



1

e-Handel och Leverantörsfaktura  
Västra Götalandsregionen  
2026-06-09

# Elektronisk handel

## Allmän information

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

E-handelsinformationen gäller för affärsmeddelanden inom följande områden:

- Katalog för produkter
- Webbshop
- Order
- Orderbekräftelse
- Leveransavisering
- Faktura

Denna information kompletterar övriga villkor och avtal med Västra Götalandsregionen.

För teknisk specifikation se våra webbsidor: [www.vgregion.se/leverantor](http://www.vgregion.se/leverantor) och [Fakturera Västra Götalandsregionen - Inköp, e-handel och faktura](#)

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 informationen i anslutningsformuläret som skickas ut vid anslutningsförfarandet. För ändring av nuvarande anslutningsform, kontakta Marknadsplatssupporten.

Alternativt finns anslutningsform via Visma leverantörportal, som är en webb-portal där ni kostnadsfritt ges möjligheten att läsa in kataloger, ta emot order, skicka orderbekräftelse samt registrera och skicka fakturor.

Ni ansvarar för att rätt kontakt-information finns i leverantörsportalen, inklusive korrekt och bevakad e-postadress till leverantörens drift eller support, då VGR:s e-handelsleverantör skickar automatiska felmeddelanden.

På vår hemsida hittar ni mer information, [www.vgregion.se/leverantor](http://www.vgregion.se/leverantor).

## Presentation av produkter

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

Via inläst **produktkatalog**, 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 **webbshop**, vilket innebär att beställaren söker efter en viss produkt och slussas vidare till er VGR-anpassade webbsida. Här väljs önskade produkter ut och varukorgen förs över elektroniskt till e-handelslösningen, från vilket själva ordern slutförs.

**Formulär** är framför allt 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.

## Produktkatalog

Katalogen består av produktinformation, priser och övriga egenskaper som registreras i en anvisad katalogmall. Produktinformation och

priser ska anges enligt ifyllnadsanvisning och krav vid upphandling. UNSPSC-kod ska anges på lägsta möjliga produktnivå. Nivå bör vara nivå fyra (4). Där så krävs ska även ISO9999 samt ATC-kod anges (hjälpmedel och läkemedel).

Produktunderhåll ska göras löpande av er som leverantör. Det gör ni lättast genom att uppdatera produktkatalogen 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 produktinformation som är registrerade i VGR:s e-handelslösning enligt gällande avtal.

VGR kan ha behov om att få informationen inläst i olika produktkataloger.

En väl ifylld produktkatalog är en förutsättning för att söka fram- och beställa era produkter i e-handelslösningen.

VGR har ett antal uppgifter som är obligatoriska vid inläsning av en produktkatalog, vilka dessa är framgår av ifyllnadsanvisningen.

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

## **Uppdatering av produktkatalog**

Ni som leverantör ansvarar för att kontinuerligt underhålla produktkatalogen med aktuell avtalad produktinformation, enligt överenskommelse med VGR avtalsägare.

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

## **Bilder och produktblad**

### **Produktbild**

Västra Götalandsregionen önskar produktbilder på alla beställningsbara produkter i Marknadsplatsen. Detta för att underlätta för beställare att hitta rätt produkt. Bilder läser ni in som bildlänkar (url) i kataloger.

Länken får inte innehålla några blanksteg, den ska starta med https:// och vara en direktlänk som pekar direkt mot bilden.

### **OBS!**

- Länk till PDF-fil eller Flashkatalog fungerar inte.
- Bildlänk från delningsytor som Google drive, Dropbox eller annan plattform som kräver inloggning kan inte presenteras i VGR:s e-handelslösning.

### **Rekommenderat:**

- Bildstorlek = 1024 x 1024 pixlar (bredd x höjd)
- Att länken slutar med \*.jpg \*.png eller \*.gif.

OBS! Rekommendationerna gäller för bästa visning i VGR:s e-handelslösning, men är inte ett krav för inläsning av katalog.

## Produktblad

Som komplement till produktbild kan ni även läsa in direktlänk (url) till utförligare produktbeskrivning på er webbsida eller ett produktblad. Länken måste börja med https://

OBS! Länk ska peka mot direkt mot angiven produkt, inte mot leverantörs generella hemsida/webbshop. Läs mer om: [Fylla i en katalog](#)

## Webbshop

En punch-out är en integrerad lösning med en VGR-anpassad webbshop. Vid användning av extern webbshop loggar beställaren in i

e-handelslösningen. När beställaren söker fram en viss produkt, öppnas ett externt fönster till er webbshop, inloggning sker automatiskt. Kundvagnen byggs upp i webbshopen och överförs till e-handelslösningen i realtid. Produkterna läggs till eventuella övriga produkter i beställarens kundvagn.

Västra Götalandsregionen förbehåller sig rätten att avgöra när webbshop är möjlig att tillämpa.

## Formulär

Formulär är ett s.k. fritextformulär som skapas av VGR och kan användas som alternativ till beställning ur katalog och extern webbshop. Via e-handelslösningen kan beställaren fylla i ett formulär som kan skickas till er som leverantör.

VGR avgör om det är möjligt att använda formulär.

## 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 och VGR:s leveransadresser hittar ni på [www.vgregion.se/leverantor](http://www.vgregion.se/leverantor).

Referens till ert kundnummer för VGR:s olika leveransplatser, kan inte tillhandahållas i e-handelslösningen. Det är upp till er som leverantör, att i ert system, 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 leveranstid enligt avtal. Beställaren kan ange leveransdatum vid överenskommelse mellan parterna.

## Kommentarsfält

I e-handelslösningen finns det möjlighet för beställaren att lämna meddelande till er som leverantör 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.

## Godsmärkning

I e-handelslösningen finns det möjlighet för beställaren att lämna meddelande i fältet Godsmärkning, vilket ska visas vid leverans.

## 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 order-erkännanden 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 delleverans. Att använda sig av leveransavisering är inte tvingande av VGR.

Leveransaviseringen kan innehålla följande:

- Exakt tidpunkt för leveransen
- Innehåll av leveransen (en elektronisk följesedel)
- Kollinformation – 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 mottagning/kvittering av produkter av produkter i e-handelslösningen. Genom att utgå från leveransaviseringen blir inleveransen korrekt i systemet.

## Faktura

Fakturering till Västra Götalandsregionen ska ske med elektronisk faktura, PDF-format anses inte vara en elektronisk faktura.

I enlighet med 3§ Lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling ska elektroniska fakturor och bilagor till VGR inte innehålla säkerhetsklassad information. Detta gäller patientuppgifter eller information som kan skada eller röja uppgifter gällande rikets säkerhet.

Information om fakturaadresser och elektronisk fakturering kan ni hitta på följande länk: <https://Fakturera-vastra-gotalandsregionen/>

## Våra krav på innehåll i faktura

[Våra krav på innehåll i fakturan](#)

## Fakturor med otillåten information

Fakturor till VGR ska inte innehålla säkerhetsklassad information. Detta gäller journalanteckningar/information som kan skada eller undanröja information gällande rikets säkerhet.

## Kostnadsfri e-fakturering

Vid order från e-handelslösningen kan ni som leverantör, via Vismas Leverantörportal, kostnadsfritt skapa en elektronisk faktura genom ett formulär som hämtas från vår order i Marknadsplatsen.

Om order har inkommit till er som leverantör på annat sätt, ska elektronisk faktura skapas via ett formulär hos vår VAN-operatör Qvalia. För att få inloggningsuppgifter till Visma Leverantörportal, kontakta oss på mailadress:

[marknadsplatsen.support@vgregion.se](mailto:marknadsplatsen.support@vgregion.se)  
[Inloggning till Visma leverantörportal](#)  
[E-fakturor via VAN-operatör Qvalia](#)

## Beställar-id

Ni som är leverantör till Västra Götalandsregionen måste alltid få kundens **beställar-id (referens)** vid beställningen utanför vårt e-handelssystem.

Västra Götalandsregionens förvaltningar är separata redovisningsenheter/faktura-mottagare. Inom respektive förvaltning finns det unika beställar-id för att styra fakturan till rätt intern mottagare.

Beställar-id ska anges som referens i referens-fältet. (Text som "beställar-id" får inte före-komma i referensen).

Enda undantaget för referens (beställar-id) är då beställningen avser en inköpsorder i vårt e-handelssystem Marknadsplatsen, då ska i stället ordernummer läggas in som referens.

Saknas beställar-id eller korrekt ordernummer som referens kommer fakturan att bestridas. Ni måste då kontakta beställaren för uppgift om korrekt beställar-id, samt sända om fakturan till oss.

Fakturor gällande:  
Hjälpmedel och  
läkemedelsnära  
produkter

[Hjalpmedel-och-lakemedelsnara-produkter/](#)

Fakturor gällande:  
Peruker, ögonbryn,  
ögonfransar  
och medicinsk tatuering

[Faktura-for-peruker-ogonbryn-ogonfransar-och-medicinsk-tatuering/](#)

Faktura gällande glasögon och  
kontaktlinser

[Faktura-glasogon-barn-och-unga/](#)

Köpt vård

[Kopt-varld/](#)

## Kommunikationsmetoder

Ni som leverantör kan kommunicera med VGR på olika sätt, beroende på vilket flöde som används.

**Visma Leverantörportal:** är en webbportal där ni kostnadsfritt kan hantera kommunikationen med VGR.

**Integrerat flöde:** Uppsättning sker av systemleverantören och ert affärssystem.

### Kommunikationsmetod för katalog

**Visma Leverantörportal:** Ni som leverantör får en Excel-fil av VGR för ifyllande av produkt och prisuppgifter, så kallad V6-fil. Den ska laddas upp av er via Leverantörportalen.

**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 via webbshop

**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](http://www.vgregion.se/leverantor)

### Kommunikationsmetod för order

**Visma Leverantörportal:** Ordern kan hanteras direkt i Leverantörportalen.

**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

**Visma Leverantörportal:** Orderbekräftelse kan göras av er i Leverantörportalen.

**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

**Visma Leverantörportal:** Leveransavisering kan göras av er i Leverantörportalen.

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

### Kommunikationsmetod för faktura

**Visma Leverantörportal:** Faktura för en order från e-handelslösningen skapas enklast i Leverantörportalen.

För köp genomförda utanför e-handelslösningen finns även en fakturaportal via Qvalia.

**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 avser inte ett automatiskt svar (out of office) i e-postbrevlåda, utan 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 Visma Leverantörsportal får ni direkt en kvittens att affärsmeddelandet har överförts och tagits emot.

I ett integrerat flöde kan det skilja sig åt, beroende på vilken teknisk uppsättning som gjorts mellan er som leverantör och VGR samt eventuell VAN-operatör.

### Felsökning vid integrerat flöde

Procedo är ansvarig för felsökning av eventuella fel som uppstår när ett ordermeddelande avvisas av en accesspunkt inom Peppol-nätverket.

Ni som leverantör är ansvarig för felsökning om ordern har tagits emot framgångsrikt av er accesspunkt, vanligtvis hanterad av er VAN-operatör.

### 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 Leverantörs-

## 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 Marknadsplatsupporten vid allmänna frågor, användarfrågor, frågor om kataloginnehåll:  
[marknadsplatsen.support@vgregion.se](mailto:marknadsplatsen.support@vgregion.se)
- Kontakta Ekonomiservice vid fakturafrågor:  
[leverantorsfaktura@vgregion.se](mailto:leverantorsfaktura@vgregion.se) eller  
Tel: 010-441 02 00
- Kontakta Visma Proceedo vid frågor om inloggning till Leverantörsportalen:  
[servicedesk.proceedo@visma.com](mailto:servicedesk.proceedo@visma.com) eller Tel:  
0771-589 300

