Bilag 8 - Krav til elektronisk samhandling

BERGEN
KOMMUNE

Table of contents

1 Innledning
1.1 Aksesspunktinformasjon
1.2 Prosesser
1.3 Bestillingsalternativer
2 Meldingsutveksling
2.1 Formater i meldingsutvekslingen
2.2 Alternative meldingsutveksling eller format
2.3 Informasjonsverdier i elektroniske meldinger
3 Elektronisk katalog
3.1 Oppstart og frister
3.2 Krav til kvalitet i visse katalogfelt
3.3 Kataloginnhold
4 Punch Out
4.1 Krav til kvalitet i leverandørens nettbutikk/løsning
4.2 Tekniske krav
4.3 Oppstart og frister
4.4 Grunnlinjekatalog
5 Andre forutsetninger: Bestilling, ordrebekreftelse og varemottak
5.1 Presisering av informasjonsinnhold ved bestilling
5.2 Bruk av bekreftelse med endring
5.3 Kjøpers håndtering av bekreftelse med endring

1 Innledning

1 Innledning

Bilaget gjelder for gjennomføring av elektronisk samhandling mellom partene. Bilaget beskriver vilkår og betingelser for hvordan samhandlingen skal foregå, og skal sikre at implementeringen skjer i henhold til avtalt fremdrift. Implementeringen omfatter blant annet testing av bestillingsalternativer, EHF-ordre og ordremottak, samt EHF-faktura.

Elektronisk bestilling er obligatorisk i denne kontrakten for alle enheter i Bergen kommune og for alle tilsluttede samarbeidsparter på kontrakten som har e-handel. Dette innebærer at bestillinger kun skal skje gjennom den eller de elektroniske bestillingsalternativer som er angitt i dette bilaget. Leverandøren skal ikke motta bestillinger via telefon, e-post, i butikk eller på andre måter. Hvis det i særskilte tilfeller må gjøres unntak fra denne regelen, skal dette være avtalt på forhånd med kontraktsforvalter i Bergen kommune eller hos samarbeidspart.

For samarbeidsparter som ikke har e-handel er det ønskelig at det opprettes at det opprettes nettbutikk med innlogging, som inneholder avtalte produkter og priser. Hvilke samarbeidsparter som har e-handel kommer frem av Avtaleskjema og avsnittet Aksesspunktinformasjon.

Leverandør er ansvarlig for at tekniske økonomi/bestillingsløsninger og tjenester inngått med underleverandør/tredjepart skal være i henhold til de krav som stilles i denne avtalen.

Dersom leverandøren forårsaker at det ikke er mulig å gjennomføre elektronisk samhandling i en periode på 14 kalenderdager, uten at dette er avtalt på forhånd, regnes det som et kontraktsbrudd.

Overgang til skyløsning

Oppdragsgiver planlegger å gå over til skybaserte systemer, og det vil kunne skje tilpasninger i dette dokumentet under avtaleperioden. Tidspunkt for denne overgangen er ikke endelig fastsatt, men innen år 2028 er indikert.

1.1 Aksesspunktinformasjon

Aksesspunktinformasjon i EHF (Elektronisk Handelsformat) brukes for å rute elektroniske kataloger mellom oppdragsgiver og leverandør gjennom PEPPOL-nettverket.

Virksomhetens navn	Organisasjonsnummer (oppført i Peppol Directory)
Bergen kommune	964338531

Aksesspunktinformasjon i EHF (Elektronisk Handelsformat) brukes for å rute EHF-avansert ordreprosess mellom oppdragsgiver og leverandør gjennom PEPPOL-nettverket.

Virksomhetens navn	Organisasjonsnummer (oppført i Peppol Directory)
Bergen kommune	964338531
Alver kommune	920290922
Bjørnafjorden kommune	844458312
Masfjorden kommune	945627913
Osterøy kommune	864338712
Ullensvang kommune	920500633

1.2 Prosesser

Bilaget gjelder for følgende prosesser:

Katalog
Punch Out (bestilling fra leverandørs nettbutikk via oppdragsgivers bestillingssystem)*
Ordre
Ordrebekreftelse
Pakkseddel

* Hvis det under punkt "Bestillingsalternativer" er krysset av for bruk av Punch Out prosess, skal det leveres en EHF grunnlinjekatalog. Se punkt for "Grunnlinjekatalog".

1.3 Bestillingsalternativer

Følgende bestillingsalternativer vil bli benyttet i denne avtalen. Valgt bestillingsalternativ er indikert med "X".

Bestillingsalternativ	Valgt	Kommentar
Katalog		Bestilling fra oppdragsgiver sin bestillingsløsning (BkBestilling) basert på leverandørens vare-/tjenestekatalog.
• Katalog for varer		
• Katalog for tjenester		
Fritekst		Alternative bruksområder: 1)Bestillinger knyttet til en avtale som krever dialog med leverandør - for eksempel tilbud på en større bestilling eller en tjenesteavtale (installasjonsarbeid) 2) Bestillinger på produkter som ikke er en del av katalogen, men avtalen. 3) Bestillinger på vare-/tjeneste i en katalog som krever at bestiller legger inn tilleggsinformasjon til leverandør. 4) Kjøp i butikk med rekvisisjon fra Bergen kommune sitt bestillingssystem
• Fritekstbestilling for varer		
• Fritekstbestilling for tjenester		
Punch Out		Bestilling fra leverandørs nettbutikk via oppdragsgivers bestillingssystem.

• Punch Out for varer	X	
• Punch Out for tjenester		

2 Meldingsutveksling

Med mindre annet er avtalt i punkt "Alternative meldingsutveksling eller format" og "Informasjonsverdier i elektroniske meldinger", skal all utveksling av elektroniske meldinger mellom partene gjøres i henhold til gjeldene punkt "Formater i meldingsutvekslingen" og formidles til mottaker over EHF transportinfrastruktur (PEPPOL).

Bruk av EHF transportinfrastruktur (EHF) forutsetter at leverandører registrert i Peppol Directory eller annen PEPPOL SMP, og at elektroniske meldinger leveres til den adresse som er angitt i PEPPOL SML.

2.1 Formater i meldingsutvekslingen

Avsnittet gjelder for følgende prosesser. Valgt bestillingsalternativ er indikert med "X".

	Valgt	Merknader
EHF Katalog		
EHF Punch Out (bestilling fra leverandørs nettbutikk via oppdragsgivers bestillingssystem)	X	Alternativt overføringsformat OCI (Open Catalog Interface) kan benyttes inntil leverandør har støtte for EHF Punch Out.
EHF Ordre	X	Standard ordreformat

Følgende prosesser kan bli innført i løpet av avtaleperioden:

EHF Ordrebekreftelse (se punkt 5)
EHF Pakkseddel (se punkt 5)

2.2 Alternative meldingsutveksling eller format

Følgende alternative prosess(er) eller formater er avtalt brukt i stedet for meldingsutveksling via EHF infrastruktur eller EHF formatet. Valgt bestillingsalternativ er indikert med "X".

Alternativ meldingsutveksling/format	Valgt	Merknader
Punch Out	X	Alternativt overføringsformat OCI (Open Catalog Interface) kan benyttes inntil leverandør har støtte for EHF Punch Out.
Leverandør mottar ordrer som vedlegg på e-post	X	Leverandøren forplikter seg til å motta EHF 3.0 ordre, eller den til enhver tid gjeldende versjon. Det aksepteres at leverandør mottar e-post ordre i en begrenset periode på tolv måneder fra oppstart av kontrakt. Leverandøren må oppgi en standard e-post adresse for mottak av alle ordre.
Ordrebekreftelse på e-post til bestiller	X	E-post adresse til bestiller fremgår av ordre.

2.3 Informasjonsverdier i elektroniske meldinger

Følgende verdier skal benyttes i de elektroniske meldinger som utveksles:

Spesifisering	Kommentar / Referanse / Eksempel
Identifikasjon av kundeadresse.	GLN (referanse)
Identifikasjon av varer og tjenester	Unikt artikkelnummer og UNSPSC kode
Ordre/bestillingsreferanse	Ordrenummer
Kontrakt	Bergen kommune sitt kontraktsnummer
Formater på vedlegg	PDF

3 Elektronisk katalog

Kravene nedenfor gjelder dersom elektronisk katalog er spesifisert som bestillingsløsning i avsnitt Bestillingsalternativer.

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

3.1 Oppstart og frister

Følgende frister gjelder for implementering av katalog ved oppstart av avtale.

Aktivitet	Frister
Leverandør har sendt versjon 1 av katalog til godkjenning	Minimum tre uker før avtalestart.
Oppdragsgiver gir tilbakemelding på versjon 1 av katalog (godkjent / ikke godkjent / forbedringspunkter) Godkjenning forutsetter at leverandør har fulgt kravene i avsnittet Kataloginnhold, og at priser og sortiment er i henhold til avtale.	Maks en uke fra mottak av versjon 1
Leverandør skal ha katalog klar til bruk	Minimum en uke før avtalestart

Følgende frister gjelder for oppdatering av kataloger og håndtering av feilsituasjoner i avtaleperioden.

Aktivitet	Frister
Leverandøren skal sende oppdatering av katalog ved avtalt endring av sortiment.	Maksimum 1 uke etter avtalt endring.
Leverandør skal sende oppdatering av katalog etter avtalt prisregulering	Maksimum 1 uke før iverksettelse av prisjustering (Prisreguleringen kan først gjøres gjeldende for bestillinger som gjennomføres etter at oppdatert katalog er godkjent.)
Oppdragsgiver melder om alvorlig feil i katalog (f.eks. tekniske feil som hindrer bestilling, feil priser eller manglende bilder på et større antall produkter)	Feil skal være korrigert innen tre arbeidsdager etter feil er rapportert
Oppdragsgiver melder om mindre alvorlige feil i katalog (f.eks. feil produktmerking, manglende bilder på et lite antall produkter)	Feil skal være korrigert innen 1 uke etter at feil er rapportert
Katalogoppdatering (forbedringer) etter	Etter avtale mellom leverandør og oppdragsgiver

Aktivitet	Frister
initiativ fra leverandør	

3.2 Krav til kvalitet i visse katalogfelt

Følgende krav stilles til kvalitet i katalogfeltene. Kravene gjelder alle katalogoppdateringer.

Vurderingsparameter		Prosent
A	Produktnavn	100
B	Produktbeskrivelse	100
C	Bilde	99
D	Kategorisering (UNSPSC)*	100
E	Nøkkelord/synonymer	99
F	Leverandøren artikkelnummer	100
G	Produsentens navn og artikkelnummer	99
H	Produkter med krav til vedlegg**	100
I	Produkter med krav til sertifisering / miljømerker skal være kodet***	99

*Kategorisering av varer og tjenester i henhold til enhver tid gjeldende UNSPSC versjon. Det er viktig at leverandør knytter sine varer og tjenester mot riktig kode på det laveste nivå hvis mulig (nivå 4). For mer informasjon: http://www.gs1.no/unspsc

** Farlig gods / risikoprodukter: Hvis produktet har spesifisert farekategori, skal HMS-datablad lenkes opp fra nettside (URL) eller vedlegges katalogen som dokument. Dersom andre typer vedlegg, som eksempelvis bruksansvisninger, er kontraktsfestet, skal dette lenkes opp eller vedlegges katalogen som dokument. 100 prosent regnet av andel produkter kategorisert som farlig gods/ risikoprodukter eller som har avtalt andre vedlegg i Bilag 1.

*** 99 %, regnet av andel tilbudte sertifiserte produkter.

3.3 Kataloginnhold

Oppdragsgiver stiller følgende krav til katalogfelter og utfylling av disse. Denne tabellen skal ikke ansees som uttømmende.

Katalogveilederen, EHF Katalogformatet er hovedkilden for korrekt informasjon vedrørende felt navn, se også Bergen kommunes veileder for felt informasjon [Aktiv lekne].

Katalogfelt	Valgt	Kommentar
KatalogID	Ja	Maks antall tegn: 12
Katalognavn	Ja	Maks antall tegn: 25 (uten bruk av spesialtegn)
Katalog språk	Ja	NO
Aksjonskode	Ja	«Add» ved ny katalog fra leverandør «Replace» ved oppdatering av katalog
Katalogdato	Ja	Dato for sending av katalog
Gyldig fra dato	Ja	Fra oppstart av avtale
Gyldig til dato	Ja	Sluttdato for kontrakten
Kontraktsnummer	Ja	

Oppdragsgiverid	Ja	Kundens organisasjonsnummer
Aktøridentifikasjon (org.nr)	Ja	Leverandøren sitt org.nr
e-postadresse katalogansvarlig leverandør	Ja	
Identifikator	Ja	
Bestillbarindikator	Ja	
Bestillingsenhet	Ja	Enhetsbetegnelsene skal være i tråd med Bergen kommune sine til enhver tid gjeldene enhetsbetegnelser. Aktiv lenke.
Pris	Ja	
Valuta	Ja	NOK
Leverandørens artikkelnummer	Ja	
UNSPSC (versjon 18) + kodeverdi	Ja	UNSPSC versjon 18, nivå 4: Lenke UNSPSC GS1
Produktnavn	Ja	
MVA sats	Ja	
Produktbeskrivelse	Ja	350 tegn vises i bestillingsløsningen.
Nøkkelord	Ja	
Produsentnavn	Ja	
Produsentens varenummer	Ja	
Opprinnelsesland (landkode)	Nei	
Farlig gods/Risikoprodukter	Ja	Skal merkes hvis varen er klassifisert som farlig gods
Produktblad	Ja	Der det er relevant
HMS datablad	Ja	Obligatorisk dersom verdien under" Risikoprodukter" ja
Miljø, sosialt ansvarsmerker (Klassifisering)	Ja	
Pakningsnivå	Ja	
Pakningsenhet og kvantum	Ja	
Ledetid	Ja	
Minste ordrestørrelse	Ja	
Bilde	Ja	Det skal finnes en lenke til et bilde for varer og tjenester
SmartID	Ja	Der det er relevant
Sortiment / Kategori	Ja	Der det er relevant
Bestillingsintervall	Ja	
Obligatoriske tilleggsprodukter	Ja	
Valgfrie tilleggsprodukter	Ja	
Volumpris /	Ja	

minstekvantum		
Dimensjon	Ja	Produktets vekt (eksklusiv forsendelse emballasje)

4 Punch Out

Punch Out beskriver en prosess der Oppdragsgiver får tilgang til leverandørens nettbutikk og returnerer handlekurv til Oppdragsgivers innkjøpsløsning.

Meldingsutveksling og informasjonsinnhold i de enkelte meldinger skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon (Lenke til EHF Punch Out veileder).

Alle samarbeidsparter på kontrakten som har e-handel, skal ha tilgang til nettbutikk med kobling til økonomisystem (Punch Out-løsning).

Hvilke av samarbeidspartene som har e-handel framgår av kontraktens Avtaleskjema.

Punch Out løsningene for samarbeidspartene skal være en speiling av produkter og priser i Bergen kommunes Punch Out-løsning.

4.1 Krav til kvalitet i leverandørens nettbutikk/løsning

Følgende krav stilles til funksjonalitet og produktvisning stilles til leverandørens nettbutikk (Punch Out - løsning):

Funksjonalitet

Avtalefestet sortiment og priser
Det er kun avtalt produktsortiment som skal vises i løsningen.
Produktene skal vises med avtalepriser.

Søkefunksjonalitet
Søkefunksjonalitet i form av indeksert fritekst med nøkkelord/synonymer.

Filtreringsfunksjonalitet
Filtrering i produktkategorier og underkategorier med navigasjonssti (brødsmulespor)
Filtrering for merkeordninger knyttet til miljø, sosialt ansvar mv. relatert til kravene kontrakten.

Innkjøpslister / handlekurv
Opprette og lagre handlekurver.

Veileder
Veileder til bruk av nettbutikkens funskjoner

Krav til kvalitet i produktvisning

Produktvisning	
A	Produktnavn
B	Produktbeskrivelse
C	Bilde
D	Leverandørens artikkelnummer
E	Produsentens navn
G	Lenker (hvis relevant). Farlig gods / risikoprodukter: Hvis produktet har spesifisert farekategori, skal produktvisningen inneholde lenke til HMS-datablad.

	Dersom f.eks. bruksanvisninger, er kontraktsfestet, skal produktvisningen inneholde lenke til slike vedlegg.
H	Produkter som har produktsertifisering for miljø, sosialt ansvar m.fl. skal merkes med bilde / ikon for aktuell merkeordning.
I	Obligatoriske / valgfrie tilleggsprodukter lenkes til hovedprodukt
J	Produktets tilgjengelighet skal vises i løsningen
K	Nedtrekksliste eller liknende for å velge egenskaper ved produktet, som farge, størrelse mv.

4.2 Tekniske krav

Meldingsutveksling og informasjonsinnhold i de enkelte meldinger skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon (Lenke til EHF Punch Out veileder).

	Krav til Punch Out
1	**Enhetsbetegnelser** Enhetsbetegnelsene skal være i tråd med Bergen kommune sine til enhver tid gjeldene enhetsbetegnelser. Se lenke til enhetsbetegnelser (aktiv lenke)
2	**Single Sign On (SSO)** Det skal være automatisk pålogging til leverandørens Punch Out løsning fra Bergen kommune sin bestillingsløsning.
3	**UNSPSC nomenklatur** Det skal benyttes UNSPSC koder på lavest mulig nivå og fortrinnsvis nivå 4 på varelinjene i overføring til Bergen kommunes bestillingsløsning.
4	**Oppetid på løsning** Ved nedetid på leverandørens nettside skal leverandøren kontinuerlig arbeide for å rette feilen.
5	**Kontraktsnummer på varelinje** I tråd med standard (EHF/OCI) tilleggsfelter skal det legges til rette for at kontraktsnummer blir returnert i overføringen.

4.3 Oppstart og frister

Oppstartsdato for elektronisk samhandling er kontraktens oppstartsdato, som angitt i avtaleskjema.

Hendelser	Mottatt oppdragsgiver
Oversendelse av teknisk informasjon (URL med passord (SMS))	Tre uker før kontraktens oppstartsdato.
Godkjent Punch Out oppsett (test av Punch Out og EHF-ordre)	To uker før kontraktens oppstartsdato.
EHF - grunnlinjekatalog mottatt via aksesspunkt	En uke før kontraktens oppstartsdato.

Samarbeidsparter

Hendelser	Mottatt oppdragsgiver
Godkjent Punch Out oppsett (faktura)	En uke før kontraktens oppstartsdato.

4.4 Grunnlinjekatalog

En grunnlinjekatalog er en EHF-katalog som speiler avtalens produkter/tjenester og priser i leverandørens nettbutikk.

Grunnlinjekatalogen benyttes til analyse- og kontraktoppfølgingsformål. Grunnlinjekatalogen skal sendes til Bergen kommunes aksesspunkt i gjeldende EHF format, før kontraktens oppstart. Videre skal leverandør sende oppdatert grunnlinjekatalog med avtalte produkter/tjenester og priser ved de intervaller som spesifisert i tabellen nedenfor.

Hendelser	Mottatt oppdragsgiver
Oppdateringsintervall av grunnlinjekatalog med produkt- og prisendringer	6 måned

Oppdragsgiver stiller følgende krav til katalogfelter og utfylling av disse.
Katalogveilederen, EHF Katalogformatet er hovedkilden for korrekt informasjon vedrørende feltnavn.

Katalogfelt	Bruk (ja/nei)	Kommentar
KatalogID	Ja	Maks antall tegn: 12
Katalognavn	Ja	Maks antall tegn: 25 (uten bruk av spesialtegn)
Katalog språk	Ja	NO
Aksjonskode	Ja	«Add» ved ny katalog fra leverandør «Replace» ved oppdatering av katalog
Katalogdato	Ja	Dato for sending av katalog
Gyldig fra dato	Ja	Fra oppstart av avtale
Gyldig til dato	Ja	Sluttdato for kontrakten
Kontraktsnummer	Ja	
Oppdragsgiverid	Ja	Kundens organisasjonsnummer
Aktøridentifikasjon (org.nr)	Ja	Leverandøren sitt org.nr
e-postadresse katalogansvarlig leverandør	Nei	
Identifikator	Ja	
Bestillbarindikator	Ja	
Bestillingsenhet	Ja	
Pris	Ja	
Valuta	Ja	NOK
Leverandørens artikkelnummer	Ja	
UNSPSC (versjon 18) + kodeverdi	Ja	UNSPSC versjon 18, nivå 4: Lenke UNSPSC GS1
Produktnavn	Ja	
MVA sats	Ja	

Produktbeskrivelse	Ja	
Nøkkelord	Ja	
Produsentnavn	Ja	
Produsentens varenummer	Ja	
Opprinnelsesland (landkode)	Nei	
Farlig gods/Risikoprodukter	Ja	Skal merkes hvis varen er klassifisert som farlig gods
HMS datablad	Frivillig	
Miljø, sosialt ansvarsmerker (Klassifisering)	Ja	
Pakningsnivå	Ja	
Pakningsenhet og kvantum	Ja	
Ledetid	Ja	
Minste ordrestørrelse	Ja	
Bilde	Frivillig	
SmartID	Nei	
Sortiment / Kategori	Frivillig	
Bestillingsintervall	Frivillig	
Obligatoriske tilleggsprodukter	Frivillig	
Valgfrie tilleggsprodukter	Nei	
Volumpris / minstekvantum	Ja	
Dimensjon	Frivillig	

5 Andre forutsetninger: Bestilling, ordrebekreftelse og varemottak

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

Bestilling
Meldingsutveksling og informasjonsinnhold skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon (Lenke til EHF Ordre veileder), med mindre annet er avtalt under avsnitt Meldingsutveksling.

Ordrebekreftelse
Meldingsutveksling og informasjonsinnhold skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon (Lenke til EHF Ordre veileder), med mindre annet er avtalt under avsnitt Meldingsutveksling.

Forsendelse/Varemottak
Meldingsutveksling og informasjonsinnhold skal være i henhold til gjeldende EHF spesifikasjon (Lenke til EHF Pakkseddel veileder), med mindre annet er avtalt under avsnitt Meldingsutveksling.

5.1 Presisering av informasjonsinnhold ved bestilling

Hvis spesielle behov skal partene tilrettelegge sine løsninger slik at følgende funksjonalitet er tilgjengelig ved bestilling:

5.2 Bruk av bekreftelse med endring

Leverandør kan benytte bekreftelser med status «Akseptert med endring» i følgende situasjoner:

Valgt alternativ er indikert med "X".

Type endring	Valgt
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 og med samme eller bedre kvalitet)	
Splitting av leveransen for en eller flere varelinjer over to eller flere leveringsdatoer (restordre)	
Andre endringer (må spesifiseres):	

5.3 Kjøpers håndtering av bekreftelse med endring

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

Valgt alternativ er indikert med "X".

Prinsipp	Valgt
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.	
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 **3** dager etter mottak av bekreftelsen.	