

Krav på e-handel i samband med upphandling av varor och tjänster

December 2016, version 2.0

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Inledning	6
1.1 E-handel som en del i inköpsprocessen	6
1.2 Användning av e-handel är en prioriterad fråga	6
1.3 Krav på e-handel vid samordnad upphandling för flera upphandlande organisationer	7
1.4 Information om e-handel i den offentliga sektorn i Sverige	8
2 Analysera	8
2.1 Kartlägg era e-handelsmöjligheter	8
2.2 Kartlägg era behov av förändrade rutiner	9
2.3 Bedöm branschens e-handelsmognad	10
2.4 Publicera e-handelsinformation på organisationens webbplats	11
3 Välj affärsprocess	11
3.1 Affärsprocesser för e-handel	13
3.1.1 Hantera pris- och produktinformation	13
3.1.2 Beställa	13
3.1.3 Hantera leverans och faktura	13
3.2 Stöd för olika typer av inköpsförfaranden som SFTI rekommenderar	14
3.2.1 Beställning från produktkatalog	15
3.2.2 Beställning via webbshop (punch-out)	15
3.2.3 Orderöverenskommelse	16
3.2.4 Beställning av tjänsteuppdrag	16
3.2.5 Beställning med rekvisition	17
3.2.6 Periodisk fakturering	17
3.2.7 Fristående e-fakturering	18
3.2.8 Inköpsamordning	18
3.2.9 Specialprocesser	18
4 Utforma förfrågningsunderlaget	19
4.1 Välj om kraven på e-handel ska vara i form av tilldelningskriterier eller avtalsvillkor	19
4.2 Hänvisa till SFTI:s affärsprocesser	20
4.3 Vikta tilldelningskriterierna	20
4.4 Bedöm behovet av affärskrav för fungerande e-handel	21
4.5 Förtydliga kostnadsansvaret för kommunikation med mera	22

4.6	Säkerställ att det finns information om e-handel på organisationens webbplats	22
5	Att använda mallar med exempel	23

Förord

När offentliga organisationer ska införa e-handel kan de göra det fortlöpande med de leverantörer som de har ramavtal med. Det kan också vara bra att redan i samband med en upphandling ställa krav på att leverantörerna ska kunna hantera e-handel på olika sätt. Men hur ska en upphandlande organisation ställa dessa krav?

Den här handledningen riktar sig till upphandlingsansvariga och projektledare för e-handel på kommuner, landsting/regioner samt statliga myndigheter. Syftet är att den ska vara en hjälp för att ställa krav på e-handel i samband upphandlingar av varor och tjänster. Det handlar om att analysera den egna organisationens förutsättningar, att välja affärsprocess samt att utforma förfrågningsunderlaget.

Förutom denna handledning finns det åtta mallar med exempel (A-H) som omfattar beskrivande texter om e-handel och förslag till e-handelskrav i form av tilldelningskriterier och avtalsvillkor. Det finns även ett förslag på generell inledningstext som kan användas tillsammans med alla mallar. Mallarna är publicerade i wordformat på SFTI:s webbplats, www.sfti.se

Stockholm i december 2016

1 Inledning

Den här handledningen är framtagen inom ramen för Single Face to Industry (SFTI) för att ge stöd till upphandlande myndigheter när de ska ställa krav på e-handel i samband upphandlingar av varor och tjänster. Handledningen riktar sig främst till upphandlingsansvariga och projektledare för e-handel på kommuner, landsting och regioner samt statliga myndigheter.

SFTI är ett samarbete som drivs av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Ekonomistyrningsverket (ESV) och Upphandlingsmyndigheten för att främja förutsättningarna för elektronisk handel i den offentliga sektorn i Sverige.

SFTI ger rekommendationer om standarder för elektronisk handel i form av affärsprocesser, meddelanden och infrastruktur för kommunikation och säkerhet. SFTI ger också stöd, utbildning och svarar på frågor om e-handel. I arbetet med handledningen har även SKL Kommentus inköpscentral och Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet medverkat.

1.1 E-handel som en del i inköpsprocessen

När vi talar om e-handel i den här handledningen menar vi de delar i den offentliga inköpsprocessen som kommer efter kontraktstilldelningen och rör **beställning, leverans** och **fakturahantering**. Med e-handel utbyter köpare och deras varu- och tjänstleverantörer elektroniska meddelanden mellan sina respektive e-handelssystem i enlighet med en i förväg överenskommen affärsprocess. På så sätt kan båda parter ta del av de fördelar som en automatiserad e-handel innebär.

Många offentliga organisationer har infört eller är på väg att införa e-handel. Övergången till e-handel kan göras fortlöpande med de leverantörer som organisationen har avtal med om leverantörerna samtycker till det. Det kan dock vara bra att redan i samband med en upphandling ställa krav på att leverantörerna bör kunna hantera elektroniska e-handelsmeddelanden i någon form.

1.2 Användning av e-handel är en prioriterad fråga

Statliga myndigheter ska hantera sina fakturor elektroniskt. Sedan 2014 ska statliga myndigheter med 50 anställda eller mer även hantera sina utgående beställningar elektroniskt¹. Kraven på elektroniska beställningar handlar om den interna processen på myndigheterna, men för att uppnå de fulla effekterna behövs även en elektronisk kommunikation med leverantörerna. För kommuner, landsting och regioner finns det ännu inga krav, men många har ändå infört e-handel och flertalet hanterar elektroniska fakturor (e-fakturor).

Senast den 18 november 2018 måste alla upphandlande myndigheter och enheter kunna *ta emot* e-fakturor. Det kravet är baserat på ett EU-direktiv från 2014 om elektronisk

¹ Förordning (2003:770) om statliga myndigheters informationsutbyte.

fakturering vid offentlig upphandling². I maj 2015 föreslog Ekonomistyrningsverket (ESV) i en rapport till regeringen att det även skulle bli ett lagkrav på att leverantörer måste *skicka* e-fakturor till offentliga myndigheter³. Förslaget bereds nu i Regeringskansliet. Enligt de nya upphandlingsdirektiven från 2014 som för närvarande håller på att införas som svensk rätt, får upphandlande organisationer ställa krav på användning av e-kataloger.⁴

1.3 Krav på e-handel vid samordnad upphandling för flera upphandlande organisationer

En stor del av inköpen i offentlig sektor görs baserat på gemensamma ramavtal som är upphandlade av inköpscentraler eller motsvarande organisationer. Det är därför viktigt att även dessa ramavtal är förberedda för e-handel för att underlätta för de avropande organisationerna och för att även dessa inköp ska nå målen om en elektronisk inköpsprocess.

Inköpscentraler eller andra samverkande organisationer som upphandlar ramavtal för andra organisationers räkning behöver ta hänsyn till flera faktorer när det ställer krav på e-handel:

- De avropande organisationerna har olika verksamheter, är olika stora och har olika behov av de varor och tjänster som ramavtalen avser (kommuner, landsting, myndigheter och så vidare).
- Alla avropande organisationer tillämpar inte e-handel och de som gör det har olika system och operatörer.
- De avropande organisationerna kan ha olika preferenser för vilka affärsprocesser, format och kommunikationssätt som de kan eller vill tillämpa i sin e-handel.
- Utgångspunkten ska alltid vara att utgå från SFTI:s rekommenderade standarder för e-handel.
- Ramavtalen i sig är olika detaljerade när det gäller omfattning av varor och tjänster, priser och produktbeskrivningar.
- Ramavtalens avropsordning (förnyad konkurrensutsättning, rangordning eller särskild fördelningsnyckel) påverkar också förutsättningarna för e-handel.
- Inköpscentraler måste också, precis som andra upphandlande organisationer, leva upp till kravet att ställa proportionerliga krav och inte stänga ute leverantörer från att medverka i upphandlingar.

Det här innebär att kraven på e-handel i ramavtal som upphandlas via samordnade upphandlingar inte alltid kan vara lika detaljerade som de krav som en upphandlande organisation ställer i sin egen upphandling. Inför samordnade upphandlingar av ramavtal är det också viktigt att undersöka hur e-handel kan tillämpas, till exempel via förstudier eller marknadsundersökningar, eftersom förutsättningarna för e-handel varierar mellan olika branscher.

² Direktiv 2014/55/EU om elektronisk fakturering vid offentlig upphandling. Medlemsstaterna har en möjlighet att förlänga tiden för införande till november 2019 för den lokala och regionala nivån.

³ ESV publikation 2015:44, Uppdrag att analysera konsekvenser av ett krav på e-fakturering till offentlig sektor, se www.esv.se

⁴ Proposition 2015/16:195 s 1036 ff

Vid upphandling av ramavtal för andra organisationers räkning kan inköpscentraler normalt inte garantera vilka volymer som ska avropas. Inte heller vilken typ av e-handel som används, eller i vilken utsträckning e-handel kommer att tillämpas.

Utgångsläget bör vara att så långt som möjligt kravställa e-handel även i gemensamma ramavtal. Av ovanstående skäl kan det vara lämpligt att använda generella krav som täcker flera möjliga sätt att bedriva e-handel och att de avropande organisationerna i sina avrop ska kunna ställa krav på vilken eller vilka affärsprocesser som de vill tillämpa. I ramavtalens vägledningar för avropande organisationer är det därför lämpligt att hänvisa till denna handledning som stöd vid precisering av krav på e-handel.

För ramavtal som har rangordning som avropsordning och där det finns definierade produkter och tjänster med fastställda priser finns det möjlighet att ställa krav på vilka produkter som ska vara tillgängliga i leverantörernas webbshoppar eller kataloger. För ramavtal som har förnyad konkurrensutsättning som avropsordning kan inga sådana krav ställas i ramavtalet eftersom sortiment och priser i det fallet definieras av den avropande organisationen i varje enskilt avrop.

1.4 Information om e-handel i den offentliga sektorn i Sverige

Information om offentliga sektorns e-handel och rekommenderade SFTI-standarder finns på webbplatsen www.sfti.se.

2 Analysera

E-handel med automatiserade affärsprocesser innebär alltid ett visst inslag av teknik och påverkar ofta rutiner och invanda arbetssätt. Inför en upphandling är det viktigt att inventera de egna tekniska möjligheterna för e-handel och att stämma av angränsande rutiner så att organisationen kan svara upp mot de krav som ställs gentemot leverantörerna. Det är också viktigt att bedöma vilka förutsättningar för e-handel som finns i den aktuella branschen.

2.1 Kartlägg era e-handelsmöjligheter

Elektroniska affärsmeddelanden behöver utformas på ett strukturerat sätt för att fungera i mottagarens e-handelssystem och det behövs lösningar för att adressera och skicka dem. SFTI rekommenderar ett antal väl etablerade standarder för meddelandeformat och kommunikationssätt, men en organisation behöver ändå gå igenom vilka möjligheter som finns, både för att välja affärsprocess och för att beskriva förutsättningarna tydligt för de varu- och tjänsteleverantörer som är målgrupp för den aktuella upphandlingen.

Följande frågor kan vara bra att ställa till den som ansvarar för e-handel i organisationen.

- Kan vår organisation erbjuda varu- och tjänsteleverantörer ett webbgränssnitt, en leverantörsportal som ger dem möjlighet att manuellt registrera elektroniska produktkataloger, ta emot elektroniska beställningar från oss och skicka e-fakturer?

Om organisationen erbjuder en leverantörsportal kan även varu- och tjänsteleverantörer som saknar relevant e-handelssystem lämna anbud i en upphandling med krav på e-handel.

- Vilka standardiserade meddelandeformat kan läsas in i vår organisations systemlösning, till exempel SFTI Svefaktura och Svekatalog, och vilka meddelanden kan skickas till leverantören, till exempel SFTI Sveorder?
- Har vår organisation stöd för att skicka och ta emot e-handelsmeddelanden via PEPPOL-nätverket? (Sedan 2014 rekommenderas PEPPOL av SFTI för kommunikation av elektroniska meddelanden, se [PEPPOL infrastruktur](#))

Det är bra att kort kunna beskriva vilka möjligheter som finns för att skicka och ta emot elektroniska affärsmeddelanden i förfrågningsunderlaget.

- Kan våra användare göra ”uthopp” (så kallad punch-out) till externa webbshoppar från organisationens e-handelssystem och där skapa en varukorg som hämtas tillbaka till systemet för internt godkännande eller attest? Kan systemleverantören ge en teknisk beskrivning av förutsättningarna för detta?
- Har vi en mall, i till exempel Excel, som kan användas för att läsa in produktkataloger i e-handelssystemet?

Mallen kan behöva bifogas om ni ger den möjligheten i en upphandling.

2.2 Kartlägg era behov av förändrade rutiner

Här följer några exempel på hur en ökad automatisering med hjälp av e-handel kan påverka de interna rutinerna och där det kan finnas skäl att göra en avstämning inför en upphandling:

- En automatiserad kontering och attest av periodiska fakturor för till exempel elförbrukning eller telefonabonnemang kan ge stora effektivitetsvinster, men någon i organisationen måste underhålla ett objektsregister för att det ska fungera på ett bra sätt. Objektsregistret innehåller uppgifter om aktuella abonnemang eller motsvarande och den som underhåller registret behöver få kunskap om förändringar, till exempel nya eller avslutade telefonabonnemang.
- Elektroniska produktkataloger underlättar för beställare och beslutsfattare som enkelt får tillgång till avtalade artiklar och aktuella priser, men någon måste godkänna uppdateringar och prisförändringar innan de kan göras tillgängliga i e-handelssystemet. Om beställningarna görs från en katalog i leverantörens webbshop behöver uppdateringar och prisförändringar följas upp på annat sätt, oftast i efterhand.

- Om en varu- eller tjänsteleverantör väljer att skicka produktkataloger i till exempel Excelformat i stället för som ett standardiserat SFTI-meddelande eller ladda upp i kundens leverantörsportal medför det extra manuellt arbete hos mottagaren.
- Om å andra sidan en organisation väljer att begära in produktkataloger i Excelformat och skicka order via e-post mot en leverantör som har en väl utvecklad e-handelslösning kan detta innebära extra manuellt arbete för leverantören.
- När tjänster ska beställas elektroniskt måste organisationen redan före upphandlingen fundera på hur beställningsrutinen ska se ut. Ska tjänsterna finnas i en produktkatalog eller ska beställaren göra en egen beskrivning av vad som efterfrågas, till exempel i ett formulär? Behövs det någon hänvisning i texten eller någon bilaga till beställningen, och finns det behov av återkoppling eller bekräftelse på att leverantören har tagit emot den och kommer att kunna leverera?

2.3 Bedöm branschens e-handelsmognad

Dagens e-handelssystem kan vanligen hantera olika affärsprocesser. En produktkatalog kan läsas in mer eller mindre automatiskt i e-handelssystemet, en beställning kan nå leverantören på olika sätt och en faktura kan hanteras i det elektroniska arbetsflödet oavsett om den har kommunicerats via en elektronisk infrastruktur eller om leverantören har registrerat den manuellt i en leverantörsportal. Det innebär att organisationen kan ställa flexibla e-handelskrav och ändå uppnå den önskade effektiviseringen. Samtidigt måste principen om förutsebarhet beaktas, se 1 kap 9 § LOU.

Kraven på e-handel i en upphandling behöver utgå från den aktuella branschens e-handelsmognad. En viss lägstanivå (miniminivå) kan dock vara motiverad även om upphandlingen avser en bransch med låg e-handelsmognad eller om det är oklart vilken mognadsgrad branschen ifråga har. Det kan räcka med att ange i avtalsvillkoren att leverantören inom viss tid efter att organisationen har begärt det, ska kunna skicka pris- och artikelinformation, ta emot beställningar och skicka fakturor elektroniskt på det sätt som organisationen och leverantören kommer överens om. En lämplig miniminivå kan vara att leverantören ska kunna skicka en produktkatalog i till exempel Excelformat, ta emot beställningar via e-post och registrera fakturor i en leverantörsportal. Avgörande för att använda denna enklare form av krav kan även vara att organisationen själv ser olika möjligheter för att komma igång med den leverantör som får avtalet.

I vissa fall kan det ändå vara motiverat att kräva en specifik standard. Utgå alltid från de standarder som SFTI rekommenderar. Det underlättar för såväl leverantörer som de offentliga organisationerna.

Tänk på att utgå från marknadens e-handelsmognad och proportionalitetsprincipen och inte ställa högre krav än motiverat.

2.4 Publicera e-handelsinformation på organisationens webbplats

Den upphandlande organisationen bör ha viss information om den e-handel som de bedriver tillgänglig på sin webbplats. Det kan gälla uppgifter som rör vilken leverantörportal organisationen tillhandahåller, vilka meddelandeformat som används och vem man ska kontakta vid frågor. Informationen bör vara tillgänglig fortlöpande, och senast i samband med att ett förfrågningsunderlag finns publicerat. Den fyller sin funktion som både stöd till anbudsgivare och till leverantörer under avtalets fullgörande.

Under avsnitt 4.6 finns ett förslag på vad informationen minst bör omfatta.

3 Välj affärsprocess

Innan en organisation ställer krav på e-handel i en upphandling, eller när parterna ska komma överens, är det lämpligt att göra en bedömning av vilken affärsprocess som lämpar sig bäst för den varugrupp eller den tjänst som ska upphandlas. Det är även viktigt att se hur varorna och tjänsterna beställs och hur det ser ut på leverantörssidan. I tabell 1 finns ett antal frågor som är bra att ställa sig inför valet av affärsprocess och vad som är bra att tänka på om svaret på respektive fråga är ”ja”.

Tabell 1. Frågor att ställa sig inför valet av affärsprocess

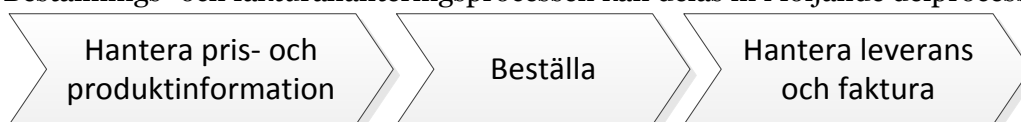
Fråga	Om svaret är ”ja”:
Kommer ni att göra frekventa beställningar av varor eller tjänster?	Fundera på att välja en affärsprocess som innebär att er organisation uppdaterar e-handelssystemet med en produktkatalog med artiklar, där beställarna kan skapa en order. Fundera också på om den aktuella branschen är mogen för att ta emot standardiserade beställningar.
Finns det behov av en effektiv process med möjligheter till automatiska kontroller?	Undersök hur organisationens e-handelssystem kan stödja kontroller och liknande vid olika affärs- och beställningsprocesser, och använd det som en grund för kraven i upphandlingen. En möjlighet är att välja bort produktkataloger i till exempel Excelformat som behöver hanteras manuellt, till förmån för prislister i standardiserade format där organisationens e-handelssystem kan ge stöd för inläsning och kontroller. Ett alternativ till prislister i standardiserade format kan i stället vara att leverantörerna själva registrerar eller laddar upp produktkataloger i organisationens leverantörportal.

Fråga	Om svaret är "ja":
Kommer leverantörens sortiment eller priser att ändras ofta? Är sortimentet mycket stort? Finns det särskilda funktioner på leverantörens egen webbplats som är viktiga för beställaren?	Fundera över hur organisationen vill arbeta; om det är lämpligt att underhålla en produktkatalog i e-handelssystemet eller om det finns skäl för att göra ett uthopp från e-handelssystemet till leverantörens webbplats.
Vill ni ha en beställningsprocess som innebär att ni skapar en beställning med fri text och eventuellt också bifogar dokument till leverantören?	Undersök möjligheterna till att ha beställningar med fri text i e-handelssystemet, om det till exempel går att skapa egna beställningsformulär. Beskriv sedan i förfrågningsunderlaget hur beställningsprocessen med e-handel ska utformas.
Räcker det med beställningar via e-post?	Många av dagens e-handelssystem kan skicka order till varu-/tjänsteleverantörer via e-post. Fundera på om organisationen vill ha en återkoppling från leverantören på att den e-postade beställningen är mottagen. Om ni önskar en elektronisk återkoppling bör den ske via en leverantörportal. Orsaken är att en återkoppling via e-post inte kan uppdatera e-handelssystemet.
Överväger ni att avstå från att begära e-faktura enligt SFTI:s rekommenderade standarder?	Kontrollera om organisationen kan erbjuda en kostnadsfri leverantörportal där varu- och tjänsteleverantörer manuellt kan registrera e-fakturor. I sådana fall är det enbart en begränsad tillgång till internet som kan skapa svårigheter för leverantören. Dessutom klarar de flesta ekonomisystem i dag av att skapa elektroniska fakturor. Följ även utvecklingen när det gäller kommande lagstiftning kring e-fakturor.
Innebär de aktuella varorna eller tjänsterna löpande förbrukning eller fortlöpande leveranser som grundas på abonnemang eller motsvarande och kommer ni att få återkommande, periodiska fakturor?	Diskutera och fastställ den interna rutinen för att underhålla ett register med abonnemang eller motsvarande (objektregister) i e-handelssystemet och ställ krav på att få rätt information på fakturorna.
Föredrar ni en viss lösning för kommunikation av meddelanden, till exempel PEPPOL:s infrastruktur för meddelandetransport?	Säkerställ att organisationen tydligt informerar om vilka möjligheter som finns för att kommunicera elektroniska meddelanden samt vad ni föredrar, se avsnitt 4.6. SFTI rekommenderar PEPPOL:s infrastruktur som är oberoende av att

Fråga	Om svaret är "ja":
	<p>parternas respektive operatörstjänster har samtrafiksavtal med varandra. Det är än så länge ovanligt att leverantörer känner till vilka kommunikationssätt som deras it-lösningar kan hantera. PEPPOL:s infrastruktur kan vara ett helt okänt begrepp för en leverantör, trots att de kanske redan både skickar och tar emot meddelanden via den. Det viktiga är att en anbudsgivare via sin it-systemleverantör säkerställer att de klarar något av de alternativa kommunikationssätt som organisationen erbjuder.</p>

3.1 Affärsprocesser för e-handel

Beställnings- och fakturahanteringsprocessen kan delas in i följande delprocesser:



3.1.1 Hantera pris- och produktinformation

Det finns olika sätt att hantera pris- och produktinformation, både med en produktkatalog i e-handelssystemet och genom uthopp till en extern webbshop (punch-out). Vid hantering av produktkataloger i e-handelssystemet finns det vanligen stöd för att den upphandlande organisationen ska kunna kontrollera och förbereda katalogen innan det går att beställa medan det vid webbshop krävs att avtalade sortiment och priser följs upp på annat sätt.

När tjänster beställs så saknas ofta strukturerad pris- och produktinformation. Då kan beställaren själv beskriva vad som ska köpas i fri text, till exempel med stöd av ett formulär.

3.1.2 Beställa

Processerna för att beställa skiljer sig åt beroende vilka förutsättningar som finns, till exempel hur det föregående steget, hantera pris- och produktinformationen, fungerar. I de flesta fall atteras dock en beställning av ansvarig chef eller motsvarande, innan den skickas vidare till varu- eller tjänsteleverantören (beställningen brukar då benämnas order). Det gör det möjligt att styra inköp och att hantera efterföljande steg i processen effektivare.

3.1.3 Hantera leverans och faktura

Den sista delen i processen gäller inleveranser och fakturahantering. Med inleverans menas att stämma av varuleveransen eller utförandet av tjänsten mot ordern i e-handelssystemet. Även här finns några olika varianter beroende på de tidigare momenten och vilken typ av inköp det gäller. I hanteringen kan både särskilda leveransmottagare och beställare delta.

Ambitionen är att effektivisera fakturahanteringen genom automatisk hantering och att lägga fokus på avvikelser mot beställningen. En viktig funktion i e-handelssystemen är därför att matcha leveranser och fakturor mot beställningar och eventuellt objektsregister.

3.2 Stöd för olika typer av inköpsförfaranden som SFTI rekommenderar

Det finns ett stort värde med att göra inköpen via organisationens e-handelssystem, även om e-handeln sker via en affärsprocess som kanske inte är den allra mest effektiva för parterna. Att skicka order via e-post från e-handelssystemet i stället för som en standardiserad Sveorder innebär en lägre automatiseringsgrad för leverantören, men jämfört med en helt manuell hantering överväger fördelarna stort. E-handel skapar ”ordning och reda” på organisationens inköp och det är bra att tillämpa processerna i e-handelssystemet för så många beställningar och fakturor som möjligt. E-handelssystemen är i dag utformade på ett sätt som erbjuder goda möjligheter att göra inköp på olika sätt. Användarna ser i många fall ingen skillnad på om till exempel en produktkatalog har lästs in med automatik eller registrerats via en leverantörsportal. De ser inte heller någon skillnad på om en order skickas från e-handelssystemet i form av en Sveorder eller som en e-post.

SFTI:s rekommendationer för e-handel ger stöd för flera varianter av inköp av olika varor och tjänster. Tabell 2 visar en sammanställning kopplat till olika delar av beställnings- och fakturahanteringsprocessen.

Tabell 2 Olika processer för inköp och fakturering

	Beställnings- och fakturahanteringsprocess/ SFTI:s affärsprocesser	Hantera pris- och produkt-information	Beställa	Hantera leverans och faktura
A	Beställning från produktkatalog	X	X	X
B	Beställning via webbshop (punch-out)	X	X	X
C	Orderöverenskommelse	–	X	X
D	Beställning av tjänsteuppdrag	X	X	X
E	Beställning med rekvisition	(X)	X	X
F	Periodisk fakturering för abonnemang med mera.	–	–	X
G	Fristående fakturering	–	–	X

I följande avsnitt ger vi en kort förklaring till processerna i tabell 2 och sist beskrivs också några specialfall. Mallarna med exempel på texter med e-handelskrav är baserade på dessa olika processer.

Mer information om SFTI:s affärsprocesser och de tekniska förkortningar som används finns på www.sfti.se

3.2.1 Beställning från produktkatalog

Beställning från produktkatalog är en typisk e-handelsprocess. Den inleds med att en produktkatalog med beställningsbara artiklar läses in i e-handelssystemet där beställaren kan skapa en order. När beställningen är godkänd får leverantören en elektronisk order. Även fakturan är elektronisk. Processen används mest för att beställa varor inom befintliga ramavtal, men kan ibland tillämpas för enklare tjänster som kan beställas artikelbaserat, till exempel konsulttimmar.

Utgångspunkten är att produktkatalogen innehåller upphandlat sortiment och avtalade priser. Detta förfarande ger goda möjligheter att styra inköp exempelvis genom att referera till avtal och beställning i efterföljande steg så att det går att automatisera arbetet och att få statistik över inköpen.

Teknik: Beställning från produktkatalog kan hanteras både med EDI (i XML- och Edifact-format), och via en leverantörsportal. De XML-baserade lösningarna marknadsförs av SFTI som SFTI Svehandel ⁵. De Edifact-baserade lösningarna utgår från SFTI:s rekommendationer utifrån GS1:s svenska tillämpningsanvisningar och går under namnet SFTI/ESAP 6.

3.2.2 Beställning via webbshop (punch-out)

Punch-out innebär att beställaren gör ett uthopp från e-handelssystemet till en extern webbshop (en för köparen avgränsad webbshop som enbart innehåller avtalat sortiment och avtalade priser) och skapar varukorgen där. Varukorgen läses sedan in i e-handelssystemet där den hanteras på vanligt sätt, det vill säga att en order skapas och sist i processen mottas en faktura.

Den här lösningen är vanlig när det rör sig om mycket stora produktkataloger som exempelvis i en bokhandel. Den kan också vara lämplig för att beställa vissa it-produkter som är konfigurerbara eller om det är produkter med priser som ändras snabbt. Nyttan med detta är att det går enklare att beställa via webbshop samtidigt som fördelarna med traditionell e-handel kvarstår i form av styrning, effektiv hantering och inköpsstatistik.

Teknik: Hittills har lösningen med punch-out hanterats med EDI genom en kombination av varukorg i XML och övriga meddelanden i Edifact. Tekniken baseras på GS1 och SFTI/ESAP 6. För närvarande håller en ny punch-outlösning på att tas fram inom ramen för OpenPEPPOL och i Sverige kan det göra att SFTI Svehandel förbättras med utökad funktionalitet. Det finns idag på marknaden andra punch-out lösningar, men de är inte baserade på öppen standard.

För att ytterligare underlätta för beställare och leverantörer är det även bra att ge stöd för automatisk inloggning till webbshop med hjälp av så kallad Single Sign On (SSO), men det finns även lösningar utan detta.

⁵ Motsvarar Peppol BIS meddelanden.

Organisationer som överväger att använda punch-out bör under en pågående avtalsperiod komma överens med leverantören om hur de kan arbeta med denna affärsprocess utifrån villkoren i avtalet.

Observera att önskemål om punch-out bör utformas så att de blir flexibla för leverantören utifrån de olika lösningar och standarder som finns på marknaden.

För att ta reda på om den nya standarden för punch-out är tillräckligt utbredd inom det aktuella produktområdet, kontakta SFTI:s tekniska kansli tekniskt.kansli@skl.se.

3.2.3 Orderöverenskommelse

Orderöverenskommelse innebär att e-handelssystemet uppdateras med artiklar i efterskott, när en beställning redan är klar. Förfarandet passar vid köp av upphandlade varor i butik och i vissa webbshoppar. Aktuella varor i detta fall kan vara från en byggvaruhandel och för tjänster kan det gälla resebeställningar. Med den här lösningen går det inte att attestera en beställning i förväg, men den underlättar fakturamatchning och statistik. Leverantörens sortiment och priser i förhållande till löpande avtal behöver följas upp av upphandlaren.

Teknik: Hittills har processen med orderöverenskommelse hanterats med Edifact. Tekniken baseras på GS1 och SFTI/ESAP 6. För närvarande håller en ny lösning på att tas fram inom ramen för OpenPEPPOL och i Sverige kan det göra att SFTI Svehandel förbättras med utökad funktionalitet. Eftersom det är en ny teknik och standard föreslår vi ännu inte denna process som alternativ i upphandling,

Observera att denna process inte ska förväxlas med rekvisitionsförfarande som beskrivs i ett kommande avsnitt.

Organisationer som överväger att använda orderöverenskommelse skulle kunna ange att organisationen vill använda den under ramavtalsperioden och eventuellt komma överens med leverantören om att använda denna process.

Obs! Att skriva detta i ett förfrågningsunderlag kan göra det svårt för anbudsgivare. Det är en ny, kommande standard och det blir svårt för anbudsgivare att bedöma vad det innebär i form av kostnad och annat om detta kommer upp som förslag under avtalsperioden. Under Exempler i avsnitt 6 ger vi därför inte förslag på texter om orderöverenskommelsen.

3.2.4 Beställning av tjänsteuppdrag

Beställning av tjänsteuppdrag innefattar komplexa tjänster som ofta föregås av en dialog mellan beställaren och leverantören. Det kan vara vanligt exempelvis vid entreprenader. I de här fallen görs beställningar ofta med fri text, till exempel med hjälp av ett formulär i e-handelssystemet. Genom att använda e-handelssystemet i de olika momenten förenklas arbetet och beställningarna kan styras och följas upp.

Teknik: Tjänsteuppdrag kan beställas med Sveorder eller i en leverantörsportal, men skickas ofta via e-post. Fakturering kan ske med Svefaktura eller i en leverantörsportal.

I vissa fall kan tjänster beskrivas som artiklar, till exempel konsulttimmar och läggas in i en beställningsbar produktkatalog i e-handelssystemet, se vidare avsnitt 3.2.1. Beställning från produktkatalog.

3.2.5 Beställning med rekvisition

Beställning med rekvisition är i dag ingen elektronisk affärsprocess som ingår i SFTI:s rekommendationer för offentlig sektor. Det handlar mer om de interna beställningsrutinerna där vissa delar kan stödjas med till exempel fristående fakturering. Rutinen kan innebära att beställaren har en utskrivnen blankett – en rekvisition – som underlag för att beställa i butik. Rekvisitionen kan gälla både varor och tjänster. Beställningar som görs med rekvisition utformas vanligen med fri text i e-handelssystemet, till exempel med stöd av ett formulär. Rekvisition kan även användas för direktupphandlingar, både av varor och av tjänster.

Styrningen kan uppnås genom att en beställning kan attesteras av budgetansvarig innan den läggs. När köpet genomförs via e-handelssystemet blir det också lättare att dokumentera inköpet, det går att matcha fakturan och att generera statistik.

Observera att beställning med rekvisition inte ska förväxlas med den mer automatiserade processen med orderöverenskommelse som beskrivs i ett föregående stycke.

Teknik: Rekvisitionsblanketten behöver ge varu- eller tjänsteleverantören information om villkor med mera. Fakturering kan ske med Svefaktura eller i en leverantörsportal.

3.2.6 Periodisk fakturering

Periodisk fakturering innebär att återkommande fakturor från en viss leverantör hanteras automatiskt i e-handelssystemet. Det handlar om fakturor för fortlöpande leveranser eller förbrukning där det finns ett abonnemang (eller motsvarande) som grund, till exempel prenumerationer, energi- och mobilabonnemang. Periodisk fakturering kan även gälla hyror. Faktureringen kan avse både varor och tjänster.

Abonnemangen registreras i ett register (objektsregister) och kompletteras med uppgifter om kontering, förväntade fakturabelopp och periodicitet (hur ofta fakturan ska komma). Inkommande fakturor matchas mot objektsregistret och kan konteras och attesteras med automatik. Fakturor med avvikelser skickas ut i det vanliga arbetsflödet för fakturor.

Det går att göra stora effektiviseringsvinster med automatisk hantering av abonnemang eftersom de ofta motsvarar en stor andel av det totala antalet fakturor.

Teknik: För periodisk fakturering används elektroniska fakturor som Svefaktura eller SFTI Fulltextfaktura eller registrering i leverantörsportal.

3.2.7 Fristående e-fakturering

Fristående e-fakturering används när de tidigare stegen kring en beställning inte har hanterats elektroniskt. Hanteringen i e-handelssystemet kan både tillämpas för elektroniska fakturor och för de pappersfakturor som har skannats och tolkats i en skanningstjänst. Vissa mindre organisationer i offentlig sektor inför inte e-handel utan hanterar enbart fakturor elektroniskt, det gäller exempelvis statliga myndigheter med färre än 50 anställda.

Teknik: För fristående e-fakturering med elektroniska fakturor är både Svefaktura och SFTI Fulltextfaktura förekommande format. Fakturering via en leverantörportal är också ett alternativ.

3.2.8 Inköpssamordning

Ibland har den upphandlande organisationen vissa utpekade personer som ansvarar för att samordna inköpen inom en produktgrupp. I dessa fall skapar beställaren ett beställningsunderlag som först går via en beställningssamordnare innan den slutförs. Det kan vara aktuellt, exempelvis i ett arbetslag i en skola eller för läkemedelsbeställningar där det är strängt reglerat vem som är behörig att förskriva receptbelagda läkemedel. Samordningen av beställningar gör det möjligt att få en högre grad av styrning. Det kan också ge lägre fraktkostnader och användas för att standardisera produkter som används i organisationen.

Inköpssamordning kan kombineras med flera av de tidigare beskrivna affärsprocesserna.

3.2.9 Specialprocesser

SFTI rekommenderar följande specialanpassade processer för vissa typer av beställningar eller fakturering. Vi hänvisar till SFTI för mer information om dem, se www.sfti.se men de som avses är främst följande:

3.2.9.1 Beställningar inom hälso- och sjukvård

SFTI rekommenderar flera nischade beställningsförfaranden av olika produkter inom hälso- och sjukvård.⁶ För förslag till kravställning beträffande dessa beställningsförfaranden hänvisas till SFTI och det tekniska kansliet, tekniskt.kansli@skl.se

3.2.9.2 Samordnad varudistribution

Att samordna transporter lokalt via en distributionscentral kan ge fördelar för både leverantörer och köpare i form av bättre miljö, snabbare distribution och färre leveranser. För förslag till kravställning beträffande samordnad varudistribution i kombination med e-handel hänvisas till SFTI och det tekniska kansliet, tekniskt.kansli@skl.se

⁶ Beställning av läkemedel, särskild prislista, beställning av läkemedel extempore samt beställning av slutenvårdsdos.

4 Utforma förfrågningsunderlaget

I det här avsnittet går vi igenom följande aktiviteter som vi bedömer är viktiga för att ställa krav på e-handel i en upphandling:

- Välj om kraven på e-handel ska vara i form av tilldelningskriterier eller avtalsvillkor.
- Hänvisa till SFTI:s affärsprocesser.
- Utforma tilldelningskriterier och/eller avtalsvillkor.
- Bedöm behovet av affärskrav för fungerande e-handel.
- Förtydliga kostnadsansvaret för kommunikation med mera.

4.1 Välj om kraven på e-handel ska vara i form av tilldelningskriterier eller avtalsvillkor

Alla leverantörer av varor och tjänster är inte mogna för e-handel. Det innebär att det inte är lämpligt att krav på e-handel ställs som obligatoriskt krav som ska uppfyllas direkt. I stället rekommenderar vi att kraven ställs i form av tilldelningskriterier. Ett alternativ kan också vara e-handel som avtalsvillkor, där det ges en rimlig tid för leverantören att uppfylla kraven.

Om organisationen gör bedömningen att det ändå är relevant med obligatoriska krav som ska uppfyllas direkt bör det vara under förutsättning att leverantören erbjuds många olika möjligheter att skicka och ta emot elektroniska affärsmeddelanden. Denna flexibilitet bör även erbjudas om krav på e-handel ställs som ett avtalsvillkor för att uppfyllas vid en senare tidpunkt. Leverantörer måste ju enligt LOU behandlas på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt.

Många av dagens e-handelslösningar ger breda möjligheter till e-handel. Det är dock viktigt att tydligt informera om dessa möjligheter om e-handel. En organisation som ställer krav på e-handel bör erbjuda lättillgängliga lösningar för leverantörer som saknar it-stöd för e-handel, till exempel en leverantörsportal. En leverantör kan ha investerat i teknik för SFTI:s rekommenderade standarder för format och kommunikation och en annan kan i stället för att investera välja att ha löpande kostnader för manuell registrering i en leverantörsportal.

Om behovet enbart handlar om e-fakturer är det i dag vanligt att ställa krav i form av avtalsvillkor. Skälet är att det numera är relativt vanligt med e-fakturering i offentlig sektor och att det finns många enkla lösningar. Det finns även möjligheter att skapa och skicka e-fakturer via leverantörsportaler. Därmed riskeras inte leverantörer att uteslutas, vilket annars blir följden om de inte uppfyller ställda krav.

Mallarna A–G ger exempel på texter och krav som kan användas i förfrågningsunderlag. Exempelen är formulerade som tilldelningskriterier. Mall H är ett exempel på text som kan användas när e-handel ska ingå som avtalsvillkor.

4.2 Hänvisa till SFTI:s affärsprocesser

De meddelandestandarder som finns inom SFTI, till exempel Svehandel och SFTI ESAP 6 speglar olika affärsprocesser och innehåller den information som behövs för att effektivisera inköpen med hjälp av e-handel. Genom att hänvisa till SFTI:s affärsprocesser behöver organisationen inte räkna upp alla uppgifter som ska finnas med i de olika meddelandena. All information, även på detaljnivå, finns på www.sfti.se. Men vill organisationen uttryckligen peka på viss information som ses som angelägen är det naturligtvis bra att ange den i förfrågningsunderlaget. Se även avsnitt 4.4 om affärskrav.

Observera att SFTI:s affärsprocesser har utvecklats under årens lopp och det innebär att det finns olika versioner av dem. Vi rekommenderar dock att den upphandlande organisationen **inte** ställer krav på en viss version i samband med en upphandling. Det kan innebära att organisationen inte får den önskade versionen och även att införandet kan försenas något, men detta ska ställas i relation till att kraven på uppgiftslämnande kan anses vara för höga om leverantören ska kunna precisera vilken version de kan stödja. Är det en ”mogen” bransch där organisationen redan har fungerande e-handel kan det däremot finnas större skäl att efterfråga vilken version som leverantören kan stödja, likaså om det är beställningar med specifik information, exempelvis läkemedelsbeställningar, där senare versioner behövs.

För att få information om vilken version av de olika meddelandena som ingår i SFTI:s affärsprocesser gå in på <http://www.sfti.se/specifikationer>

Undvik att kräva en speciell version av SFTI:s affärsprocesser i förfrågningsunderlaget.

4.3 Vikta tilldelningskriterierna

När en upphandlande organisation vill ställa krav på e-handel vid en upphandling av varor eller tjänster bör organisationen först bestämma vilken affärsprocess som är lämplig (se avsnitt 3). Affärsprocessen ska baseras på behoven för det aktuella varu- eller tjänsteområdet och organisationen måste vara förberedd för att hantera elektroniska handelsmeddelanden enligt den processen.

Den upphandlande organisationen måste inför varje upphandling själv ta ställning till viktningen av kriterierna. I mallarna ges exempel på hur man kan vikta e-handelskrav. Viktning av krav på e-handel i mallarna måste sättas i relation till eventuella andra tilldelningskriterier.

Utformningen av tilldelningskriterier och dess relation till priset bör baseras på den betydelse det har för organisationen att bedriva e-handel med leverantören. Om organisationen redan har infört e-handel på det aktuella varu- eller tjänsteområdet och inte vill återgå till de gamla rutinerna kan det finnas anledning att ge högre vikt för e-handel som tilldelningskriterium. Om organisationen å andra sidan ser e-handel som angeläget men mindre viktigt i relation till priset och eventuellt andra tilldelningskriterier bör det viktas lägre.

Det finns det ingen skillnad i viktning mellan de olika exemplen i mallarna när det gäller om leverantören kan skicka i strukturerat format eller om de enbart kan hantera meddelandena i en leverantörsportal. Detta föreslår vi utifrån att det ska vara så flexibelt som möjligt för leverantörer med olika förutsättningar att ansluta till e-handel. Om organisationen däremot vill vikta anbud från anbudsgivare som kan hantera strukturerade meddelanden enligt SFTI högre framför andra enklare sätt, föreslår vi att organisationen delar upp frågorna i två eller flera rader med olika vikt (exempelvis via poäng eller mervärde). Det kan vara rimligt även utifrån att premiera leverantörer som satsar mer på e-handel genom att använda strukturerade meddelanden. En bifogad prislista eller katalog i Excelformat ska läsas in manuellt och det innebär mer manuell hantering för den upphandlande organisationen jämfört med en prislista eller katalog i strukturerat format som Edifact eller XML. För att skilja dessa åt kan organisationen även ge olika poäng eller mervärden för dessa alternativ.

4.4 Bedöm behovet av affärskrav för fungerande e-handel

Förutom att e-handel kan ingå som ett tilldelningskriterium kan det finnas behov av att ställa vissa affärskrav för att e-handeln ska fungera på ett bra sätt. Det kan exempelvis vara som avtalsvillkor. Det är naturligtvis upp till varje upphandlande organisation att avgöra hur detaljerade villkor de vill ställa:

- **Produktkataloger och prislistor ska visa de avtalade nettopriserna.** Detta gäller oavsett om produktkatalogerna och prislistorna läses in i den upphandlande organisationens e-handelssystem eller om artiklarna presenteras på leverantörens webbplats. Motivet för det är att avtalet ska följas och när nettopriser synliggörs skapas även en ökad prismedvetenhet hos beställarna. Det krävs också nettopriser och inte exempelvis en angiven rabattsats för att fakturan ska kunna kontrolleras och matchas mot beställningen med automatik.
- **Produktkataloger ska innehålla det sortiment som är upphandlat.** Om upphandlaren ändå godtar att produktkataloger innefattar artiklar även utanför det avtalade sortimentet, vilket vi avråder från, ska dessa extra artiklar märkas enligt upphandlarens anvisningar.
- **Avroppsagens pris ska faktureras.** Det är en förutsättning för att fakturan ska kunna matchas mot beställningen. Om leverantören i stället fakturerar till leveransdagens pris kan den upphandlande organisationen gå miste om den effektivisering som matchningen kan ge.
- **Det måste tydligt framgå vilket avtal produktkatalogen och prislistan är kopplade till, så att de automatiskt kan kopplas samman till rätt avtal i e-handelssystemet.** Det är särskilt viktigt när det finns flera avtal med en leverantör men även för att reglerna om rangordning ska fungera och för att det ska vara möjligt att få fram statistik och göra avtalsuppföljning.
- **Periodiska fakturor med abonnemang och motsvarande ska separeras från övrig fakturering.** Tjänster där periodisk fakturering är lämplig att använda kan bestå av flera delar. Vissa delar kan vara knutna till ett specifikt abonnemang eller motsvarande och hanteras automatiskt med hjälp av matchning med ett objektsregister och andra delar kan beställas separat. Till exempel kan bevakningstjänster faktureras dels som en fast periodisk kostnad för grundtjänsten,

dels som rörliga kostnader för de uttryckningar som gjorts i samband med larm. Om båda dessa delar faktureras tillsammans med grundtjänsten fungerar inte matchningen med objektsregistret. Vi föreslår att det här är ett tilldelningskriterium. Om ni har krav på periodisk fakturering som avtalsvillkor bör ni ta ställning till om ni vill ställa det här kravet.

- **Alla fakturor ska märkas med ordernummer.** Ordernumret gör att fakturan kan matchas med beställningen i e-handelssystemet.
- **Vid periodisk fakturering ska abonnemangsnumret eller motsvarande anges på fakturan.** Abonnemangsnumret eller motsvarande gör att fakturan kan matchas med objektsregistret.
- **Övrigt.** Det kan finnas andra krav, exempelvis länk till produktinformation, eftersom det kan vara svårt att hantera bilder direkt i e-handelssystemet.

4.5 Förtydliga kostnadsansvaret för kommunikation med mera

Tekniken i samband med e-handel kan innebära kostnader för både köpare och säljare. Det finns ofta kostnader förknippade med kommunikationen, för att skicka och ta emot SFTI:s affärsmeddelanden. Ibland behöver det egna it-systemet utvecklas eller uppgraderas så att det kan hantera SFTI:s affärsprocesser. Vid komplexa affärsprocesser kan det förekomma kostnader för konsultinsatser eller egen arbetstid för tester och liknande. Dessa kostnader hämtas dock i regel hem genom att hanteringen av stora volymer av beställningar och fakturor blir mycket mer effektiv.

En grundläggande princip inom e-handel är att affärsparter själva står för sina kostnader. Köparen har en e-handelslösning (ett inköpssystem) för att skicka till exempel ordrar och säljaren kan använda en annan lösning för att ta emot dem. Detta kan antingen ske automatiskt i ett ordersystem eller motsvarande eller manuellt via en anvisad leverantörsportal. Principen om att var och en står för sina egna kostnader innebär att avsändaren ansvarar för att skapa ett affärsmeddelande och för att skicka det på de sätt som till exempel har överenskommit i ett avtal. På motsvarande sätt ansvarar mottagaren för att kunna ta emot och hantera det överenskomna meddelandet. Därför bör en upphandlande organisation som ställer krav på e-handel förtydliga att varu- och tjänsteleverantören står för kostnaderna knutna till sin del av e-handeln, inklusive kommunikationen.

4.6 Säkerställ att det finns information om e-handel på organisationens webbplats

Informationen om e-handel på organisationens webbplats bör minst omfatta:

- vilka affärsmeddelanden som används
- vilka möjligheter till kommunikation av elektroniska meddelanden som finns samt önskat kommunikationssätt, till exempel via PEPPOL
- elektronisk adress i PEPPOL och/eller kontaktinformation för routing
- uppgifter om eventuell leverantörsportal samt hur den kan användas
- kontaktuppgifter vid eventuella frågor

5 Att använda mallar med exempel

Till denna vägledning har vi tagit fram mallar med beskrivande texter och e-handelskrav för följande exempel på inköpsförfaranden:

Exempel Inledning:	Introduktionstext i förfrågningsunderlag
Exempel A:	Beställning från produktkatalog
Exempel B:	Beställning via webbshop (punch-out)
Exempel C:	Orderöverenskommelse
Exempel D:	Beställning av tjänsteuppdrag
Exempel E:	Beställning med rekvisition
Exempel F:	Periodisk fakturering för abonnemang med mera
Exempel G:	Fristående fakturering
Exempel H:	E-handel som avtalsvillkor.

Mallarna finns publicerade i Word-format på SFTI:s webbplats.

Utgångspunkten för mallarna är att skapa en flexibilitet, så att leverantörerna får flera tekniska möjligheter. Varje organisation behöver göra anpassningar av texter och krav till sin egen situation och till den aktuella upphandlingen. Värderingen av krav på e-handel måste sättas i relation till andra tilldelningskriterier och utformas enligt utvärderingsmodellen. Om en upphandling omfattar e-handelskrav enligt flera av mallarna kanske till exempel kravet på e-faktura inte behöver upprepas utan enbart ska finnas på ett ställe.

