

Koncerninköp

Västra Götalandsregionen

2019-12-16

Elektronisk handel

Denna information förklarar hur elektronisk handel (e-handel) ska tillämpas för dig som är leverantör till Västra Götalandsregionen (VGR).

E-handelsinformationen gäller för affärsmeddelanden inom följande områden:

- Katalog för produkter
- Punch-out
- Order
- Orderbekräftelse
- Leveransavisering
- Faktura

Denna information kompletterar övriga villkor och avtal med Västra Götalandsregionen.

För teknisk specifikation se vår webbsida www.vgregion.se/leverantor eller separat teknisk information.

De olika sätt som används för kommunikation av affärsmeddelanden, kan vara mer eller mindre automatiserade och beskrivs i detalj i informationen. För teknisk uppsättning av integrationer, hänvisar vi till anslutningsenkäten från Edionet som skickas ut vid anslutningsförfarandet. För ändring av nuvarande anslutningsform, kontakta Marknadsplatssupporten.

På vår hemsida hittar ni mer information, www.vgregion.se/leverantor.

Presentation av produkter

Presentationen av era produkter i vår e-handelslösning kan ske på något av följande sätt:

- I form av en **katalog**, som innebär att beställaren söker upp en produkt i e-

handelslösningen, får upp er produkt i sökresultatet och kan beställa den direkt. Ni som leverantör ansvarar för att ladda upp en elektronisk katalog i ett godkänt filformat.

- I form av extern webbutik, så kallad **punch-out**, vilket innebär att beställaren söker efter en viss produkt och slussas vidare till er webbutik. Här väljs önskade produkter ut och varukorgen förs över i ett XML-format till e-handelslösningen, från vilket själva ordern slutförs.
- **Formulär** är framförallt ett kompletterande sätt att göra en beställning. Det innebär att beställaren lägger sin order genom att fritt skriva sin beställning i en elektronisk blankett. Formulär administreras av VGR.

Katalog för produkter

Katalogen består av produktinformation, priser och övriga egenskaper som registreras i en katalogfil, så kallad V6. Dessa ska anges enligt information och krav vid upphandling.

En bra presentation av produkterna hjälper kunden att beställa rätt.

Produktunderhåll ska löpande göras av er som leverantör. Det gör ni lättast genom att uppdatera V6-filen via Leverantörsportalen eller via uppdatering av filen genom det integrerade flödet, mellan ert affärssystem och vår e-handelslösning.

Ni som leverantör är bunden av pris och produktdata som är registrerade i VGR:s e-handelslösning enligt gällande avtal.

Om ni har produkter som levereras direkt till kund, ska dessa registreras i en separat V6-fil. Om ni har sortiment där produkterna går mot Sisjödepån måste dessa läsas in i en egen V6-fil.

Innehållet i produktfilen är avgörande för beställarens sökresultat, vilket ligger till grund för ordern. VGR har ett antal uppgifter som är obligatoriska vid en filöverföring. Vilka dessa är framgår av V6-filen.

Alla produkter ska ha ett unikt **produktnummer**.

Uppdatering av katalog

Ni som leverantör ansvarar för att initiera uppdatering och att kontinuerligt underhålla katalogen med aktuella avtalade produktdata, enligt överenskommelse med avtalsägaren.

Vid underhåll av katalogen krävs inläsning av hela katalogfilen, även vid enstaka uppdateringar.

Punch-out – Extern webbutik

En punch-out är en integrerad lösning med en VGR-anpassad webbutik. Vid användning av extern webbutik loggar beställaren in i e-handelslösningen. När beställaren söker fram en viss produkt, öppnas ett externt fönster till er webbutik, inloggning sker automatiskt. Kundvagnen byggs upp i webbutiken och överförs till e-handelslösningen i realtid. Produkterna läggs till eventuella övriga produkter i beställarens kundvagn.

Västra Götalandsregionen förbehåller sig rätten att avgöra när punch-out är möjlig att tillämpa.

Formulär

Formulär kan användas som alternativ till katalog och extern webbutik. Via i e-handelslösningen kan beställaren fylla i ett formulär som kan skickas till leverantören.

VGR avgör om formulär är möjligt att tillämpa.

Order

Ni som leverantör ska säkerställa en tillförlitlig och kvalitetssäkrad orderhantering.

Orderinnehåll

Ordern som skapas kommer innehålla följande information:

- Beställaren och beställarens kontaktinformation (e-post)
- Ordernummer
- Artikelinformation: artikelnummer, beställt antal, pris
- Köpare (anges med momsregistreringsnummer och GLN-nummer)
- Faktureringsadress
- Fakturamottagare
- Leveransadress
- Leverantören (anges alltid med momsregistreringsnummer)

Ordern kan ibland även innehålla:

- Leveransdatum
- Godsmärkning och leverantörskommentar

Leveransadresser och leveransidentitet

Ni som leverantör måste säkerställa att det finns en rutin för hantering av en order som skickas med ny eller förändrad leveransidentitet inom VGR:s organisation.

Leveransadress anges på beställningen via GLN. Information om GLN finns på GS1 webbsida (www.gs1.se).

Referens till ert kundnummer för VGR:s olika leveransplatser, kan inte tillhandahållas i e-handelslösningen. Det är upp till er som leverantör att identifiera leveransadressen i

fritext eller genom den specifika identitet (GLN) som VGR skapat för respektive adress. I e-handelslösningen kan ni prenumerera på förändringar i leveransadresser.

Leveransdatum

Om beställaren inte anger något leveransdatum vid beställning gäller överenskommen tid enligt avtal. Beställaren kan ange leveransdatum vid överenskommelse mellan parterna.

Kommentarsfält

I e-handelslösningen finns det möjlighet för beställaren att lämna meddelande till leverantören i ordern. Om ni har integrerad order och om ni inte har möjlighet att hantera fritextmeddelanden i era system, kan funktionen stängas av.

Om ni vill ha ytterligare information från beställaren kan denna lämnas via specifika frågor vid beställningstillfället. Denna information läggs i kommentarsfältet i e-handelslösningen.

Orderbekräftelse

Orderbekräftelse är när ni som leverantör bekräftar att ni mottagit ordern och att ni kan leverera enligt order. Ni har dessutom möjlighet att förändra bekräftelsen om ni till exempel inte kan leverera i tid eller behöver byta ut produkten. Ni har möjlighet att skicka bekräftelser via Leverantörsportalen eller via ett integrerat flöde.

Integrerade leverantörer kan skicka ordererkännanden men vi rekommenderar att använda orderbekräftelser då det finns mer funktionalitet i en bekräftelse.

Integrerad orderbekräftelse

En integrerad orderbekräftelse kan bekräfta en order med eller utan ändring. En ändring kan vara en differens i antal, ett annat leveransdatum

eller ersättningsprodukter. Orderbekräftelsen kan också neka en hel order enligt SFTI-standard. Om ni i avtalet ges rätt att ersätta beställd artikel med likvärdig, måste det framgå vilken artikel som avses. Ersättningsartikel måste även finnas i ert artikelregister hos VGR.

Leveransavisering

Leveransavisering ska ge information om vad som levereras vid varje leverans och dellerans. Att använda sig av leveransavisering är inte tvingande av VGR.

Leveransaviseringen kan innehålla följande:

- Exakt tidpunkt för leveransen
- Innehåll av leveransen (en elektronisk följesedel)
- Kollininformation – antal kollin och deras vikt/volym

Leveransaviseringen måste matcha mot ordernummer som referens och kan endast innehålla produkter som finns på motsvarande order och orderbekräftelse.

Leveransavisering underlättar för beställaren vid kvittering av produkter i e-handelslösningen. Genom att godkänna leveransavisering kvitteras produkterna automatiskt i systemet.

Faktura

Vid all e-handel sker fakturering med elektronisk faktura, via integrerat flöde eller i leverantörsportalen. Elektronisk faktura återsänds vid felaktigheter.

En PDF-fil är inte en elektronisk faktura.

Fakturan ska innehålla lagstadgat innehåll och det ska tydligt framgå vilken köpande organisation som den avser, inklusive referenser till inköpsordernummer om det finns angivet på ordern, beställarreferens och/eller abonnemangsnummer.

Avrundning på fakturan gäller enligt matematiska avrundningsregler. Antal decimaler på produktpris ska kunna vara två.

Både angivet produktpris på rad och totalpris måste överensstämma med avtal.

Fakturan ska inte innehålla fler artikelrader än ordern med undantag av ersättningsprodukter.

Om betalningsdag infaller på en lördag eller helgdag, kommer betalning att ske nästkommande vardag.

Det är endast tillåtet med en valuta för hela fakturan.

En faktura får endast innehålla ett förfalldatum för hela fakturan, dvs. betalningsplan/uppläggning får inte specificeras på fakturan.

En faktura får endast referera till en order. Det är dock tillåtet att skicka flera delfakturer mot ett ordernummer/BeställarID.

En faktura får endast referera till ett abonnemang.

För att underlätta för er som leverantör finns en adresslista på Västra Götalandsregionens faktura-GLN på <https://regionservice.vgregion.se/RNS/administrativ-service/fakturering-och-redovisning/leverantorsfaktura-till-vastra-gotalandsregionen/vara-fakturaadresser/>

Kommunikationsmetoder

Ni som leverantör kan kommunicera med VGR på olika sätt, beroende på vilket flöde som används. I anslutningsenkäten från Edionet anger ni vilken kommunikationsmetod ni önskar.

Leverantörsportal: är en webbportal där ni kostnadsfritt kan hantera kommunikationen med VGR.

Integrerat flöde: Uppsättning sker av systemleverantören och ert affärssystem.

Kommunikationsmetod för katalog

Leverantörsportal: Leverantören får en Excel-fil av VGR för ifyllande av produkt och prisuppgifter, så kallad V6-fil. Den ska laddas upp av er via Leverantörsportalen.

Integrerat flöde: Er katalog integreras på något av de kommunikationssätt och format som e-handelslösningen stödjer.

Formulär: Formulär skapas av VGR och information är enligt överenskommelse med er som leverantör. Den fylls i av beställaren.

Kommunikationsmetod vid extern webbutik

Integrerat flöde: Ni får en automatisk inloggning och överföring av varukorgen enligt e-handelslösningens specifikationer. Vid oklarheter kan ni kontakta Visma.

För teknisk information hänvisar vi till www.vgregion.se/leverantor.

Kommunikationsmetod för order

Leverantörsportal: Ordern kan hanteras direkt i Leverantörsportalen.

Integrerat flöde: Ordern integreras med ert affärssystem. E-handelslösningen erbjuder olika

kommunikationsval och format för att stödja effektiv uppkoppling. Ni behöver kontakta Visma för kontroll av standardformat och lösningar för kommunikation.

Kommunikationsmetod för orderbekräftelse

Leverantörsportal: Orderbekräftelse kan göras av er i Leverantörsportalen.

Integrerat flöde: Orderbekräftelse sänds elektroniskt från ert system via något av e-handelslösningens standardformat. Ni kan kontakta Visma för kontroll av standardformat och lösningar för kommunikation.

Kommunikationsmetod för leveransavisering

Leverantörsportal: Leveransavisering kan göras av er i Leverantörsportalen.

Integrerat flöde: Leveransavisering sänds elektroniskt från ert system i Vismas standardformat.

Kommunikationsmetod för faktura

Leverantörsportal: Fakturan skapas i Leverantörsportalen.

Integrerat flöde: Fakturan sänds elektroniskt i något av e-handelslösningens standardformat. Kontakta Visma för kontroll av standardformat och lösningar för kommunikation.

Meddelanden

Kvittens av att affärsmeddelandet kommit fram

Bekräftelse på att affärsmeddelandet har tagits emot gäller enbart på överföringsnivå.

Det betyder att kommunikationen har fungerat och mottagaren har tagit emot affärsmeddelandet. Är det fel på meddelandet behövs en direkt dialog med sändarens kontaktperson.

Om e-post används i kommunikationen förutsätts det att mottagaren tagit emot affärsmeddelandet om inte avsändaren fått en negativ kvittens. En negativ kvittens innebär att formella fel har upptäckts, att vidare behandling har avbrutits, och att ansvaret för kommunikationen ligger på den part som skickat affärsmeddelandet. Finns det ingen negativ kvittens på affärsmeddelandets överföring förutsätts att mottagande part tagit över ansvaret för affärsmeddelandet för vidare behandling.

I Leverantörsportalen får ni direkt en kvittens att affärsmeddelandet har överförts och tagits emot. I ett integrerat flöde hänvisar vi till de tekniska specifikationerna, som ni kan få genom att kontakta Visma.

Omsändning

VGR och ni som leverantör ska se till att det finns tekniskt stöd för att kunna sända om ett affärsmeddelande på begäran från den andra parten. Önskan om omsändning skickas till VGR:s Marknadsplatssupport. Båda parter ska även kunna göra nödvändiga korrigeringar vid fel före omsändning.

Kontaktinformation

Det är ni som leverantör som ansvarar för att rätt kontaktinformation finns i

Leverantörsportalen, eftersom e-handelslösningen skickar automatiska felmeddelanden. Korrekt e-postadress till leverantörens drift eller support måste finnas.

Kontaktuppgifter

- Kontakta **Marknadsplatssupporten** vid allmänna frågor, användarfrågor, frågor om kataloginnehåll
marknadsplatsen.support@vgregion.se eller
Tel 010 – 441 02 00, Val 2, knappval 1
- Kontakta **Ekonomiservice** vid fakturafrågor
Systemadministration.regionsservice@vgregion.se eller
Tel 010 – 441 02 00, Val 2, knappval 2
- Kontakta **Visma Proceedo** vid frågor om lösenord till Leverantörsportalen
servicedesk.proceedo@visma.com eller
Tel 0771 – 44 02 00