

Koncerninköp

Västra Götalandsregionen

2023-11-23

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
- Webbshop
- 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 informationen vid anslutningsenkäten som skickas ut vid anslutningsförfarandet. För ändring av nuvarande anslutningsform, kontakta Marknadsplatssupporten.

Leverantören ansvarar för att rätt kontaktinformation finns i leverantörsportalen, inklusive korrekt e-post till leverantörens drift eller support, då VGR:s e-handelsleverantör skickar automatiska felmeddelanden.

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 **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 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. 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).

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 eHandelslösning 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.

Bilder

Västra Götalandsregionen vill ha produktbilder på alla beställningsbara produkter i Marknadsplatsen. Detta för att underlätta för beställare att hitta rätt produkt.

Bilder läser du in i kataloger som bildlänkar (url).

Webbplatsadressen till webbsida som visar bild på produkten måste vara korrekta.

Länken får inte innehålla några blanksteg.

Länken ska starta med https:// och ska peka direkt mot bilden.

OBS! Länk från Flashkatalog och PDF fil fungerar inte.

Bildlänk från delningsytor som Google drive, Dropbox eller annan plattform som kräver login kan inte presenteras i Proceedo. Länken måste vara en direktlänk.

Rekommenderad bildstorlek = 1024 x 1024 pixlar (bredd x höjd). Måste inte vara kvadratisk.

Rekommenderat att länken slutar med *.jpg *.png eller *.gif.

OBS! Rekommendationerna är inte ett krav för inläsning till Proceedo.

[Produktlänkar och produktbilder/](#)

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 webbshop 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 kan användas som alternativ till katalog och extern webbshop. Via 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 och VGR:s leveransadresser hittar du på 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 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 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 kvittering av produkter i e-handelslösningen. Genom att godkänna leveransavisering kvitteras produkterna automatiskt i systemet.

Faktura

Fakturering till Västra Götalandsregionen ska ske med elektronisk faktura, via integrerat flöde eller i Vismas Leverantörsportal.

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

Information om fakturaadresser och elektronisk fakturering kan du hitta på följande länk.

[Leverantörsfaktura](#)

Beställar-id

[Om-beställarid/](#)

Fakturor- hjälpmedel, peruk, glasögonbidrag och köp vård

[Leverantörsfaktura](#)

Våra krav på innehåll i faktura

[Våra-krav-på-innehåll-i-faktura/](#)

Fakturor med sekretess

[Patientfaktura](#)

Visma leverantörsportal

I Vismas Leverantörsportal kan leverantörer kostnadsfritt skapa en elektronisk faktura genom ett formulär som hämtas från vår order i Marknadsplatsen. Om fakturan avser en order som inkommit via telefon, fax, mail eller direktupphandling skapas elektronisk faktura från ett tomt formulär. För att få inloggningsuppgifter till Visma Leverantörsportal, kontakta oss på mailadress marknadsplatsen.support@vgregion.se

Kommunikationsmetoder

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

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 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

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 Marknadsplats support. 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

* Kontakta Ekonomiservice vid fakturafrågor
systemsupport.ekonomi@vgregion.se eller Tel:
010-441 02 00

* Kontakta Visma Proceedo vid frågor om lösenord till Leverantörsportalen
servicedesk.proceedo@visma.com eller Tel:
0771-589 300