentert i en revidert versjon av avtalen. Ønske om eventuelle endringer skal meddeles den annen part skriftlig med _____ måneders varsel. Tilsvar skal gis innen 10 arbeidsdager.

Hvis det er motstrid mellom denne samhandlingsavtale og den/de refererte forretningsavtalen(e)/kjøpsavtalen(e), skal følgende tolkningsprinsipp legges til grunn:

- Det som er avtalt i denne samhandlingsavtalen skal gå foran generelle forretningsvilkår i kjøpsavtalen(e)/forretningsavtalen(e)

Ved manglende oppfølging eller mislighold av samhandlingsavtalen kan det være aktuelt med sanksjoner der det følger av forretningsavtalen/kjøpsavtalen eller av alminnelige avtalerettslige prinsipper.

Merknad [Difi1]:

Samhandlingsavtalen versjon 3.0 benytter EHF veiledere som retningslinjer for krav til formatet. I feltene som henviser til format vil veiledere benyttes. Nederst i dette dokumentet ligger det lenker til de forskjellige EHF veilederne.

Merknad [Difi2]:

Samhandlingsavtalen kan benyttes på enkeltformater ved å huke av for det som er aktuelt for kjøper leverandørrelasjonen.

For å se hvilke aksesspunkt som kan støtte EHF Katalog, EHF Ordre og ordrebekreftelse og EHF Pakkseddel: [Klikk her](#)
[Lenke til de aksesspunkt som støtter EHF Faktura](#)

Merknad [Difi3]:

Her kan eksempelvis kontraktsnummer eller avtalenummer fylles inn.

Merknad [Difi4]:

Hvis forretningsavtalen sier noe om oppsigelsestid fylles bare inn avtalte dager. Hvis samhandlingsavtalen er en frittstående avtale må antall dager vurderes opp mot den tiden det tar å endre den elektroniske prosessen på bakgrunn av oppsigelse fra en av partene.

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 denne samhandlingsavtalen kan skje senest fra: _____

Oppstartdato for elektronisk samhandling iht denne samhandlingsavtalen: _____

Alle tidligere samhandlingsavtalene opphører fra samme dato.

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 _____ og dette ikke er avtalt på forhånd, betraktes avtalen som misligholdt.

Henvendelser vedrørende denne samhandlingsavtalen skal rettes skriftlig til:

	Kjøper	Leverandør
Virksomhetens adresse		
Hovedkontaktperson		
E-post adresse		

For øvrig henvises til kontaktpersoner angitt i den til forretningsavtalen mellom partene.

	Kjøper	Leverandør
Forpliktende underskrift		
Dato for underskrift		

Merknad [Difi5]:

Dette avsnittet er mest aktuelt for ny elektronisk samhandling. Ved å følge lenken kan man sjekke om kjøper eller leverandør ligger i adresseregisteret ELMA med mulighet for å motta riktig EHF format: [Klikk på lenken](#) Hvis de er registrert vil det kunne foretas en elektronisk samhandling med en gang. Hvis enten kjøper eller leverandør ikke ligger i ELMA med ønsket format må man sette en dato man ønsker at partenes organisasjoner og systemer er ferdig tilrettelagt for ønskede EHF format.

Merknad [Difi6]:

Denne datoen markerer når en eventuelt første transaksjon skal kunne sendes og mottas.

Merknad [Difi7]:

Fordel at de kontaktpersoner som velges her er involvert i den elektroniske samhandlingen.

Merknad [Difi8]:

Avtaleansvarlige for den kommersielle avtalen hvis denne finnes.

2. Meldingsutveksling

Med mindre annet er eksplisitt avtalt i punkt 2.1 og 2.2 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.

2.1 Alternative transportkanaler

Følgende alternativ(e) transportkanal(er) er avtalt bruk for utveksling av elektroniske meldinger i stedet for PEPPOL transportinfrastruktur. F.eks.: ordremelding via e-post, punch-out via html (kataloginformasjon der kjøper akseierer leverandørs nettside og velger/plukker produkter).	
--	--

Merknad [Difi9]:

EHF formatene skal sendes over standardisert infrastruktur som er basert på aksepunkt. For mer informasjon følg lenkene:

[Lenke til veiledere](#)

[Lenke elektronisk transportinfrastruktur](#)

Merknad [Difi10]:

Skal man avvike fra overnevnte innsendelsesmåte må man beskrive dette spesielt i samhandlingsavtalen. Hvis man velger punch-out for å samle inn varer og tjenester istedenfor å benytte EHF katalog beskrives dette i feltet, eks. «For innhentning av varer/tjenester benyttes leverandørs punch-out løsning».

2.2 Alternative meldingsformater

Følgende alternative meldingsformat(er) er avtalt bruk for utveksling av elektronisk meldinger i stedet for EHF. F. eks.: punch-out (kataloginformasjon der kjøper akseierer leverandørs nettside og velger / plukker produkter). F.eks. I format OCI eller cXML.	
--	--

Merknad [Difi11]:

Hvis partene skal benytte andre formater enn EHF må dette beskrives i feltet. For en optimal standardisering av handelsprosessen vil det være best for alle parter å enes om ett standardformat (EHF), men det kan være grunner til at dette ikke passer for partene.

2.3 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 .		
Identifikasjon av kundeadresse ² .		
Identifikasjon av varer og tjenester ³ .		
Ordre/bestillingsreferanse		
Fakturareferanse		
Rammeavtale ⁴ .		
Formater på vedlegg ⁵ .		

Merknad [Difi12]:

Det er viktig at aksepunktene vet hvilken mottaker og hvor mottaker ønsker å motta dokumentet. For EHF formatene benyttes organisasjonsnummer som identifikator. Les de forskjellige veiledere hvor ditt eget og mottakers organisasjonsnummer skal plasseres.

Merknad [Difi13]:

Det vanligste er leverandørs vare/produktnummer eller GTIN fra GS1 hvis det er valgt av leverandør.

Merknad [Difi14]:

Når en ordre blir generert i kjøpers innkjøpssystem, enten på bakgrunn av katalog, punch-out eller fritekst, genereres det et bestillings/ordrenummer. For å oppnå en automatisert sjekk av EHF Faktura er det viktig at leverandør kan returnere dette nummeret fra ordren til faktura.

Merknad [Difi15]:

I EHF Faktura formatet er dette feltet kalt «Deres ref.» Dette benyttes som oftest av kjøper for å rute faktura internt i sin organisasjon hvis ikke faktura matcher med ordre. Viktig at kjøper angir hva som skal benyttes.

Merknad [Difi16]:

Se EHF veiledere

¹ F.eks. Organisasjonsnummer, kundennummer eller GLN

² F.eks. post/gateadresse eller GLN

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

3. 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 og/eller minst ganger pr år.

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

3.1 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	
B	Produktbeskrivelse	
C	Bilder	
D	Kategorisering (UNSPSC) ²	
E	Synonymer / nøkkelord	
F	Produktidentitet ³	
G	Vedlegg	

¹ Kravmatrise se avsnitt 7.

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. Se <http://anskaffelser.no/e-handel/tjenester-og-verktoy/unspsc>.

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

Merknad [Difi17]:

Oppdateringsintervall er avtalt basert på varen/tjenestens karakter. Noen varer/tjenester er ferskvare og katalogen må dermed oppdateres hyppigere enn andre varer og tjenester.

Merknad [Difi18]:

Katalogrespons er en melding katalogverktøyet skal sende når den som behandler katalogen har enten godkjent eller avslått katalogens innhold. Det er viktig for leverandør å få denne informasjonen da eventuelt priser skal endres i leverandørens system for at riktig pris skal komme med på faktura. Viktig at kjøper sikrer at katalogverktøyet støtter denne meldingstypen. En strukturert melding er bedre enn en melding basert eks. på vedlikehold av mailadresser. Leverandør vil motta denne meldingen via sitt aksesspunkt. Enten har leverandør et system som kan vise meldingen eller man kan åpne XML filen i eks Notepad for visning.

Merknad [Difi19]:

For at bestiller skal lett finne varen/tjenesten i sitt bestillingssystem er det viktig med god kvalitet i EHF Katalogen. Unngå forkortelser men fyll inn relevant informasjon. Se informasjon om hva tallverdiene representerer på side 7.

4. Bestilling

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.

Dersom ordrebekreftelse benyttes skal denne være sendt av leverandør innen timer etter at bestilling er mottatt.

4.1 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	☐	☐
Endret leveringsdato for en enkelt varelinje	☐	☐
Reduksjon i kvantum som leveres	☐	☐
Erstatningsprodukt	☐	☐
Endret pris (i de tilfeller man har en avtalefestet variabel pris eller pris er lavere enn avtalepris)	☐	☐
Splitting av leveransen for en eller flere varelinjer over to eller flere leveringsdato (restordre)	☐	☐
Andre endringer (må spesifiseres):	☐	☐

Merknad [Difi20]:

I formatet EHF Ordre og ordrebekreftelse er det obligatorisk med bekreftelse. Det er viktig at bestiller mottar en ordrebekreftelse for å se hvilke varer/tjenester han/hun kan forvente å motta. Kjøper setter opp hvor fort man ønsker å motta bekreftelse etter at ordre er sent.

Merknad [Difi21]:

Huk av de valg som er akseptabel for kjøper.

4.2 Kjøpers håndtering av bekreftelse med endring

Et av følgende prinsipper 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 dager etter mottak av bekreftelsen.	☐	☐
Kansellering og ny bestilling Dersom Leverandør bekrefter med status "Akseptert med endring" skal kjøper alltid kansellere bestillingen og eventuelt starte bestillingsprosessen på nytt.	☐	☐
Endringsordre Dersom Leverandør bekrefter med status "Akseptert med endring" skal kjøper alltid bekrefte aksept eller avvisning av endringen innen dager etter mottak av bekreftelsen.	☐	☐

Merknad [Difi22]:

Huk av de valg som er akseptabel for kjøper. Viktig at man velger alternativer som er til det beste for den elektroniske transaksjonsflyten og ikke risikerer at manuell behandling skaper forsinkelser.

5. Forsendelse og varemottak

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

6. Fakturering

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

Merknad [Difi23]:

Hvis EHF Pakkseddel er valgt i kapittel 1 på side 1 forholder man seg til veileder for EHF Pakkseddel og de krav som stilles her. EHF Pakkseddel sendes via infrastrukturen (aksesspunkt). Mottaker (kjøper) må legges inn i ELMA.

[Lenke til EHF Pakkseddel veileder](#)

Merknad [Difi24]:

Hvis EHF Faktura er valgt i kapittel 1 på side 1 forholder man seg til veileder for EHF Faktura og de krav som stilles her. EHF Faktura sendes via infrastrukturen (aksesspunkt). Mottaker (kjøper) må legges inn i ELMA.

[Lenke til EHF Faktura veileder](#)

7. 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 - Produktbeskrivelse	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.
C - Bilder	0	Saklig informasjon som beskriver produktenes formål og egenskaper. Ingen unødig reklame eller irrelevant informasjon. (Alle produkter har en produktbeskrivelse)
	1	Mindre enn 15 % av samtlige artikler har bildelenker
	2	Minst 15 % av samtlige artikler har bildelenker
	3	25 % av samtlige artikler har bildelenker
	4	50 % av samtlige artikler har bildelenker
	5	Rett formaterte (størrelse og vekt) og relevante bilder lenket til 80 % av samtlige artikler
D - Kategorisering (UNSPSC)	0	Rett formaterte (størrelse og vekt) og relevante bilder lenket til 99 % av samtlige artikler
	1	Mindre enn 80 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt segment (nivå 2)
	2	Minst 80 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt segment (nivå 2)
	3	99 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt segment (nivå 2)
	4	99 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt familie (nivå 3)
	5	90 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt klasse (nivå 4). Øvrige 10 % må være kategorisert i korrekt familie (nivå 3).
E - Synonymer	0	99 % av samtlige artikler kategorisert i korrekt varegruppe (nivå 4). Øvrige 1 % må være kategorisert i korrekt familie (nivå 3).
	1	Ingen synonymer /nøkkelord
	2	Synonymer /nøkkelord identifiserer sortimentet / leverandøren snarere enn de enkelte produktene, for eksempel 'kontormateriell', 'møbler', 'vaskeutstyr' etc., som kan medføre irrelevante søketreff.
	3	Synonymer /nøkkelord identifiserer 25 % av samtlige artikler
	4	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.
	5	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.
F - Produktidentitet	0	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.
	1	Leverandørens artikkelnummer har dårlig format med lav søkbarhet (for eksempel begynner med '0000' eller er separerte med mellomrom).
	2	Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog.
	3	Leverandørens artikkelnummer har samme format / syntaks i e-katalogen og i web shop / trykt katalog. Katalogen savner navn på produsent samt produsentens artikkelnummer.
	4	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.
	5	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.
G - Vedlegg	0	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.
	1	Ingen bilag
	2	Link til leverandørens hjemmeside. Ingen produktspesifikke lenker, tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad.
	3	25 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad.
	4	50 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad.
	5	75 % av samtlige artikler har produktspesifikke lenker. (OBS! Ikke bildelenker), tekniske spesifikasjoner eller materialdatablad.

8. Referanser

Format	Link
EHF Katalog	https://github.com/difi/VEFAvalidatorConf/tree/master/STANDARD/EHFCatalogue http://anskaffelser.no/e-handel/artikler/ehf-katalog
EHF Ordre	https://github.com/difi/VEFAvalidatorConf/tree/master/STANDARD/EHFOrder http://anskaffelser.no/e-handel/elektronisk-handel/aktualiteter-hendelser/ehf-ordre
EHF Pakkseddel	http://anskaffelser.no/e-handel/elektronisk-handel/aktualiteter-hendelser/ehf-pakkseddel
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