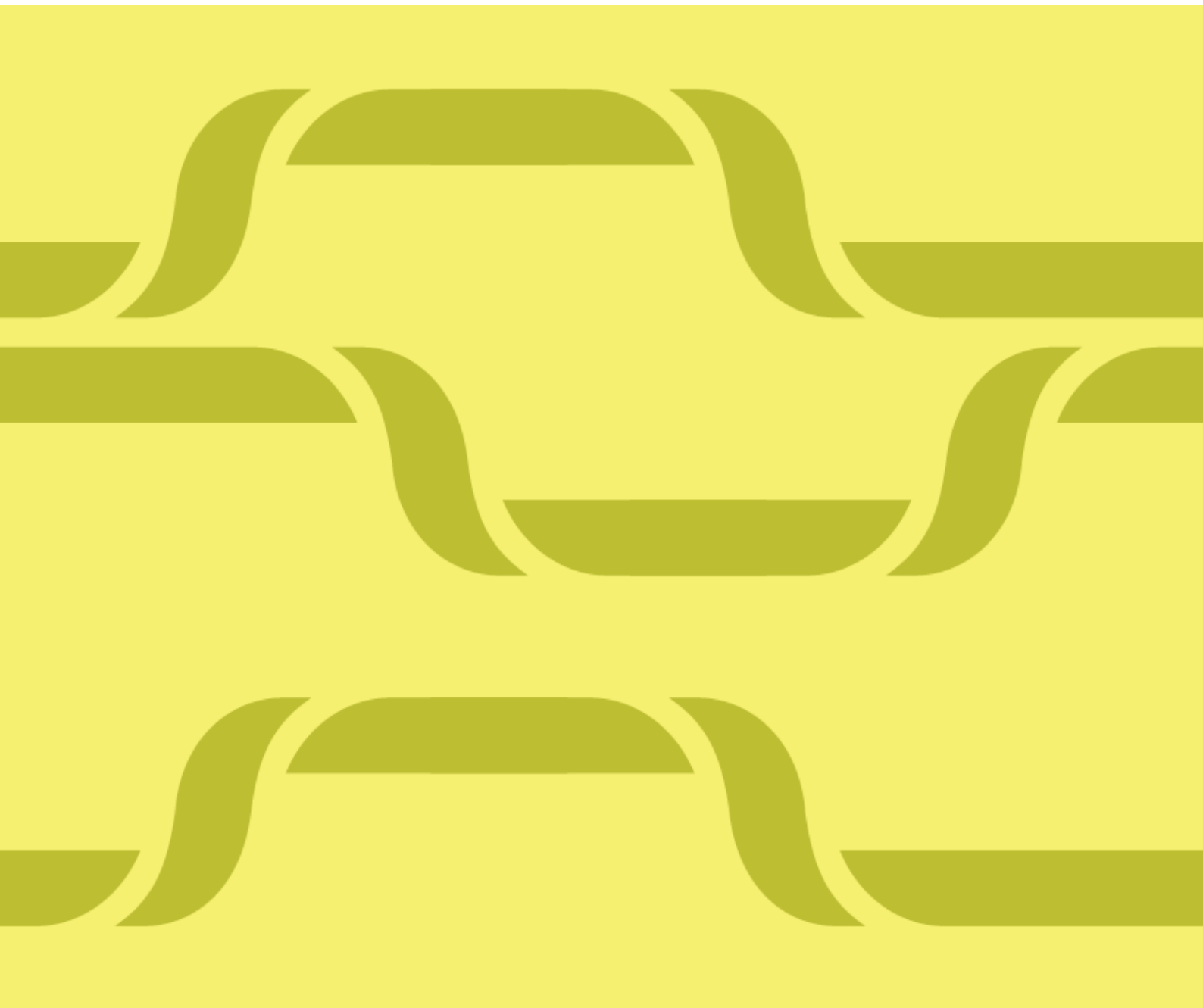


Elektronisk beställning av tjänster – En handledning



Innehåll

Innehåll	3
Sammanfattning	5
1 Bakgrund	6
2 Syfte	6
3 Målgrupp	6
4 Avgränsningar	7
4.1 Avgränsning av tjänsteområdet	7
4.2 Avgränsning inom inköpsprocessen	7
4.3 Avgränsning av tekniska systemlösningar	7
5 Om terminologin	7
6 Förutsättningar för elektronisk beställning av tjänster	8
6.1 Processöversikt	8
6.2 Kopplingen mellan tjänstebeställningar och upphandling	9
6.2.1 Tjänstebeställningar och regelverket	9
6.3 Hur skapar köparorganisationen bra förutsättningar för e-beställningar?	11
6.3.1 Planering, styrning och uppföljning för ökad användning av e-handel	11
6.3.2 Kravställande vid upphandling av tjänster	11
6.3.3 Åtgärder inför igångsättning av e-handel	12
7 Elektronisk beställning av tjänster	13
7.1 Överenskommelse om uppdrag – starten för e-handelsprocessen	13
7.2 E-handelsprocessen vid beställning av tjänster	14
7.2.1 Skapa beställningsunderlag	14
7.2.2 Skapa beställning	14
7.2.3 Attestera (förattest)	16
7.2.4 Skicka order	16
7.2.5 Ta emot order	16
7.2.6 Bekräfta order	16
7.2.7 Utföra tjänst	17
7.2.8 Godkänna leverans/tidrapport	17

7.2.9	Fakturera.....	17
7.2.10	Koppla samman faktura med order	18
7.2.11	Fakturakontroll och efterattest.....	18
7.3	Ytterligare funktioner i e-handelsprocessen	18
7.3.1	Hantera avbrott	18
7.3.2	Hantera ändring/komplettering av uppdrag	18
7.3.3	Övervakning och uppföljning	19
7.3.4	Förvaltning	19
Bilagor		20
Bilaga A: E-handelsprocessen i detalj vid beställning av tjänster.....		20
A.1	Grundprocess vid elektronisk beställning av tjänster	20
A.2	Ytterligare processteg vid elektronisk beställning av tjänster.....	29
A.3	Portaler, tredjepartstjänster och alternativa e-handelsprocesser.....	30
Bilaga B: Beställning av tjänster – exempel från några verksamheter		32
Bilaga C: Exempel på formulär för tjänstebeställning.....		33
Bilaga D: Användning av formulär och standardiserade produkter.....		38
Exempel D.1		38
Exempel D.2		39
Exempel D.3		41
Bilaga E: "Tänk på"-listor		43
E.1	"Tänk på"-lista för upphandlare.....	43
E.2	"Tänk på"-lista för ansvariga för leverantörsanslutning.....	43
Bilaga F: Hantering av känslig information.....		44

Sammanfattning

I Sverige har inte elektronisk beställning av tjänster fått samma genomslag som e-beställningar inom varuområdet. Ändå utgör tjänsterna ofta den klart större andelen av inköpen värdemässigt, i varje fall inom offentlig verksamhet.

För att främja spridning av e-beställning av tjänster bildade SFTI Beredningsgrupp i början av 2012 en arbetsgrupp för att belysa området och ge vägledning. Uppgiften var att titta speciellt på processerna vid e-beställning av tjänster och ge råd kring hur elektroniska lösningar bör utformas så att övergång till nya förfaranden blir lättare att hantera. Gruppens deltagare kommer främst från offentlig sektor och IT-utvecklare och representerar verksamheter som ligger i framkant när det gäller e-beställning.

Den här rapporten beskriver hur en organisation dels kan skapa bra förutsättningar för elektronisk beställning av tjänster och dels hur processen kan genomföras. Syftet är att ge vägledning till de som arbetar med införande, i projekt eller i förvaltande fas. Den redovisar de överväganden och åtgärder som arbetsgruppen anser bidrar till ett framgångsrikt införande av e-beställning av tjänster.

Handledningens avsnitt 1-7 är tänkt kunna läsas av alla med allmänt intresse för tjänstebeställning. Avsnitten 6 och 7 är handledningens centrala avsnitt.

- Avsnitt 6 behandlar förutsättningar för e-beställning av tjänster. Som vid all annan verksamhet är ledning, planering, styrning uppföljning viktiga ledord i arbetet med förändring. I tillägg till åtgärder för den interna styrningen ger upphandlingen tillfälle att ställa konkreta krav på leverantörerna om e-handel. Den kan också ge anledning till att se över hur beställare skall få bra och enkla arbetssätt vid e-beställningar. Vanliga ansatser är antingen att försöka beskriva standardiserade beställningsbara tjänster, på samma sätt som för artiklar på varuområdet, eller att definiera standardiserade och delvis förberedda formulär som beställarna sedan kompletterar när ett visst behov ska beskrivas.
- Avsnitt 7 ger en genomgång av processtegen vid det faktiska beställningsarbetet, inklusive hur informationsutbytet med leverantör bör organiseras. Fokus är här lagt på det som är speciellt för tjänstebeställning med hjälp av IT-stöd.

Kompletterande material av mer teknisk natur har samlats i ett antal bilagor. Här finns bland annat checklistor, exempel på beställningsformulär och förslag till hur SFTI:s meddelanden kan implementeras i lösningar för e-beställning. Bilagorna ger ingång för läsarnas egna arbeten med e-beställning utifrån mer specialiserade behov och intresseprofiler.

Illustrationerna på sidorna 8 och 15 ger visuell överblick över handledningens ämne.

1 Bakgrund

SFTI:s uppdrag är att främja och skapa bra förutsättningar för effektiv elektronisk handel med IT som stöd. De arbetssätt vi anvisar har nu hunnit bli väl etablerade i offentlig sektors relationer med varuleverantörer. Däremot går införandet saktare när det gäller leverantörer av tjänster. Några initiativ till e-beställning har tagits av systemutvecklarna men dessa har inte vunnit någon bred spridning. Det finns säkert flera orsaker till detta men svårigheten att beskriva tjänster på ett standardiserat sätt och variationen i arbetssätt och processer framhålls ofta som bidragande faktorer.

Samtidigt blir de tekniska lösningarna alltmer flexibla. Tekniska formatstandarder kompletteras med tjänster som webbportaler. Meddelanden i fri text är vanliga komplement till de standardiserade formaten. Workflowsystem ger stöd åt en mer heltäckande intern arbetsprocess. Lösningarna är därmed bättre rustade för att möta tjänsteområdets komplexa krav. Det motiverar att SFTI ökar satsningen på e-beställning av tjänster.

För köpare innebär elektroniska tjänstebeställningar via e-handelsystem bättre styrning. Det medför ökad avtalstrohet och möjlighet att ”hålla samman” dokumentationen från köpprocessen. Men det finns också utmaningar, som till exempel att beskriva tjänsterna tillräckligt exakt och komplett vid beställningstillfället. Ofta behöver ändrings- eller kompletteringsinformation utväxlas och bekräftas under genomförandets gång. Genom upphandling läggs ramar för hur en beställning kan eller får genomföras. Till detta kommer behov av att styra upp och främja användning av enhetliga elektroniska processer så att e-handels-systemets fördelar utnyttjas på bästa sätt. Detta är handledningens ämne.

2 Syfte

Handledningen är avsedd att ge vägledning när lösningar för elektronisk beställning av tjänster utvecklas och införs. Den skall vara ett stöd för de som arbetar med lösningar i stat, kommuner och landsting. Handledningen är generell men den går även specifikt in på tjänsteområdena bemanning, tekniska konsulter, IT-konsulter, tolk- och översättnings-tjänster, hantverkare och utbildning.

3 Målgrupp

Handledningen riktar sig till er som är upphandlingsansvariga, projektledare vid införande och vidareutveckling av e-handel eller utvecklare av IT-lösningar. Inom denna målgrupp finns läsare med tre intresseprofiler:

- Dels ni som har mer allmänt intresse av tjänstebeställning och hur övergången till en elektronisk beställningsprocess behöver gå till. Vid denna inriktning bör främst rapportens avsnitt 1-7 läsas.
- Dels ni som har ansvar för processkvaliteten vid tjänstebeställning eller som vill sätta er in i hur arbetet behöver styras upp. Här bör lämpligen hela rapporten studeras, inklusive bilagorna A-E.
- Dels ni som utvecklar IT-lösningar – studera främst bilagorna A-E.

4 Avgränsningar

4.1 Avgränsning av tjänsteområdet

Arbetsgruppen har valt att exkludera entreprenadverksamhet, eftersom det representerar en komplex form av tjänstebeställning som delvis följer en annan process.

4.2 Avgränsning inom inköpsprocessen

Den process för beställning av tjänster som beskrivs i den här handledningen tar utgångspunkt i köparens system. Startpunkt är att beställaren har en god uppfattning av vad som ska köpas och att leverantören är vald. Tidiga processteg, som upphandling eller offerthantering, ingår inte. Däremot diskuteras i avsnitt 6 hur köparens organisation kan skapa bra förutsättningar för elektroniska beställningar.

4.3 Avgränsning av tekniska systemlösningar

I rapporten har vi valt att behandla lösningar för beställning av tjänster via ett e-handels-system och med användning av SFTI:s regelverk för utväxling av meddelanden som stöd för processen.

5 Om terminologin

I handledningen används termen e-handelsprocess för att beteckna de sammantagna processtegen från och med förberedelserna för beställning till och med kontroll av faktura. Den inbegriper såväl köparens och leverantörens åtgärder som de elektroniska dokument som utväxlas dem emellan.

Med e-handelssystem avses ett affärssystem (IT-system) eller en tredjepartstjänst som en handelspart använder till stöd i e-handelsprocessen. Även om den här rapporten behandlar tjänster kan en sådan teknisk lösning hantera beställning av såväl varor som tjänster. Hos köparen kallas ibland e-handelssystemet för beställningssystem (även om det är mer än bara beställningsarbete som utförs där) och för leverantörens del förekommer begrepp som ordersystem eller order-/lager-/faktureringsystem. Som alternativ till registrering av beställningsunderlagen direkt i e-handelssystemet kan underlag föras över från ett eller flera system som köparen använder för specialiserad verksamhet, som till exempel för fastighetsunderhåll. Baserat på arbetsstegen i e-handelssystemet förs på motsvarande sätt räkenskaps- och betalningstransaktioner successivt över till ett ekonomisystem. Parter som saknar eget e-handelssystem kan ibland ändå ges tillträde till en förenklad e-handelsprocess om de erbjuds att hämta och lämna meddelanden via webbportal.

I rapporten syftar termen köpare på den köpande organisationen, medan beställare används för den som handlägger ärendet hos köparen.

Termen beställning används för att beskriva ett behov hos köparen, vilket under förberedelsearbetets gång formaliseras och preciseras, med beaktande av fastlagda inköpsförfaranden och gällande avtal för anskaffning. När beställning färdigställts och

godkänts (attesterats) hos köparen skickas den i form av en order till leverantören. Om ordern är avsedd att överföras elektroniskt rekommenderas SFTI att den utformas enligt en avtalad teknisk formatstandard, som exempelvis Sveorder. Beroende på leverantörernas mognad och de möjligheter till flexibilitet som finns i e-handelssystemen kan dock en elektronisk order mottas av leverantören även i ett friare format som e-post eller i en webbportal.

Not – Termen rekvisition har en innebörd som är närliggande beställningens och som i pappersform ofta kan användas som styrkande dokument för uthämtning av varor från leverantör. I den här handledningen, med inriktningen på tjänster, betraktar vi rekvisition som ett internt arbetsdokument i e-handelssystemet under förberedelsearbetet med uppdraget och som vid godkännande (förattest, se 7.2.3) leder över i, eller frisläpps för, elektronisk beställning.

6 Förutsättningar för elektronisk beställning av tjänster

6.1 Processöversikt

Beställning av tjänster, inom de områden som den här rapporten täcker, sker antingen inom ramavtal eller som direktupphandling. För köpare inom offentlig sektor är förutsättningarna reglerade i Lagen om offentlig upphandling (LOU). Därutöver kan köparorganisationer ha olika egna styrdokument och riktlinjer för inköpsarbete. Upphandlarens val i anslutning till utformning av ramavtal, liksom köparorganisationens policy för direktupphandling, kan ha avgörande påverkan på hur beställningar kan utformas. Detta utvecklas senare i det här avsnittet.

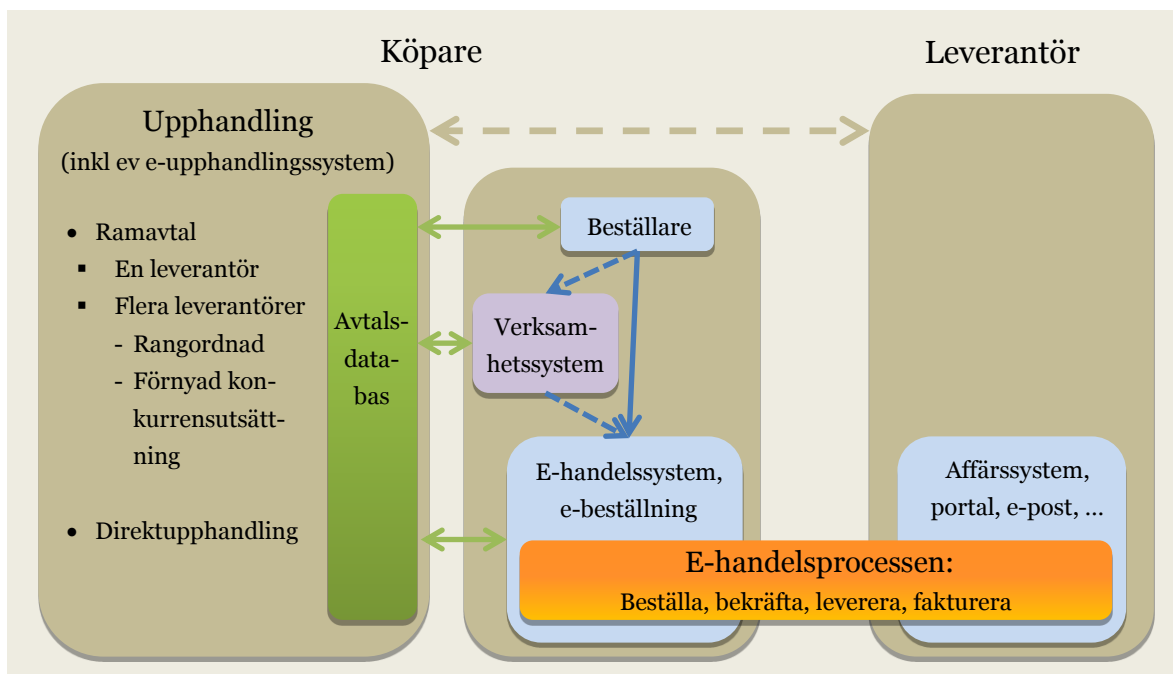


Illustration 1 – E-handelsprocessen i dess sammanhang

E-handelsprocessen är rapportens huvudämne. Den har stöd i parternas e-handelssystem (affärssystem) men de steg och åtgärder som är specifika för beställning av tjänster – till

skillnad från varor – framgår inte av översikt bilden i illustrationen ovan utan först vid närmare granskning av e-handelsprocessens delsteg, se beskrivningen i avsnitt 7.2.

Inom många områden, där tjänster beställs, används specialiserade verksamhetssystem, till exempel inom fastighetsförvaltning och tolkverksamhet. I den här rapporten utgår vi från att eventuella sådana verksamhetssystem i beställningshänseende används som försystem till e-handelssystemet. Det vill säga, information om och underlag för önskade tjänster lyfts manuellt eller via automatiserat gränssnitt över från försystem till e-handelssystemet så att beställningen och efterföljande steg i processen sedan kan administreras därifrån. Vill man ha god överblick över alla inköp verkar det enklast om såväl beställningar som motsvarande fakturor hanteras i e-handelssystemet. Det sagda utesluter dock inte att elektroniska tjänstbeställningar med informationsutbyte enligt SFTI-regler alternativt skulle kunna administreras direkt från verksamhetssystemet.

Not – Försystem och e-handelssystem representerar interna systemkomponenter hos köparen. SFTI:s uppdrag tar sikte på de externa gränssnitten för e-handelslösningar (d.v.s. i förhållande till system hos andra handelspartners). Kraven på tekniska gränssnitt mellan olika köparinterna system (som till exempel försystem – e-handelssystem – ekonomisystem) är något som köparen själv har att specificera när dessa IT-stöd upphandlas.

6.2 Kopplingen mellan tjänstbeställningar och upphandling

När tjänster ska beställas i e-handelssystem är de oftast inte baserade på en prislista (artikel- och prislista, eller vad som ibland benämns produktkatalog), något som är vanligt vid beställningar av varor. Uppgift om priser m.m. som finns i själva avtalet kan läggas upp i avtalsdatabas eller e-handelssystemet. Det kan vara en avtalsdatabas som finns i upphandlingslösningen men som nås från e-handelssystemet, alternativt kan avtalens uppgifter samlas i e-handelssystemet.

Samtidigt är det oftast så att beställningen sker utifrån någon form av överenskommelse med leverantören av tjänsten. Man kan exempelvis behöva precisera vad som beställs, till exempel omfattningen när en skola ska målas om eller ett konsultuppdrag utföras. Oftast krävs en kontakt med leverantören för att erhålla uppgift om beräknad tids- och/eller materialåtgång.

Det kan även vara så att det finns verksamhetssystem där man arbetar med exempelvis byggnationer. I det verksamhetssystemet noteras redan beställningar, men det är vanligen inte ett utpräglat e-handelssystem där ordrar och fakturor hanteras elektroniskt.

Med processöversikten i illustration 1 åskådliggörs hur samspelet mellan olika system kan ske i praktiken.

6.2.1 Tjänstbeställningar och regelverket

När tjänstbeställningar ska göras, för den typ av tjänster som behandlas i den här rapporten, kan det alltså ske utifrån något av följande alternativ när köparen finns inom offentlig sektor.

- Ramavtal finns med en leverantör
- Ramavtal finns med flera leverantörer, med
 - alla villkor fastställda: rangordning eller annan anvisning
 - alla villkor inte fastställda: förnyad konkurrensutsättning som leder till ett kontrakt

- Ramavtal finns inte utan värdet avgör om en direktupphandling kan ske eller om en annonserad upphandling behöver göras. Detta leder till ett kontrakt.

Ramavtal med en leverantör

Finns ett ramavtal är alla villkor fastställda. Då är det lätt att göra en konkret beställning utifrån vad som avtalats om pris m.m. Vid behov kan det naturligtvis föregås av en precisering, exempelvis av hur många timmar som krävs eller materialåtgång. Här finns möjlighet till skriftligt samråd (dock inte förhandling) med leverantören som kan lämnas möjlighet att precisera villkoren, till exempel pris om det är knutet till en prisjusteringsklausul, eller att närmare ange vad en konsulttjänst ska avse eller hur en tjänst ska utföras. Samrådet får inte ersätta tidigare inlämnade uppgifter, utan det ska konkretisera tidigare lämnade uppgifter.

Ramavtal med flera leverantörer med alla villkor fastställda

Om ramavtal finns med flera leverantörer och där alla villkor är fastställda ska, om inte särskilda skäl föranleder annat, avrop göras enligt en i ramavtalet fastställd rangordning eller annan fördelningsnyckel. En viss möjlighet finns att komplettera villkoren inom ramen för ramavtalet utifrån vad som gäller om skriftligt samråd – se föregående stycke angående samråd med en enda leverantör.

Ramavtal med flera leverantörer med förnyad konkurrensutsättning

Om det däremot finns flera leverantörer och alla villkor inte är fastställda i ramavtalet ska förnyad konkurrensutsättning tillämpas. En sådan kräver att man samråder med alla leverantörer som är parter i ramavtalet, ger dem en tillräcklig tidsfrist för att komma in med skriftligt anbud och i övrigt följer LOU:s regler om anbud och tilldelning av kontrakt. Villkoren i ramavtalen får inte omförhandlas i den förnyade konkurrensutsättningen och krav i ramavtalet kan inte ändras eller bytas ut. Men om det är nödvändigt får villkoren preciseras och kompletteras.

Behörighet och roller hos köparen

Vad som skiljer beställningar av tjänsteområdet gentemot varuområdet är att tjänsteställningar ofta föregås av något slag av precisering. Beroende på om det är en eller flera leverantörer avgör upphandlingsreglerna hur man ska gå tillväga.

Varje organisation bestämmer naturligtvis vem eller vilka som ska ges behörighet att beställa i e-handelssystemet och om dessa även har tillgång till ett eventuellt upphandlingssystem, liksom om förnyad konkurrensutsättning får/kan genomföras i e-handelssystemet eller ska ske i upphandlingssystemet. Oftast finns det tydligt reglerat i inköspolicy eller andra styrande dokument vilka som ska ha behörighet att göra beställningar, hur och av vem direktupphandlingar får göras, m.m. I decentraliserade organisationer finns oftast någon form av inköpssamordnare som har en överblick över inköpsbehoven och som har kontakten med upphandlingsavdelningen.

När det väl är klart vilken leverantör som ska få beställningen är den baserad på antingen ett kontrakt eller ett ramavtal eller bådadera. För det praktiska arbetet med ifyllande av återkommande beställningar kan det löna sig att utveckla formulär och checklistor.

6.3 Hur skapar köparorganisationen bra förutsättningar för e-beställningar?

6.3.1 Planering, styrning och uppföljning för ökad användning av e-handel

En förutsättning för systematiskt och uthålligt arbete med införande av e-handel är att det ges uttalat stöd från verksamhetsledningen, till exempel genom inköspolicy eller annat styrdokument. Utifrån detta direktiv om inriktning behöver såväl den interna processen för omställning till e-handel som leverantörsanslutningen planeras och aktivt drivas.

Förutom uppenbara åtgärder som att införa tekniskt stöd i form av e-handelssystem i den egna organisationen finns anledning att värdera förändringar i arbetssätt. Två exempel som tas upp i den här handledningen – även om de inte är avgränsade exklusivt till tjänster – är ökat fokus på förattestens roll och möjligheten till tydligare separering av funktionerna för leveransgodkännande respektive fakturakontroll. För mer information om utformning av attester, rollfördelning mm hänvisas till skriften *Kontroll av verifikationer* (uppdaterad version 2012)¹.

Med ett e-handelssystem ökar möjligheten att decentralisera beställningarna med bibehållen god systematik och kontroll. Men samtidigt behöver användarna stöd i sin beställarroll genom kompetensuppbyggnad. Hjälpmiddel kan vara att publicera ramavtal i kortversion för att underlätta för beställarna och att hålla alla avtal samlade i en avtalsdatabas. Speciellt har det pekats till att ramavtal upphandlade via inköpscentral kan behöva ”lyftas över” till den egna organisationens IT-miljö. Dels behöver ramavtalen göras beställningsbara i det egna e-handelssystemet, dels kan de behöva kompletteras med beställarinstruktioner och dylikt. Det gäller också att förutsättningarna för ramavtalen kommuniceras ut tydligt när beställningar måste ske med förnyad konkurrensutsättning eller när leverantörer ska tillfrågas i rangordning (jämför avsnitt 6.2).

De tidiga initiativen till e-handel har tagits på varuområdet medan det är först på senare år som en motsvarande satsning görs mot tjänsteleverantörerna. Av detta följer att dessa inte nått lika långt med förberedelser för e-handel. Det gäller såväl kunskap och erfarenheter som tekniska förutsättningar. Förutom att driva egna interna införandefrågor behöver köparna även planera och vidta olika åtgärder för att underlätta och stötta leverantörernas anslutning. En sådan åtgärd är att köparen tillhandahåller webbportal genom vilken leverantörer (främst mindre) kan hämta sina elektroniska ordrar och registrera e-fakturor. En annan åtgärd är aktiv leverantörsbearbetning för att öka anslutandegraden. Därutöver kan köparen redan i samband med upphandlingen av tjänster ställa krav på leverantören. Kraven behöver dock anpassas till att mognaden varierar mycket. Det är också viktigt med flexibilitet så att enklare former av e-handel kan erbjudas leverantörer med små resurser.

I ledningsansvaret ingår att formulera mål för arbetet med e-beställning. Målen skall vara mätbara och realistiska utifrån de berördas förutsättningar. Projekt för införande- och vidareutveckling behöver regelbundet följas upp så att avvikelser mot de ställda målen kan fångas tidigt och orsakerna rättas till.

6.3.2 Kravställande vid upphandling av tjänster

Upphandling ger tillfälle för köparen att ställa konkreta och styrande krav på anslutning. Det är främst två frågeställningar som behöver lyftas fram:

¹ http://www.sfti.se/sftistartsida/e-handel/lor_dig_mer/litteratur_1/kontroll-av-verifikationer

- Dels krav riktade mot leverantörerna på att en e-handelsprocess ska användas för avtalets genomförande
- Dels uppstyrd beskrivning av de upphandlade tjänsterna så att dessa blir enkla att specificera för beställarna.

Som redan nämnts har det varit mindre vanligt att ställa krav på e-beställning inom tjänsteområdet. Köpare som är tidiga att ställa kraven behöver ta hänsyn till att leverantörerna inte direkt har färdiga lösningar att erbjuda. Eftersom den här handledningen beskriver hela processen från beställning till faktura är det viktigt att tänka på att mognaden dessutom kan skilja sig åt mellan olika delsteg i beställningsprocessen. Exempelvis kan stöd för e-faktura antas ha ett bättre genomslag jämfört med stödet för processens övriga elektroniska meddelanden.

Krav på e-handel

Vid upphandling kan kraven på e-handel lämpligen anges som e-handelsfrämjande urvalskriterier eller som kontraktsvillkor, vid behov även i kombination med erbjudande om att använda en webbaserad portal som köparen tillhandahåller. Konkreta förslag till utformning av upphandlingskrav finns i SFTI:s handledning *Krav på elektronisk handel i samband med upphandling av varor och tjänster*². Vid de beställningsförfaranden som behandlas i föreliggande rapport är det lämpligt att i första utgå från hand handledningens

- Exempel C, *Urvalskriterier vid e-handel baserad på Sveorder eller annan enkel order samt Svefaktura*, eller
- Exempel A, *Urvalskriterier vid e-handel med stor flexibilitet för leverantören*.

Enkelt att beställa

Eftersom upphandling inom här behandlade tjänsteområden vanligen leder fram till repetitiva beställningar (avrop) behöver kravspecifikationen styras upp så att beställningarna blir enkla att utföra (jämför avsnitt 7.2.1). Detta säkras genom att beställare och e-handelsansvariga involveras redan i upphandlingsarbetet. En viktig åtgärd för att förenkla beställning är att försöka ”produktifiera” tjänsterna, d.v.s. att genom enkel kategorisering och med ett fåtal styrande egenskaper definiera beställningsbara tjänsteartiklar, exempelvis ”auktoriserad tolk, franska”, ”elektriker, starkströmsbehörighet”, ”chaufför, BCD-körkort”, ”visitkort 88x55 mm, dubbelsidigt, 4-färgtryck”.

Sådana tjänsteartiklar kan sägas motsvara varuartiklarna i en produktkatalog men till skillnad från traditionella varuartiklar behöver de inte vara komplett beskrivna eller fullt ut prissatta. Nödvändig kompletterade information får i stället tillföras som text i beställningen.

Krav på informationsflödet

Andra e-handelsförutsättningar, där beställare bör rådfrågas, kan gälla krav på ordersvar och tidsrymd inom vilket svar ska lämnas, krav på skriftlig rapportering och godkännande av orderändring, liksom krav på rapportering av underlag för godkännande av leverans (som separat steg eller bilagt faktura). Om sådana villkor inte läggs fast redan i ramavtal kan de vara svåra att få gehör för i senare skede.

6.3.3 Åtgärder inför igångsättning av e-handel

Vid återkommande beställningar kan det vara lämpligt att förbereda standardiserade formulär och informationsstrukturer som kan förenkla beställningsarbetet (att återanvända

² http://www.sfti.se/sftistartsida/e-handel/handledning_om_krav_pa_e_handel_vid_upphandling

en gammal beställning är annars alltid ytterligare en möjlighet). Sådana verktyg bör utvecklas redan vid utformning av upphandlingens kravspecifikation eller annars tas fram som en igångsättningsåtgärd i samband med att ett ramavtal eller kontrakt träder ikraft.

Stödfunktioner för enhetliga beställningar är särskilt viktiga i organisationer där beställningarna sker decentraliserat. Även om köpare försöker styra upphandlingar mot standardiserade tjänsteartiklar bör man vara medveten om att uppdragsbeskrivningar för tjänster generellt är svåra att strukturera och att tjänsteartiklar inte passar alla på alla områden. I stället kan standardiserade formulär då vara bra hjälpmedel.

Formulären kan ha flera funktioner, bland annat

- att fungera som checklista för beställaren
- att ge ett enhetligare format för presentation mot leverantören.

För beskrivning av själva tjänsteuppdraget, ifall tjänsteartikel inte är tillämplig, är en rimlig ambition att definiera formulär med ett fåtal fält för specifik information och i övrigt lämna öppet för kompletterande textbeskrivningar. Exempel på formulär finns i bilaga C.

Beroende på köparens behov kan både standardiserade formulär och tjänsteartiklar tilldelas såväl förbestämd konteringsinformation som klassificerande koder för inköpsstatistik, till exempel med hjälp av UNSPSC eller interna varugrupperkoder.

7 Elektronisk beställning av tjänster

Rent principiellt omfattar en e-handelsprocess för elektronisk beställning av tjänster samma behandlingssteg som en traditionell beställningsprocess. Det ett e-handelssystem kan tillföra är bättre och säkrare processtöd för såväl köpare som leverantör. Det gäller bland annat genomtänkt ärendegång, övervakning av att kontroll- och beslutspunkter upprätthålls, bevakning av behörigheter, loggning av aktiviteter, etc. En väsentlig ytterligare funktion för e-handelssystemet är att hålla dokumentationen samlad över hela kedjan i ärendet. Spårbarhet kan annars vara svårhanterad om ärenden löper över lång tid. Det är viktigt att beakta att oavsett om systemstöd finns eller ej vid direktupphandling, offerthantering eller förnyad konkurrensutsättning så behöver koppling till diarienummer lösas om köparen är en offentlig organisation.

Det här avsnittet beskriver e-handelsprocessen med fokus på frågeställningar som är specifika för elektronisk beställning av tjänster. Startpunkt för processen är att det föreligger ramavtal eller kontrakt med konkret ”överenskommelse om uppdrag”, slutpunkt är att tjänsten är utförd och fakturerad (alternativt att uppdraget avbrutits i förtid). De olika delstegen i processen beskrivs översiktligt i det följande. En motsvarande fördjupad och mer teknisk beskrivning över e-handelsprocessens delsteg och dess meddelanden finns som bilaga A.

7.1 Överenskommelse om uppdrag – starten för e-handelsprocessen

För att e-handelsprocessen ska kunna starta krävs en överenskommelse av uppdrag innebärande att

- Behov eller uppdrag finns översiktligt beskrivet

- Eventuellt ramavtal/kontrakt har identifierats eller eventuell offert har inhämtats
- Beställaren har valt leverantör
- Beräknad tid för utförande av uppdraget finns
- Uppskattat pris eller kostnadsram finns.

Köparens organisation och interna process styr hur ett identifierat behov konkretiseras i en uppdragsbeskrivning, liksom om beställningen ska hanteras av personal i verksamheten eller via central beställare.

För beställarens val av leverantör är den naturliga utgångspunkten köparens avtalsdatabas. Detta arbetssätt kan kräva förberedelse hos köparen så att nämnda uppgifter, ifall de ligger i skilda system, verkligen görs åtkomliga för beställarna – ett exempel som förtjänar att uppmärksammas är ramavtal upphandlade genom inköpscentral. Beställare är bäst betjänta av en sammanhållen avtalsdatabas som omfattar organisationens alla avtal, vid behov sammanfattade i kortversion.

När ramavtal saknas avgör volymen hur man ska gå vidare för att starta upp e-handelsprocessen – annonserad upphandling eller direktupphandling för köpare i offentlig sektor. Vid direktupphandling är det lämpligt att ställa prispåfrågan till flera leverantörer och sedan ta den ekonomiskt mest fördelaktiga offerten eller lägsta pris som startpunkt för beställning, och stöd behöver finnas med råd kring dokumentationsplikten.

7.2 E-handelsprocessen vid beställning av tjänster

7.2.1 Skapa beställningsunderlag

Köparorganisationer har olika strategier för hur inköp ska styras: genom en eller flera centrala inköpsfunktioner eller decentraliserat till alla användare. Därför behöver e-handelssystem ha funktioner som stöttar mindre vana beställare, inte minst sökfunktioner med såväl leverantörs-/avtalsfokus som produkt-/prislistefokus.

E-handelssystemet bör förses med hjälpmedel som förenklar för beställare av tjänster, till exempel checklistor, formulär för beskrivning av uppdrag, i förväg definierade tjänsteartiklar som görs beställningsbara genom kompletterande information, eller fullt ut standardiserade artiklar på samma sätt som inom varuområdet. Graden av ”produktifiering” påverkar såväl arbetsinsats för att förbereda beställningen som möjlighet till uppdragsuppföljning.

I detta steg kontrolleras registeruppgifter om leverantören, inklusive de elektroniska adresserna.

7.2.2 Skapa beställning

När beställning skapas kan underlaget kompletteras med uppgifter som konteringsinformation och olika preciserande krav vad gäller leverans, tider och specifika resurser. All information i beställningsunderlaget (ex budgeterat totalpris) ska inte nödvändigtvis med i den order som skickas.

Om det inte redan styrts upp genom ramavtal eller genom generellt e-kommunikationsavtal är det lämpligt att beställningen anvisar ramar för leveransrapportering och krav på hur resursåtgång redovisas, t ex genom tidrapporter eller liknande.

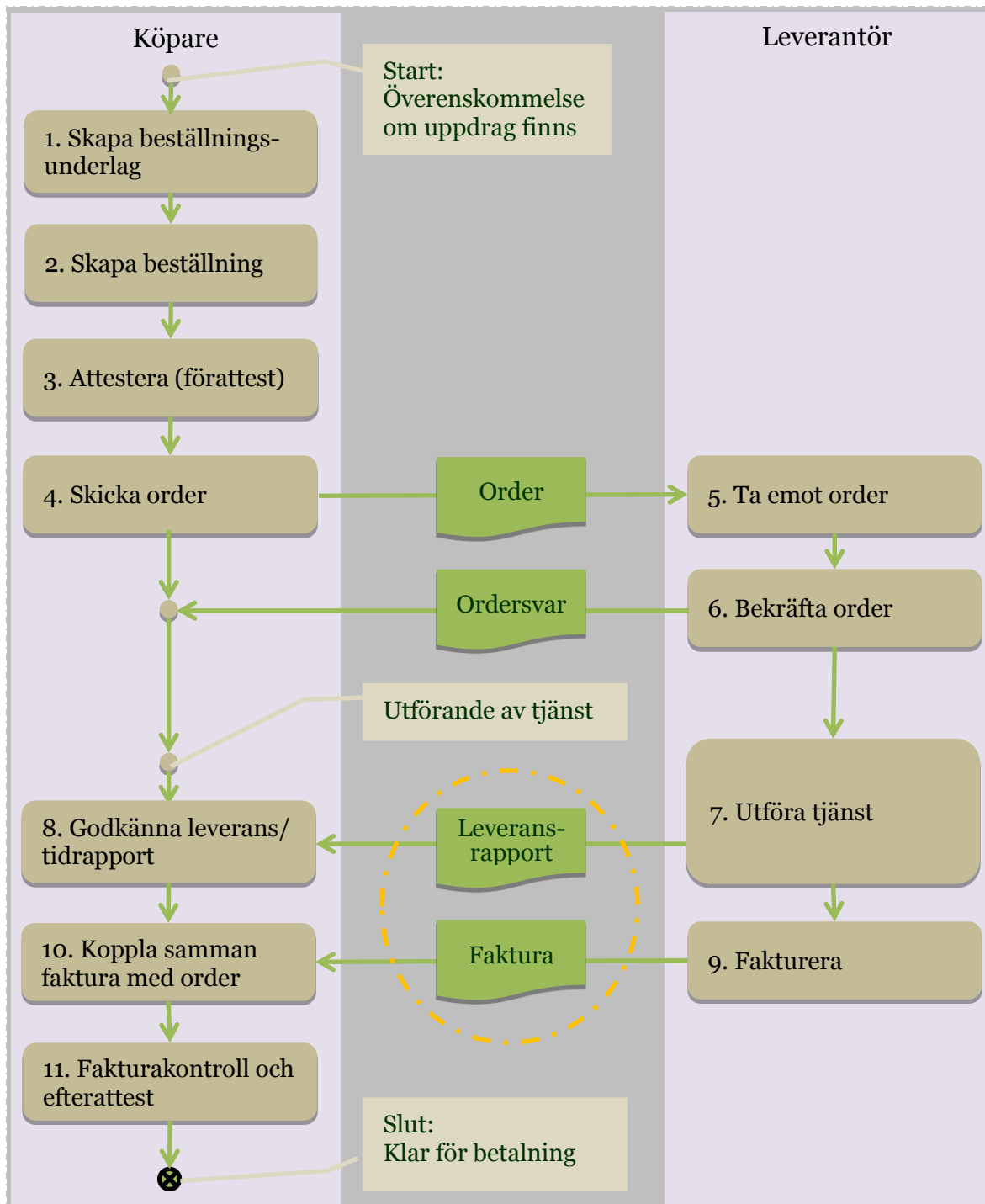


Illustration 2 – E-handelsprocessen vid tjänster

Beställning av tjänst kan även innebära att ett abonnemang (ex bredband, telefoni) initieras, d.v.s. beställningen leder över i periodisk fakturering. Initiering av tjänster som leder till orderlösa och periodiska fakturor kräver administration som i sin tur förutsätter kunskap och behörighet, och de behöver godkännas och atteras (för myndigheter).

Vid beställning av tjänster är det vanligt att underlag och stödjande beskrivningar av olika slag behöver bifogas ordern. E-handelssystemen behöver därför kunna hantera bilagefiler.

Rekommendationer avseende tekniska förutsättningar för sådana bilagefiler behandlas i Bilaga A till den här rapporten.

7.2.3 Attestera (förattest)

Ett uppdrag bör alltid initieras med en formell beställning. Intygandet av att anvisade kontroller gjorts innan en order skickas kallar vi i den här rapporten förattest (för att kontrastera mot efterattest, se 7.2.11). En synonym term är annars attest av beställning. Även om det, jämfört med varubeställning, är svårt eller omöjligt att låsa tjänsteuppdragets omfattning i tidigt skede rekommenderas ändå användning av förattest i någon form, innebärande åtminstone att uppdrag godkänts för beställning eller att budget allokerats. För statliga myndigheter krävs i normalfallet förattest.

Förattest omfattar enbart det uppdragsomfång som är känt och dokumenterat vid attesttillfället. Ändring eller komplettering av tjänsteuppdrag kräver särskild hantering.

Köparorganisationer kan ha olika syn på hur och i vilka skeden godkännanden och attester krävs. Ett exempel som anförts är funktionsgodkännande, före attest, där den kontraktsansvarige skall kontrollera att en beställning ligger inom ramen för vad avtalet tillåter.

7.2.4 Skicka order

Utgångspunkten i den här rapporten är att e-handelssystemet sätts upp så att alla förattestade beställningar loggas och sänds iväg elektroniskt, utan att beställaren behöver bekymra sig över hur sändningen är löst rent tekniskt. I stället överläts det på köparorganisationens kommunikationslösning att separera utgående trafik i enlighet med respektive mottagares tekniska förmåga eller önskemål.

Även enkla alternativ, som webbportal och distributionstjänst för elektroniska dokument behövs vid tjänstebeställning.

7.2.5 Ta emot order

Det har redan konstaterats att leverantörer av tjänster jämfört med varuleverantörer kan antas ha mindre erfarenhet av krav på e-handel enligt SFTI:s tekniska format. Alternativ kan vara att köparen då erbjuder orderläggning via webbportal eller order via e-post.

Det förekommer också att större leverantörer själva eller via tredjepart etablerar egna webbportaler där de önskar få sina order registrerade av beställarna. Detta leder i så fall till en delvis annorlunda e-handelsprocess än den som beskrivs i den här handledningen.

7.2.6 Bekräfta order

En elektronisk order bör besvaras genom ett elektroniskt ordersvar. Det ger tydlighet och kan användas för att synkronisera köparens och leverantörens system. Men även enklare former av svar, som bekräftande epostmeddelande till beställaren, kan tillföra värde.

Generellt är det avtalsförutsättningarna som sätter gräns för leverantörens möjligheter att i svaret avslå eller ändra en order. Jämfört med varuinköp, är behovet av återkopplande information större vid tjänstebeställning beroende på tjänsternas natur och svårigheten att definiera uppdragets exakta omfattning och tids- och kostnadsomfång vid orderläggning.

Önskad form för svarsmeddelande bör läggas fast i ramavtal eller vid leverantörsanslutning. Detsamma gäller krav på tidsrymd inom vilket svar skall lämnas. Köparen kan ha speciell anledning att tänka över krav på svarstid när beställning sker under ramavtal där leverantörer tillfrågas i rangordning. Om inget speciellt sagts bör tumregeln vara att svar skall lämnas inom en arbetsdag.

7.2.7 Utföra tjänst

Utförandet av tjänst påverkas inte om beställningen görs elektroniskt eller inte. Men då tjänster karaktäriseras av att de är svåra att bedöma eller precisera vid beställningstillfället, klarnar den exakta omfattningen kanske först under utförandet. Detta leder till att e-handelsprocessens övriga steg kan bli mer komplexa vid tjänster, med ändrade eller kompletterade beställningar inklusive förfarande för att godkänna dessa. Både beställare och leverantör kan ha skäl att initiera frågor om ändring men det är alltid beställaren som har att formellt besluta och följa upp med ordermeddelande. Se vidare avsnitt 7.3.2.

7.2.8 Godkänna leverans/tidrapport

För att ha kontroll över genomförande av ett tjänsteuppdrag behöver beställaren arbeta med uppföljning och godkännande av (del)leveranser. Underlagen kommer ofta från leverantören (t ex tidrapporter och materialspecifikationer) men även annan dokumentation som besiktningsprotokoll och beslutsprotokoll kan användas. Ett viktigt vägval är i vilket skede köparen vill få den utförda tjänsteleveransen dokumenterad i e-handelssystemet. Det är ofta förekommande att man beställer utförande över längre tidsperiod men med faktureringen per månad. Då begär man lämpligen in rapportering av utförandet (t ex genom tidrapport) per månad, d.v.s. som delleverans. Idag är det vanligast att leverantören bifogar sina underlag med fakturan, att uppdraget följs upp i samband med fakturakontrollen och att godkännandet sker genom efterattest.

Ett annat sätt att arbeta är att i ett separat delsteg göra inleveransrapportering i e-handelssystemet av underlag från genomförandet i kombination med mottagarens attest av (del)leveransen. Köparen kan få snabbare och bättre styrning över utförandet, funktionerna för uppföljning av leverans respektive fakturering separeras, och köparen får rationell fakturamatchning. Tidsvinsterna kan dock bli små ifall leverantören ändå fakturerar i direkt anslutning till fullgjort uppdrag eller delleverans.

7.2.9 Fakturera

Det förutsätts att elektronisk tjänstebeställning kombineras med elektronisk fakturering enligt ett format som både köpare och leverantör kan hantera – framför allt bör det finnas goda möjligheter att använda Svefaktura. Köparens e-handelssystem behöver dock vara förberett för att ta emot fakturor i flera tekniska format och via olika överföringskanaler.

Det kan samtidigt vara bra att känna till att köparen, enligt mervärdesskattelagen, i förväg ska godkänna leverantörens elektroniska fakturering och att detta kan användas för att styra upp så att oönskade tekniska format undviks, exempelvis fakturor i PDF-format. Samlingsfakturering är idag vanligt, till exempel där en leverantör månadsvis fakturerar för alla konsulter som är engagerade hos en kund. För bra order-faktura-matchning behöver processen ställas som så att fakturering sker per order eller delleverans inom order. Detta kan kräva en omställningsperiod, både hos leverantören och hos köparens handläggare.

7.2.10 Koppla samman faktura med order

E-handelssystem har stöd för att automatiskt matcha e-faktura mot order och andra underlag, som eventuella registreringar av godkända leveransers. Detta förutsätter att dokumenten refererar till varandra. En låg, men realistisk ambition, kan vara att systemet matchar totalsummorna i order och faktura. Matchning på radnivå är svårlöst vid tjänstebeställning utom då köparen arbetar med fullt ut standardiserade artiklar.

Ifall order kan leda över i periodisk fakturering (till exempel vid telefoni) kan särskilda åtgärder behövas för automatiska kontrollfunktioner för periodiskt återkommande fakturor.

7.2.11 Fakturakontroll och efterattest

Elektronisk faktura enligt uppstyrt (standardiserat) strukturerat format förenklar eller gör det möjligt att automatisera många rutinartade behandlingssteg hos mottagaren, till exempel formella kontroller inför ankomstregistrering och -bokföring, att leverantör är känd och att order och ramavtal finns i systemet, och med larmfunktioner vid avvikelser. E-handelssystemet kan i viss mån även verifiera dokumentinnehåll, som till exempel kontrollberäkningar eller kontroll mot toleransnivåer för avvikelse i tid eller kostnad.

Givet att kontrollrutinerna centreras kring förattest och godkännande av leverans är det möjligt att sätta upp systemet så att faktura automatiskt går till betalning när den fullt ut matchar beställning och leverans. Detta kan vara en framkomlig väg vid beställning enligt en väldefinierad produktkatalog och med separat registrering (inklusive attest) av leverans/tidrapport, men är svårt att tillämpa på tjänster generellt. Efterattest förblir även fortsatt en viktig kontrollåtgärd vid tjänster. Som nämnts ovan finns mer information om attestregler med mera i skriften *Kontroll av verifikationer*, se avsnitt 6.3.1.

När fakturan väl attesterats kan automatiken ta vid med slutbokföring, rapportering till ekonomisystem för betalning och arkivering av verifikation.

7.3 Ytterligare funktioner i e-handelsprocessen

7.3.1 Hantera avbrott

Styrt av ändrade förutsättningar kan ett beställt uppdrag behöva avbrytas i förtid. Detta förutsätter i så fall manuell kontakt, där parterna enas om hur avbrottet eller avvecklingen skall ske. Avbruten beställning ska dokumenteras i e-handelssystemet, som dessutom behöver ha funktioner för att bevaka/larma ifall leveransrapportering eller fakturering sker efter det att uppdraget avbrutits.

7.3.2 Hantera ändring/komplettering av uppdrag

Vid beställning av tjänster är ändrings- och tilläggsorder vanliga. Orsaker kan vara behov som förändras eller åtgärder som inte kunde förutses i den initiala beställningen. Ofta kräver ändringarna dialog med leverantören.

E-handelsprocessen enligt avsnitt 7.2 bör därför ses som en iterativ process där steget för att skapa beställning även hanterar ändring eller tillägg. Ett ändringsförfarande påverkar även förattest, godkännande av leverans och fakturakontroll med efterattest. Vid tilläggsuppdrag kan det vara attraktivt att hålla samman all dokumentation genom att referera till det initiala ordernumret. De tekniska möjligheterna till att hålla samman ändring, tillägg och avbrott av order diskuteras närmare i bilaga A, avsnitt A.2.

7.3.3 Övervakning och uppföljning

Genom att tjänstbeställningar hanteras via e-handelssystemet inordnas de i dess systematiska struktur för kontrollerad ärendehantering. Dokumentationen av beställning och genomförande av uppdrag hålls samlad, med spårbarhet. Genom att uppdrag finns dokumenterade i e-handelssystemets databas blir det möjligt att följa upp inköpen, per leverantör och per tjänstekategori.

Om köparen väljer att koppla standardiserade formulär och tjänsteartiklar till något klassificeringssystem, som exempelvis UNSPSC eller mot intern varugrupsstruktur, kan uppföljning ske mot dessa.

7.3.4 Förvaltning

Även om ämnet för den här handledningen är införande, spridning och anslutning av fler leverantörer bör det understrykas att köparens e-handelssystem också behöver ha funktioner för den löpande förvaltningen.

Inom den egna organisationen behöver beställarroller och behörigheter förvaltas vid personalförändring. Kraven på upphandling i offentlig sektor driver behov av uppläggning respektive utfasning av ramavtal och kontrakt i avtalsdatabas eller e-handelssystem. Nya avtal leder dessutom ofta till leverantörbyte, med tillhörande uppdatering av partsdatabasen, och de ger tillfälle till att se över och förändra beställnings- eller avropsrutiner.

Behov av ändring uppstår även hos leverantörerna och är då en följd av deras utveckling och ökande e-handelsmognad. Det kan gälla övergång från kommunikation via e-post eller webbportal till standardiserade meddelanden, som Sveorder och Svefaktura. Det kan också gälla versionsbyte av elektroniska meddelandeformat i samband med uppgradering av IT-system eller ändrat kommunikationsförfarande på grund av att leverantören byter av tredjepartstjänst. Köpare bör så långt möjligt tillmötesgå sådana önskemål.

Köpare bör speciellt uppmärksamma att byte av den egna tredjepartsleverantören kan kräva stor informationsinsats mot e-handelspartners och deras operatörer så att alla gör korrekt omstyrning av elektroniska meddelanden enligt nya förutsättningar.

Bilagor

Bilaga A: E-handelsprocessen i detalj vid beställning av tjänster

Det här avsnittet ger en teknisk fördjupning av den elektroniska process som beskrivs i huvudrapportens avsnitt 7.2, där även en översiktlig illustration över processflödet finns. För att underlätta för läsaren, genom att hålla informationen samlad, upprepas delar av texten i 7.2 i denna bilaga. Det som tillkommer är anvisningar om hur SFTI:s meddelandespecifikationer kan stödja den elektroniska beställningsprocessen.

SFTI arbetar med två huvudspår när det gäller tekniska meddelandeformat för beställning: Sve-familjen (XML-baserad) och SFTI/ESAP³ (EDIFACT-baserad). I den här bilagan beskrivs hur processen vid tjänstbeställning kan kombineras med såväl Sve-familjens meddelanden (Svekatalog - Sveorder - Svefaktura) som meddelanden enligt SFTI/ESAP6 Avrop mot produktkatalog under ramavtal. Sve-familjens meddelanden kan användas generellt. GS1:s specifikation av ESAP6 förutsätter en produktkatalog med formaliserade, beställningsbara artiklar, men SFTI har uttalat (juni 2013) inriktningen att underlätta blandad användning av meddelanden enligt de två tekniska formaten – det återstår dock för SFTI att utveckla vägledningar för hur detta kan lösas i praktiken.

A.1 Grundprocess vid elektronisk beställning av tjänster

Skapa beställningsunderlag, ref avsnitt 7.2.1

Köparorganisationer kan ha olika strategi för sina inköp: hantering centralt genom en eller flera inköpsfunktioner eller decentraliserat till alla användare. Vid decentralisering behövs tydliga beställarinstruktioner och e-handelssystemet behöver ha funktioner som stöttar mindre vana beställare. Oavsett strategival behöver systemet ha sökfunktioner med såväl leverantörs-/avtalsfokus som produkt-/prislisrefokus.

Vid arbetet med beställningsunderlag kontrolleras registeruppgifter om leverantören, i synnerhet om denne inte är ramavtalsleverantör. Med tanke på att beställningsinformation ska utväxlas elektroniskt är det viktigt att kontrollera de elektroniska adresserna, såväl för sändning av dokument till leverantören som för leverantörens svar.

När beställaren förbereder ett beställningsunderlag kan e-handelssystemet erbjuda stödfunktioner enligt något av följande alternativ:

- a) Standardiserat formulär för fritextbeskrivning av tjänsteuppdrag, eventuellt med bilaga. Formulär fungerar vid all tjänstbeställning, men kräver å andra sidan större insats för att beskriva varje enskilt uppdrag.

³ Medan Sve-familjens meddelanden förvaltas av SFTI, utvecklas och förvaltas ESAP av GS1. Endast vissa av GS1:s ESAP har antagits av SFTI och det markerar vi genom att skriva "SFTI/ESAP". I den här rapporten är det i första hand SFTI:s och GS1:s gemensamma SFTI/ESAP6, avrop mot produktkatalog under ramavtal, som är av intresse. Inom SFTI används även benämningen "Scenario 6" eller "affärsprocess 6" för SFTI/ESAP6. För tekniska detaljer om formaten se
– SFTI: <http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer> respektive de detaljerade specifikationerna på
– GS1: <http://www.gs1.se/GS1-i-praktiken/Affarsprocesser/Avrop-mot-ramavtal-ESAP-6/>

- b) Skapa tjänsteartiklar som är beställningsbara men där information måste tillföras vid beställningstillfället, eventuellt kompletterat med bilaga. Exempel på användningsområden är tryckning av visitkort eller mobilabonnemang.
- c) Använda fullt ut standardiserade artiklar som definierar tjänsterna (detta är direkt jämförbart med beställning av varor och förutsätter produktkatalog). Exempel på områden där denna ansats kan fungera är konferensprodukter, drifttjänster, abonnemang eller tvätttjänster. Även olika former av konsultuppdrag där konsulterna är klassade i olika grupper (t ex efter erfarenhet) och priset ges fast per timme.

Graden av ”produktifiering” påverkar såväl arbetsinsats för att förbereda beställningen som möjlighet till uppdragsuppföljning, se tabellen nedan och illustrationerna i bilaga D.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer ^{4, 5}
Beställningsunderlag i form av ”standardiserat formulär för fritextbeskrivning av tjänsteuppdrag”	<p><u>Sve-familjen</u>: Användning av katalog, som Svekatalog, är inte tillämplig. Beställning: Ett formulär omformas till en Sveorder, systemutvecklare styr ifall ett formulär behöver mappas till en orderrad eller till flera. Minst en orderrad krävs och på raden ska åtminstone finnas radnummer, beställd kvantitet och en ”item” med något innehåll, som till exempel namn eller beskrivning. Efter behov kan en eller flera bilagor knytas till Sveorder-meddelandet.</p> <p><u>SFTI/ESAP6</u>: Stödjer inte fritext-beställning.</p>
Beställningsunderlag i form av ”tjänsteartikel som är beställningsbar men där specifik information måste tillföras vid beställningstillfället” via formulär eller fritext	<p><u>Sve-familjen</u>: Svekatalog eller ett motsvarande cellstrukturerat dokument kan användas för att definiera artiklar men artiklarna är inte fullt ut beskrivna utan behöver kompletteras vid beställning. Sveorder skapas med en eller flera tjänsteartiklar, med en artikel per orderrad. På orderraden kan tjänsteartiklarna kompletteras med uppgifter, som kombineras i form av ledtext och värde, för att beskriva egenskaper för den önskade tjänsten. E-handelssystemen kan utformas för att ge stöd med lämpliga egenskapstabeller per tjänsteområde. Möjlighet till bilagor finns i Sveorder, enda begränsningen är att bilagor knyts till Sveorden generellt snarare än till enskild orderrad – detta bör dock inte vara något större problem vid tjänstebeställning.</p> <p><u>SFTI/ESAP6</u>: Viss möjlighet att använda ADS 6.1.1 / ADS 6.1.2 men där inte all artikelinformation ingår eller ett cellstrukturerat dokument. I ADS 6.1.3 finns begränsad möjlighet att komplettera med egenskaper, genom kort fritext eller pekare till dokument med behandlingsinstruktion.</p>
Beställningsunderlag i form av ”standardiserad artikel som definierar tjänsten” (Detta är direkt jämförbart med beställning av varor och förutsätter avtal kopplat till en produktkatalog)	<p><u>Sve-familjen</u>: Svekatalog (eller ett motsvarande cellstrukturerat dokument) används för att utväxla tjänsteartiklar. Sveorder skapas med en artikel per orderrad.</p> <p><u>SFTI/ESAP6</u>: Artiklarna kan beskrivas med ADS 6.1.1 / ADS 6.1.2 eller ett motsvarande cellstrukturerat dokument. För ordern används ADS 6.1.3, med en artikel per rad.</p>

Vid tjänstebeställning är det ofta svårt att definiera uppdragets exakta omfattning. Det är ändå lämpligt att ange ramar för uppdraget. E-handelssystemet behöver stödja kostnadsramar på flera sätt, till exempel av köparen budgeterat pris, uppskattat pris (kanske enligt offert), takpris för utförandet, pris per beställd enhet. Dessutom, som alternativ till pris, kan man i beställning specificera kvantitets- eller periodramar, exempelvis maximalt antal avropade timmar. (Beställd kvantitet och ev. å-pris/fast pris är det som skickas i ordern.)

⁴ Specifikationer av Sve-familjens meddelanden finns på SFTI:s webb, se <http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer>

⁵ GS1 betecknar sina specifikationer av affärsdokument med ADS följt av en kombination om tre siffror. ADS står för affärsdokumentspecifikation (i äldre dokumentation förekommer även AT, som står för affärstransaktion). Specifikationerna finns på GS1:s webb, se <http://www.gs1.se/GS1-i-praktiken/Affarsprocesser/Avrop-mot-ramavtal-ESAP-6/Handledning-och-specifikationer/>

Skapa beställning, ref avsnitt 7.2.2

När beställning skapas kan underlaget kompletteras med uppgifter som konteringsinformation och, om det har relevans, adress för utförande/leverans. Uppdraget kan preciseras med tidskrav, som exempelvis leveransdatum, startdatum eller färdigtidpunkt. Likaså kan en specifik resurs efterfrågas vid fortsättningsuppdrag eller för att få resurskoppling mellan olika arbetskonton/uppdrag. Om det inte redan styrts upp genom ramavtal är det lämpligt att beställningen anvisar ramar för leveransrapportering och krav på hur resursåtgång redovisas, med tidrapporter eller liknande.

Beställning av tjänst kan även innebära att ett abonnemang (ex bredband, telefoni) initieras, d.v.s. beställningen leder över i periodisk fakturering. Initiering av tjänster som leder till orderlösa och periodiska fakturor kräver administration som i sin tur förutsätter kunskap och behörighet, och de behöver godkännas och atteras (för myndigheter).

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Konteringsinformation	Köparens kontering knyts till beställning i köparens e-handelssystem; informationen skickas inte vid e-beställning.
Anvisningar/önskemål om tider för leverans	<u>Sve-familjen</u> : I Sveorder placeras uppgiften i klassen Delivery/RequestedDeliveryPeriod, antingen i Sveorderns huvud eller på orderrad. <u>SFTI/ESAP6</u> : I ADS 6.1.3 kan datum eller tidpunkt anges för hela meddelandet eller på radnivå.
Anvisningar/önskemål om leveransplats	<u>Sve-familjen</u> : I Sveorder placeras uppgiften i klassen Delivery/DeliveryLocation på meddelandenivå, uppgiften finns inte på radnivå. <u>SFTI/ESAP6</u> : I ADS 6.1.3 kan önskemål om leveransplats anges på meddelandenivå, uppgiften finns inte på radnivå.
Anvisningar/önskemål avseende beställningens utförande & resurser (för alternativet att använda bilaga, se nedan)	<u>Sve-familjen</u> : I Sveorder kan information placeras i Note (i huvudet eller på rad). <u>SFTI/ESAP6</u> : I ADS 6.1.3 kan behandlingsinstruktion ges på radnivå, den kan antingen användas för referens till ett specifikt dokument som innehåller instruktionen eller som en kort fri text.

Bilagor kan antas bli vanligt förekommande vid elektronisk beställning av tjänster. SFTI tekniska kansli har publicerat *PM – Gemensamma riktlinjer för bilagehantering*⁶ med råd för bilageanvändning. För att underlätta dimensionering i mottagarsystem rekommenderas att bilagefiler om tillsammans högst 5 Mb bifogas (per e-beställning) utan att det behöver avtalas särskilt. Större filer kan i stället hanteras via referens eller länkar. Exekverbara filtyper ska alltid undvikas för bilagor och i första hand bör filtyper väljas enligt något av följande alternativ:

- PDF - application/pdf
- TXT - text/plain
- XML - text/xml
- JPEG, JPG - image/jpeg
- TIFF - image/tiff
- GIF - image/gif
- PNG - image/png.

⁶ http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer/transportsatt_och_annan_infrastruktur/sfti_guide_for_bilagehantering

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Bilaga till elektronisk beställning	<p><u>Sve-familjen</u>: Bilaga kan inkluderas i Sveorder. Bilagan kopplar till ordern som helhet, inte till viss rad.</p> <p><u>SFTI/ESAP6</u>: I ADS 6.1.3 kan behandlingsinstruktion ges på radnivå, den kan antingen användas för referens till ett specifikt dokument som innehåller instruktionen eller som en kort fri text.</p>

Observera att all information som tagits fram i beställningsunderlaget inte nödvändigtvis ska inkluderas i den order som skickas till leverantören – en uppgift som köparen kan vilja hålla för sig själv är exempelvis budgeterat totalpris.

Attestera (förattest), ref avsnitt 7.2.3

Ett tjänsteuppdrag bör alltid initieras med en formell beställning. Även om det, jämfört med varubeställning, är svårt eller omöjligt att låsa tjänsteuppdragets omfattning i tidigt skede rekommenderas ändå användning av förattest i någon form, åtminstone innebärande att uppdrag godkänts för beställning eller att allokering av budget skett mot vilket uppdraget ska avräknas. Det kan dock vara svårt att arbeta med förattest på alla tjänsteområden; ett exempel kan vara resor där speciella priserbjudanden är tidsbegränsade. Om köparen i stället väljer att arbeta enbart med godkännande i efterhand krävs att verksamheten på annat sätt kan visa att god intern styrning och kontroll tillämpas.

För statliga myndigheter gäller: ”En beställning ska i normalfallet ha godkänts i myndighetens IT-system av ansvarig chef, budgetansvarig eller motsvarande innan den kommuniceras till leverantör”⁷.

Attestanten behöver vid attest kunna se såväl beställningen som övrig information i beställningsunderlaget. Förattest omfattar enbart det uppdragsomfång som är känt och dokumenterat vid attesttillfället; ändringar och tillägg som tillkommer under genomförandet behöver endera förattesteras på nytt eller granskas i samband efterattesten. Förattest kan vara kopplad till kvantitet, exempelvis antal timmar, lika väl som till belopp.

Skicka order, ref avsnitt 7.2.4

Utgångspunkten i den här rapporten är att e-handelssystemet sätts upp så att alla förattestade beställningar loggas och sänds iväg elektroniskt, utan att beställaren behöver bekymra sig över hur sändningen är löst rent tekniskt. E-handelssystemet bör ha stöd för åtminstone de medelanden som SFTI anvisar. Det överläts sedan på köparorganisationens kommunikationslösning att separera utgående trafik i enlighet med respektive mottagares tekniska förmåga eller önskemål. Några leverantörer vill få elektroniska meddelanden i ett överenskommet strukturerat elektroniskt format, exempelvis Sveorder, medan andra nöjer sig med elektroniskt formulär. Andra val kan gälla sättet att föra över dokument, exempelvis att beställningar tas emot i form av e-post till en ordermottagare, eller att orderdokumenten skall göras tillgängliga för nedladdning från en anvisad webbplats.

Lösningar för dokumentdistribution och webbportal hanteras enklast genom tredjeparts-tjänster men kan även drivas i egen regi. Kommunikationslösningen förutsätter även förvaltning så att kommunikationssättet med respektive leverantör hålls à jour, i synnerhet gäller det att främja och stödja leverantörers successiva övergång till elektroniskt informa-

⁷ Ekonomistyrningsverkets föreskrifter och allmänna råd till förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte, ESV Cirkulär 2012:6, <http://www.esv.se/PageFiles/1890/esv-cirkular-2012-6.pdf>

tionsutbyte. Här antydda lösningar finns redan i drift vid varubeställning men det som är speciellt med tjänstebeställning är att köpare kan möta kategorier av leverantörer som inte tidigare fått krav på att använda elektroniska orderdokument och som därför kan behöva mer stöttning med enkla elektroniska lösningar som sedan kan effektiviseras successivt. I förvaltningsarbetet behöver speciellt mottagarorganisationernas elektroniska adresser (som ska hållas åtskilda från personlig e-post) och förmåga att hantera bilagor följas upp.

Ta emot order, ref avsnitt 7.2.5

På motsvarande sätt som köparen behöver anpassa sina system för ett viss elektroniskt arbetsätt behöver också leverantören förbereda sin IT-lösning för mottagande. Eftersom e-beställning av tjänster hittills inte varit ett vanligt krav är det troligt att många leverantörer ännu inte har haft anledning att anpassa sina system till att hantera meddelanden enligt SFTIs regler. Inom tjänsteområdet finns det också många små leverantörer och dessa kanske dessutom har begränsade möjligheter att satsa på egna lösningar för e-handel.

För att snabbt nå breda grupper av tjänsteverantörer behöver därför köpare vara beredda att kombinera krav på elektronisk beställning med aktiv leverantörsbearbetning och erbjuda stödfunktioner som till exempel webbportal. En portal kan ha funktioner som e-post-avisering till leverantören när order kommer in, visning av order eller nerladdning av mottagna order inklusive bilagor. Den kan enkelt kompletteras med funktioner som skapa orderbekräftelse eller faktura. I och med att en order redan finns i portalen kan informationen återanvändas vilket förenklar leverantörens arbete med registrering av motsvarande faktura.

Köpare bör inte utesluta att vissa leverantörer vill få order i form av enkla e-postmeddelanden eller som bilagor (i något tekniskt format) överförda via e-postprotokoll (SMTP). Detta kan lösas genom en distributionstjänst i köparens lösning för e-kommunikation.

Det förekommer också att större leverantörer själva eller via tredjepart etablerar egna webbportaler där de önskar få sina order registrerade av beställarna. Detta leder i så fall till en delvis annorlunda e-handelsprocess än den som behandlas i den här handledningen. Frågor om leverantörsportal kommenteras i avsnitt A.3 sist i denna bilaga.

Bekräfta order, ref avsnitt 7.2.6

Det rekommenderas att elektronisk order besvaras med särskilt meddelande. Målet bör vara att köparen får ordersvar enligt ett standardiserat (strukturerat) format, vilket möjliggör automatisk instyrning och uppdatering av beställningens status i e-handelssystemet. Men mot bakgrund av att e-handelslösningar fortfarande är i utveckling måste köparen ha beredskap för att svar kan lämnas i friare form, som e-post eller via telefon. Kopia respektive egen notering om sådant svar behöver då föras in manuellt i e-handelssystemets samlade dokumentation av uppdraget.

Generellt är det avtalsförutsättningarna som sätter gräns för leverantörens möjligheter att avslå eller ändra en order. Genom ordersvar där en order accepteras tar leverantören ansvaret för uppdragets genomförande. I fall att ordersvar med ändring är en tillåten svarsform behöver avtalet och/eller en efterföljande personkontakt reglera att förändringen är förenlig med beställarens intentioner.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Order bör besvaras	SFTI har valbar användning av svarsmeddelanden. För tjänstebeställning rekommenderas att ordersvar alltid skickas.
Ordersvar med 3 alternativ	Ordersvar kan skickas med alternativen "avvisas", "accepteras utan ändring", "accepteras med ändring"; avtalet avgör vilka val som är möjliga. <u>Sve-familjen</u> : använd Sveordersvar. Svar genom epostmeddelande är möjligt men ger sämre funktion). <u>SFTI/ESAP6</u> : använd ADS 6.1.4 och ADS 6.1.5, eventuellt i kombination.

Ordersvar ska lämnas skyndsamt. Eventuella krav på svarstider kan vara styrda genom ramavtal eller i generell överenskommelse om e-kommunikation. Saknas explicit anvisning rekommenderas att ordersvar lämnas inom 1 (en) arbetsdag.

Jämfört med varuinköpen, är behovet av återkopplande information större vid tjänstebeställning beroende på tjänsternas natur och svårigheten att definiera uppdragets exakta omfattning vid orderläggning. Exempel på återkopplande uppgifter i ordersvar är

- information om hur uppdraget kommer att genomföras
- information om kostnader (i synnerhet om beställningen inte grundas på ramavtal eller offert)
- information för köparens planering, till exempel hämtningstid vid beställd taxiresa eller tidpunkt för tillgång till lokal vid bokad reparation
- vid beställning som leder över i abonnemang, där leverantören behöver meddela identitet på nya faktureringsobjekt (ex mobiltelefonnummer).

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Återkopplande uppgifter från leverantören i ordersvaret	<u>Sve-familjen</u> : Använd Sveordersvar. Om passande specifikt element finns, t ex för pris på artikel, är det specifika elementet lämpligast att använda. I övrigt placeras informationen i Note i Sveordersvarets huvud om den rör ordern generellt, eller annars i Note på ordersvarsrad. <u>SFTI/ESP6</u> : lämpliga termer saknas för det generella behovet. Vid strikt tillämpning med katalog kan information om restnoteringar och ersättningsartiklar ges på radnivå, men det kan vara svårt att åstadkomma produktifierade artiklar vid beställning av tjänster.
Flera ordersvar för en order	<u>Sve-familjen</u> : Använd Sveordersvar. Aktuellt förslag tillåter dock bara högst ett ordersvar per order och högst en ordersvarsrad för varje orderrad. (Arbete med utveckling av Sveordersvar pågår när detta skrivs i augusti 2013.) <u>SFTI/ESAP6</u> : en eller flera ADS 6.1.5 tillåts, eventuellt tillsammans med ADS6.1.4

Kraven på dels skyndsamt och dels återkopplande information – där det senare kan kräva planering eller förberedande åtgärder hos leverantören – kan rent tekniskt lösas genom att ett initialt ordersvar får följas av ett (eller flera) fördjupande ordersvar. I lösningar där upprepade ordersvar inte hanteras kan återkopplande information alternativt lämnas i samband med leverans (av t ex mobiltelefon) eller i (första) fakturan. Mottagaren behöver ha en rutin som säkerställer att sådan information blir rätt registrerad i e-handelssystemet.

Utföra tjänst, ref avsnitt 7.2.7

Utförandet av tjänst påverkas inte om beställningen görs elektroniskt eller inte. Men tjänster karakteriseras av att de är svåra att bedöma eller precisera vid beställningstillfället, den exakta omfattningen klarnar kanske först under utförandet. Vid exempelvis beställning av bemanningstjänst kan total tidsinsats vara svår att förutse och det gäller även

prisuppskattning baserat på timpris ifall övertid behöver tillgripas. Om en maskin havererat eller om en lokal ska repareras kan skadorna oftast bedömas först under arbetets gång; och beställaren har vanligen små möjligheter att förutse behov av reservdelar eller materialåtgång. Detta leder till att e-handelsprocessens övriga steg kan bli mer komplexa, med ändrade/kompletterade beställningar inklusive förfarande för att godkänna dessa.

Båda parter kan ha skäl att initiera frågor om orderändring men det är ofta leverantören som har bäst insikt och därmed ansvar för att rapportera förhållanden som på avgörande sätt påverkar tjänsteuppdragets omfattning. Ramarna för när eventuell sådan rapportering ska ske bör beställaren definiera i den initiala uppdragsbeskrivningen. Det är beställaren som skall fatta formellt beslut om tillägg eller ändring och följa upp med order eller motsvarande meddelande om ändring.

Observera att utförandesteget även kan generera kompletterande beställningar. Detta behandlas i avsnitt A.2 senare i denna bilaga.

Godkänna leverans/tidrapport, ref avsnitt 7.2.8

För att ha kontroll över genomförande av ett tjänsteuppdrag behöver beställaren arbeta med uppföljning och godkännande av leveranser (eller delleveranser) i förhållande till den med leverantören överenskomna planen. Uppföljningen behöver avse såväl utförandets funktion som nedlagd tid och kostnader. Godkännande av leverans kan grundas på till exempel projektledningens avstämning eller mötesprotokoll, liksom på underlag från leverantören i form av exempelvis tidrapporter, materialspecifikationer och underleverantörsfakturer.

Ett viktigt vägval i e-handelsprocessen är i vilket skede köparen vill få den utförda tjänsteleveransen dokumenterad i e-handelssystemet. Idag är det vanligast att sådan dokumentation, till den del den genererats via leverantören, bifogas fakturan. Genomförandet följs då upp som del av fakturakontrollen och godkännandet sker genom efterattest, se avsnittet *Fakturakontroll och efterattest* nedan.

Ett annat sätt att arbeta är att som separat åtgärd göra inleveransrapportering i e-handelssystemet som genom underlagen från genomförandet och kombinerat med mottagarens attest av leveransen. Leveransrapportering kan ske i form av delleveranser om uppdraget planerats för fakturering vid flera tillfällen. Om leveransrapportering tillämpas är syftet att köparen ska få snabbare och bättre styrning över genomförandet. Det kan även användas för tydligare separering mellan funktionerna för hantering av leverans respektive fakturering. Inleveransrapport med attest är också det enklaste alternativet om köparen värderar att få rationell fakturamatchning. Det kan dock finnas pedagogiskt motstånd mot att introducera vad som kan uppfattas som ett extra steg i e-handelsprocessen, och tidsvinsterna kan bli små i synnerhet om leverantören ändå fakturerar i direkt anslutning till fullgjort (del)uppdrag.

Inleveransrapportering kan anta många former (till exempel avsyningsrapport, beslutsprotokoll, mätbesked, tidrapport) och sker därför bäst genom utväxling av meddelanden i fri form (t ex e-post med bilagor) kombinerat med köparens egna registreringar i e-handelssystemet.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning
Leveransrapportering som separat processteg	Inleveransrapportering sker bäst genom utväxling av meddelanden i fri form kombinerat med köparens egna registreringar i e-handelssystemet. Sve-familjens meddelande för leveransavisering respektive SFTI/ESAP6 ADS 6.3.2 bedöms vara alltför orienterade mot varuprocesser för att passa.

Fakturera, ref avsnitt 7.2.9

Det förutsätts att elektronisk tjänstebeställning kombineras med krav på elektronisk fakturering enligt ett format som köparens e-handelssystem hanterar. Detta bör kunna hantera flera alternativa format, men på grund av en enklare utformning bör Svefaktura finnas bland de alternativ som förbereds för tjänstebeställning.

Förmågan att fakturera elektroniskt börjar bli alltmer spridd bland svenska leverantörer. Men för att få bred användning av elektronisk fakturering också bland tjänsteleverantörerna behöver köparorganisationerna fortsatt vara pådrivande. Lämpliga tillfällen att föra fram krav är vid upphandling eller i kontraktförslag eller offertförfrågan.

Andra åtgärder kan vara systematiskt arbete med leverantörsanslutning och tillhållande av portallösning i vilken mindre leverantörer utan egen lösning för e-fakturering kan registrera sina fakturor och varifrån dessa sedan kan föras vidare till köparens e-handelssystem i önskat tekniskt format.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Krav på elektronisk fakturering	<u>Sve-familjen</u> : Svefaktura bör vara väl spridd även inom tjänsteområdet <u>SFTI/ESAP6</u> : Använd Fulltextfaktura som har bättre möjligheter till kompletterande text jämfört med nettodatafaktura enligt ADS 6.1.6

Samlingsfakturering är idag vanligt, till exempel där en leverantör månadsvis fakturerar för alla konsulter som är engagerade hos en kund. För bra order-faktura-matchning behöver processen ställas som så att fakturering sker per order eller delleverans inom order. Detta kan kräva en omställningsperiod, både hos leverantören och hos köparens handläggare.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Fakturering per order eller delleverans inom order	<u>Sve-familjen</u> : Svefaktura kan hantera detta <u>SFTI/ESAP6</u> : Såväl Fulltextfaktura som ADS 6.1.6 kan hantera detta
Samlingsfaktura	<u>Sve-familjen</u> : Svefaktura kan, som tekniskt format, hantera samlingsfaktura men för att få en bra e-handelsprocess rekommenderas att faktureringen utformas enligt principen en faktura per order eller delleverans inom order. <u>SFTI/ESAP6</u> : Såväl Fulltextfaktura som ADS 6.1.6 är definierade för fakturering av en order/delleverans; samlingsfaktura skulle bryta mot detta.

Liksom vid övrig e-fakturering kan köparens e-handelssystem behöva vara förberett för att ta emot fakturor i olika tekniska format och via olika överföringskanaler. Det kan samtidigt vara bra att känna till att köparen, enligt mervärdesskattelagen, i förväg ska godkänna leverantörens elektroniska fakturering och att detta kan användas av köparorganisationen för att styra upp så att oönskade eller mindre lämpliga tekniska format (exempelvis PDF-fakturor) undviks.

Koppla samman faktura med order, ref avsnitt 7.2.10

Givet att de elektroniska dokumenten innehåller nödvändiga referenser kan e-handelssystem ge stöd med dokumentmatchning. I den aktuella processen innebär det ett automatiserat steg där e-faktura kopplas samman med motsvarande order så att fakturahandläggarens gransknings- och kontrollarbete underlättas. Förutom ordern kan det inkludera även eventuella tillägg och orderändringar som beställare och leverantör kommit överens om under uppdragets gång, liksom eventuella registreringar om godkända leveranser. I fall av delleveranser kan flera fakturor behöva matchas och räknas av mot en och samma order.

En realistisk ambition är att begära matchning av dokumentens totalsummor. Matchning av dokumentens rader är svårloöst i det generella fallet vid tjänstbeställning – endast när man arbetar med standardiserade tjänsteartiklar finns förutsättning för radmatchning.

Vid order som leder till abonnemang (till exempel vid telefoni) kan köparen, liksom utvecklaren av e-handelssystemet, behöva överväga ifall särskilda förberedelser behövs för att underlätta kontroll av periodiskt återkommande fakturor.

Fakturakontroll och efterattest, ref avsnitt 7.2.11

Elektronisk faktura enligt uppstyrt (d.v.s. standardiserat) strukturerat format förenklar eller till och med tillåter automatisering av många rutinartade behandlingssteg hos mottagaren. Exempel vid fakturamottagandet är kontroll av att nödvändiga uppgifter finns så att fakturan kan ankomstregistreras och ankomstbokföras, att fakturans beräkningar är riktiga, att leverantör och refererade dokument (som order och ramavtal) är kända eller registrerade i förväg i e-handelssystemet. Larmfunktioner vid avvikelser hjälper handläggaren att identifiera eventuella formella fel eller avvikelser i fakturan.

E-handelssystemets stöd till fakturahandläggaren kan även innefatta verifiering, och vid behov flaggning, av vissa maskinellt kontrollerbara förhållanden inom och mellan de elektroniska dokumenten. Det kan till exempel gälla kontroll av att visst förväntat dokument finns registrerat i systemet, jämförande kontrollberäkningar mellan dokument eller kontroll mot uppdragets ramar (som tid eller kostnad), efter behov med stöd för larmfunktioner.

Givet att kontrollrutinerna centreras kring förattest och godkännande av leverans kan en köpare sätta upp e-handelssystemet så att faktura automatiskt går till betalning när den fullt ut matchar motsvarande beställning och registrerad inleverans. Detta kan vara en framkomlig väg vid beställning enligt en väldefinierad produktkatalog och med strikt registrering av leverans/tidrapport, men det passar mindre bra för beställning av tjänster generellt. De främsta skälen till detta är

- Det är svårt att fullt ut ”produktifiera” tjänster, d.v.s. uttrycka leverantörernas tjänsteutbud i form av kompletta och exakt definierade artiklar, i stället behövs ofta kompletterande information i fritext. Fritext begränsar möjligheterna att bygga in komplett kontrollautomatik i e-handelssystemen.
- Tjänsteuppdrag innebär ofta att den initiala ordern behöver ändras eller kompletteras. Det förutsätter att varje ändring förattesteras, vilket kräver en disciplin vid ändringhantering som det kan vara svårt att generellt få gehör för i verksamheten.
- Separat delsteg med godkännande och inleveransrapportering i e-handelssystemet tillämpas oftast inte, istället lämnas leveransgodkännandet till fakturakontroll och efterattest. Trögheten vid förändring av dagens rutiner ligger dels i att få leverantörerna att tidigarelägga sin rapportering av utförandet (tidrapporter och

andra underlag) och dels i att få beställarna att stödja ett separat delsteg med rutin för registrering av godkänd leverans.

Vid elektronisk beställning av tjänster kommer även fortsatt efterattest att vara ett viktigt kontrollinstrument. På samma sätt som idag behöver då fakturan kontrolleras mot bilagda dokument (till exempel tidrapporter eller underleverantörers fakturor) samt mot den samlade dokumentation i systemet över beställningsärendet. Inom enskilda verksamhetsområden kan det dock finnas anledning för köparna att analysera möjligheter till bättre och effektivare styrning av den elektroniska processen genom införande av ett processteg för rapportering av inleverans/tidrapport samt krav på förattest vid ändring av beställning. Även skillnader i verksamheternas behov och prioriteringar spelar in för val av kontrollstrategi. Som nämnts ovan under avsnitt 6.3.1 finns mer information om attestregler i skriften *Kontroll av verifikationer*.

När efterattest är klar kan automatiken ta vid med slutbokföring, rapportering till ekonomisystem för betalning och arkivering av verifikation.

A.2 Ytterligare processteg vid elektronisk beställning av tjänster

Hantera avbrott, ref avsnitt 7.3.1

Styrt av ändrade förutsättningar kan beställt uppdrag behöva avbrytas i förtid. Rent funktionstekniskt kan detta ses som ett enkelt specialfall av den generella möjligheten att ändra ett uppdrags omfattning. Avbruten beställning ska dokumenteras i e-handelssystemet, som dessutom behöver ha funktioner för att bevaka/larma

- Dels om leveransrapportering sker efter det att ett uppdrag avbrutits
- Dels om fortsatt fakturering sker efter avbrutet uppdrag.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Att avbryta uppdrag	Om uppdrag behöver avbrytas rekommenderas det att det sker genom manuell kontakt.
Stöd för att synkronisera systemen (efter manuell kontakt) vid avbrott	SFTI saknar generellt meddelande för att avbryta uppdrag. Begränsat stöd finns för <i>leverantörsinitierat</i> avbrott med hjälp av ordersvar finns enligt följande. Detta bör användas endast efter överenskommelse i samband med den manuella kontakten i samband med uppgörelse om avbrottet. <i>Sve-familjen:</i> Aktuellt förslag till Sveordersvar tillåter endast högst en svarsrad för varje orderrad varför den inte passar vid avbrott. <i>SFTI/ESAP6:</i> ADS 6.1.5 tillåter att leverantören avvisar enskilda rader eller reducerar beställd kvantitet på orderrad genom termen T0058 Avvikande kvantitet. (ADS 6.1.4 kan endast användas om avrop avvisas i dess helhet.)

Hantera ändring/komplettering av uppdrag, ref avsnitt 7.3.2

Vid beställning av tjänster är ändrings- och tilläggsorder vanliga. Orsak kan vara behov som förändras eller åtgärder som inte kunde förutses i den initiala beställningen. Ofta kräver ändringarna dialog med leverantören. Vid tilläggsuppdrag eller utökning av omfång står valet mellan att påbörja en ny beställning eller göra ändring av den ursprungliga ordern.

Med hänsyn till förekomst av ändringar behöver e-handelsprocessen enligt avsnitt 7.2 respektive den här bilagans avsnitt A.1 ses som en iterativ process. Delsteg *Skapa beställning* innefattar då även skapande av ändrad/kompletterad beställning. Beroende på organisation

och verksamhetsform kan förattest på orderändring vara svår att tillämpa, varför orderändring kräver särskild bevakning vid processtegen *Godkänna leverans* och vid *Fakturakontroll och efterattest*.

Orderändring innebär ökade svårigheter att synkronisera köparens och leverantörens e-handelssystem, och komplexiteten ökar ytterligare om både köpare och leverantör får initiera ändringar. SFTI saknar idag processbeskrivning, meddelanden och guider för hantering av orderändring⁸. Inom ramen för SFTI:s existerande meddelandeformat går att det bara att beskriva ändringar i form av tilläggsorder (=ny order), avbrott (enligt ovan) eller avbrott och tillägg i kombination. Det bästa sättet är att hålla samman dokumentationen hos parterna under dessa förutsättningar är att varje tillkommande beställning får eget ordernummer samt i förekommande fall refererar till den initiala beställningen.

Behov vid tjänstebeställning	Rekommenderad användning av SFTI:s specifikationer
Ändrings- och tilläggsbeställningar	SFTI saknar för närvarande anvisningar för generell orderändring. Utifrån existerande specifikationer kan orderändring hanteras som <ul style="list-style-type: none"> – Tilläggsorder (=ny order) – Avbrott (se avsnittet "Hantera avbrott" ovan), eller – Avbrott och tilläggsorder i kombination.
Referens till initial order	<u>Sve-familjen</u> : Vid ny (tilläggs-)order via Sveorder används huvudets OrderDocumentReference/ID för att referera från till en tidigare order. Avbrott hanteras manuellt. <u>SFTI/ESAP6</u> : Vid ny (tilläggs-)order via ADS 6.1.3 saknas referens till tidigare ordernummer. Möjligen kan det fungera att använda T0083, Referens till rambeställning, för referens till den tidigare ordern. Avbrott hanteras manuellt. Efter överenskommelse kan dessutom ADS 6.1.5 Orderbekräftelse användas för återrapportering från leverantör av orderrader som inte kommer att levereras i den aktuella ordern.

Övervakning och uppföljning, ref avsnitt 7.3.3

Genom att tjänstebeställningar hanteras via e-handelssystemet inordnas de i dess systematiska struktur för kontrollerad ärendehantering. Dokumentationen av beställningen och genomförande av uppdraget hålls samlad. Med uppdrag dokumenterade i e-handelssystemets databas blir det möjligt att följa upp inköpen, per leverantör och per tjänstekategori. Om man dessutom kopplar standardiserade formulär och tjänsteartiklar till klassificeringssystem, som exempelvis UNSPSC eller mot intern varugrupsstruktur, kan uppföljning ske mot dessa.

A.3 Portaler, tredjepartstjänster och alternativa e-handelsprocesser

Tjänster som erbjuds av köparorganisationen

Vid elektronisk beställning av tjänster får informationsutbytet bäst effekt om meddelandena går elektroniskt hela vägen mellan köparens och tjänsteleverantörens respektive IT-system. Men tjänsteleverantörerna utgör en mycket heterogen grupp och detta avspeglas även i deras varierande förutsättningar vad gäller e-handel. Köpare som vill introducera e-beställning mot sina leverantörer behöver erbjuda lämpligt utformade program för leverantörsanslutning och tekniska stödfunktioner, framför allt webbportal, som verktyg för små eller mindre partners. Om tjänsteleverantörer ges möjlighet att hämta beställningar respektive registrera ordersvar och fakturor i den av köparen anvisade portalen kan informationsflödet mellan portalen och

⁸ Någon nyutveckling av SFTI e-handelsprocesser har inte ingått i arbetsgruppens uppdrag.

köparens e-handelssystem styras upp till att följa önskad formatstandard. Tjänster som leverantörsanslutning och webbportal köps ofta in genom tredjepartsleverantör.

Efterhand som e-beställning blir mer efterfrågat är det rimligt att leverantörer vill utveckla eller bygger ut sina egna lösningar för e-handel. Det innebär att köparen behöver ha beredskap för, och stödja, omställning från exempelvis webbportal till elektroniska meddelanden, byten mellan versioner av SFTI-meddelanden, ändring av kommunikationsadresser eller byte av tredjepartsoperatör. Köparen behöver förbereda för en löpande förvaltning av partsrelationerna vid elektronisk tjänstbeställning.

Leverantörsportaler och alternativa e-handelsprocesser

Vissa större tjänsteleverantörer vill styra in beställare till egna portaler, d.v.s. till respektive leverantörs egen webbutik. Fördelar med att köpa genom leverantörens webbutik kan vara att erbjudanden och priser är snabbrikliga eller att beställaren behöver stöd vid konfigurering av tjänst. Resor, teleabonnemang och datorer är exempel där leverantörs webbutik kan tillföra mervärden.

Förhållningssättet till lösning med leverantörsportal bör värderas av köparen inför kravställandet vid upphandling. Vid köp i leverantörens webbutik förlorar köparen i styrning av inköpen liksom i möjligheten att hålla dokumentationen samlad i e-handelssystemet. Inköp via leverantörs webbutik representerar också en annan e-handelsprocess än den som beskrivs i den här handledningen. Vid alternativ med leverantörs webbutik behöver upphandlaren även värdera hur orderinformationen ska återrapporteras till köparens e-handelssystem.

Hellre än att utveckla en alternativ processbeskrivning för den här situationen har vi valt att bara peka på ett par åtgärder för hur en extra registrering av beställarens orderinformation gör det möjligt att ändå matcha elektronisk faktura mot order. Vilken arbetssätt som passar bäst (om det alls accepteras av beställaren) kan bero av tjänsteområde och köparpreferenser, visst dubbelarbete är dock ofrånkomligt enligt båda förslagen:

- a) Antingen arbetas beställningsunderlag fram i köparens e-handelssystem, varefter ordern registreras i leverantörens webbutik (d.v.s. ordern registreras i stället för att skickas)
- b) Eller så läggs ordern direkt i leverantörens webbutik med efterhandsregistrering av ordern i det egna e-handelssystemet.

SFTI har stöd för vissa delsteg vid webbhandel, i form av varukorg, orderöverenskommelse eller avropskopia. Dessa förutsätter att leverantören kompletterar sin webbportal med lösning för att SFTI:s meddelanden. Överföring av elektronisk varukorg (eller så kallad ”punch out”) till köparens e-handelssystem kan komma att övervägas i ett senare skede men lösningen känns ännu inte mogen för rekommendation på tjänsteområdet.

Under arbetet med den här handledningen har även nämnts en process där elektronisk beställning kombineras med elektronisk självfakturering. Närmare erfarenhet från sådan process saknas och SFTI har för närvarande inte utvecklat någon beskrivning av förfarandet vid självfakturering.

Bilaga B: Beställning av tjänster – exempel från några verksamheter

	Yrkeshögskolan	Arbetsförmedlingen	Lidingö stad	Kungsbacka kommun
Avtalsområde	Bemanning	IT-konsulttjänster	Tolk/ översättning	Tjänster allmänt
Avtalsförutsättning	Eget ramavtal	Ramavtal	Börkrav på e-handel i upphandlingen. Ramavtal, en leverantör	E-handelsbilaga med krav på e-handel i upphandlingarna
Upphandlarens styrning	"Produktifierade" tjänster/ kompetenser beskrivs	Väldefinierade tjänsteroller	Formulär för förfrågan och svar	Tar med e-handelsperspektivet tidigt i upphandlingen, redan vid förstudien
Beställare	7 chefer (idag), men även andra utsedda	Decentraliserat	Respektive verksamhet	Respektive verksamhet utser beställare; beställningsflödet styrs upp efter tecknat avtal
Initiering av beställning	Val bland beställningsbara "artiklar"	Fritextartiklar i e-handels-system	Via formulär	Offert, därefter beställning. I vissa fall paketerade tjänsteartiklar
Krav på speciella uppgifter	Tidskrav för utförandet; Personkontinuitet; Fritext	Förfrågan om tillgänglighet.	Sekretess, kompetens, avbokningsregler, pris	Finns ett maxbelopp anges det i beställningen som förattesteras. Beställning enligt offert sker med formulär med bifogade dokument
Information till leverantören, resp. information som denne förväntas ge			Presentation av kandidat. Dialog med utföraren.	Systemförvaltare informerar leverantörer om elektronisk beställning och faktura. Kontaktperson hos leverantören för tekniska frågor.
Beställningssätt idag	E-post, telefon	Underlag via e-post	I leverantörens webb Om akut: telefon	Elektronisk order så långt det är möjligt
Återkopplingskrav	Ordersvar	Ordersvar med starttid	Skriftligt ordersvar	Skär ut för systemet idag.
Attest och leveransk kontroll	Förattest och efterattest; Tidrapport/ kvittens		Leveransk kontroll hos verksamheten	Förattest; leveranskvittens eller granskning/efterattest
Övrigt	Eventuell dellerans	Faktura-/ordermatchning (engångs eller månadsvis)	Känslig personinformation	Automatchning faktura-order/ abonnemang; över max-belopp manuellt eller efterattest

Bilaga C: Exempel på formulär för tjänstebeställning

Exempel – Beställning enligt offert

Beställning enligt Offert
Använd detta formulär när du redan har fått en offert av leverantören

Offert nr:
*

Offert avser:
*

Kvantitet:
*

Pris exkl. moms
*

Kommentar till leverantör:

Jag har bifogat offert * Nej(ogiltigt val) ▼
(Om du har synpunkter på formuläret kontakta oss på ehsupport@kungsbacka.se)
Nej(ogiltigt val)
Ja

Bifoga

* Obligatorisk information

OK **Avbryt**

Kommentar till exemplet:

E-handelssystemets logik kan på olika sätt ge beställaren stöd när beställningen upprättas, bland annat genom kontroll av att obligatoriska fält i formuläret är ifyllda, att fält som kvantitet och pris är numeriska och kanske också kontrollerade vad gäller rimlighet. Andra funktioner kan vara fält med fördefinierade val där t ex en rullgardinsmeny definierar de möjliga alternativen eller logiska sambandskontroller som i fallet med bifogad fil ovan.

Exempel – Beställa konferens/representation

Förhandsgranska X

Beställa konferens/representation

1) Innan bokning, ring leverantören och kontrollera att det finns ledig kapacitet.
2) Använd detta formulär när du har fått en bokningsbekräftelse av leverantören.
3) Tänk på att du ansvarar för din bokning. Leverantörens avbokningsregler gäller.

Konferensdatum: * 2013

Klockslag (tt:mm): *

Kvantitet: *

Pris exkl. moms *

Namn och telefonnr till kontaktperson i sällskapet: *

Kommentar till leverantör:

Jag har bifogat bokningsbekräftelse/deltagarlista

(Om du har synpunkter på formulärets innehåll vänligen återkoppla till ehsupport@kungsbacka.se)

* Obligatorisk information

Stäng

Kommentar till exemplet:

Förutom uppgifter om beställningen för leverantören kan formulär innehålla instruktioner, checklistor och anvisningar till stöd för beställaren.

Exempel – Rekvisition av glasögon

Glasögon - Formulär X

Rekvisition - Gäller Terminalglasögon/Skyddsglasögon/Glasögon

Bokad tid och datum

Namn *

Födelsedatum * (6 siffror)

Telefonnummer *

E-post *

Förvaltning/Bolag *

Enhet/Avdelning *

Mottagarkod/Referens *

Rekvisitionen avser:

Terminalglasögon

Skyddsglasögon

Glasögon

Beskrivning av besvär och typ av arbetsuppgifter

Arbetsplats:

Avstånd till tangentbord (cm)


Avstånd till bildskärm (cm)

Ansvarig handläggare *

Telefon till ansvarig *

E-post ansvarig *

Övriga anteckningar



Kostnad

Giltighet

* Obligatorisk information

Kommentar till exemplet:

Exempel på avancerat formulär för utprovning av glasögon.

Exempel - Enkelt formulär (1)

LRV/LPT

Kort beskrivning: * Antal dygn: *

Lång beskrivning:

Glöm ej att fylla i ett placeringsavtal. Se bilaga på leverantörsavtalet.

Bifoga

* Obligatorisk information

OK Avbryt

Kommentar till exemplet:

Detta visar ett enkelt formulär för boendeplaceringar där endast antalet dygn för placeringen är intressant. För att komma till formuläret har beställaren först gjort valt av avtalskategori och leverantör i systemet. Formuläret hänvisar till ett placeringsavtal som fylls i separat och som är sekretessmärkt. Placeringstyp, pris och andra villkor styrs av det underligande dokumentet.

Exempel - Enkelt formulär (2)

Utredning/behandling

Kort beskrivning av ditt avrop:
*

Lång beskrivning av ditt avrop:

Kvantitet:
*

Enhet:
*

Pris per enhet:
*

Valuta:

* Obligatorisk information

Kommentar till exemplet:

Det här är ett generellt fritextformulär. För att komma till formuläret har beställaren först valt avtalskategori och leverantör i systemet. Beställaren kan bifoga en fil med ytterligare specifikation av avropet.

Bilaga D: Användning av formulär och standardiserade produkter

I avsnittet Skapa beställningsunderlag i bilaga A.1 beskrivs tre alternativ för hur beställningsunderlag kan utformas och hur dessa sedan ger utgångspunkt för att skapa ordermeddelanden. I den här bilagan illustreras hur övergång från beställningsunderlag till order kan lösas i e-handelssystem. I tillägg till de uppgifter som visas i respektive formulär förutsätts e-handelssystemet ha åtkomst till ”fast” information om leverantör, avtal och köpare/beställare vilken kan komplettera ordern.

Exempel D.1

Beställningsunderlag i form av standardiserat formulär för beskrivning av tjänsteuppdraget som fritext.

Generellt formulär för beställning av hyrbil – korttid

1. En hyrbil bokas per formulär.
2. Bil kan bokas för högst 5 dygn. Längre period bokas via Central service.
3. Information om bokningsbara hyrbilar finns i separat avtalsinstruktion.
4. Priser och övriga villkor enligt ramavtal.

Beskrivning av önskad tjänst
<i>Hyrbil kategori mellan. Utrustning: etanol, automatlåda. Hämtas Stortorget</i>

Önskad period för tjänsten		
	Datum	Tid
Från	<i>2013-08-19</i>	<i>15.00</i>
Till	<i>2013-08-20</i>	<i>12.00</i>

Formulärets information kan placeras in i version 3.0 av Sveorderns huvud (Delivery) respektive rad (OrderLine) på följande sätt:

```
...
<cac:Delivery>
  <cac:RequestedDeliveryPeriod>
    <cbc:StartDate>2013-08-19T15:00:00</cbc:StartDate>
    <cbc:EndDate>2013-08-20T12:00</cbc:EndDate>
  </cac:RequestedDeliveryPeriod>
</cac:Delivery>
...
<cac:OrderLine>
  <cac:LineItem>
    <cbc:ID>1</cbc:ID>
    <cbc:Quantity unitCode="NAR">1</cbc:Quantity>
    <cac:Item>
      <cbc:Description> Hyrbil kategori Mellan. Utrustning: etanol,
automatlåda. Hämtas Stortorget </cbc:Description>
    </cac:Item>
  </cac:LineItem>
</cac:OrderLine>
```

Exempel D.2

Beställningsunderlag i form av tjänsteartikel som är beställningsbar men där information måste tillföras artikeln vid beställningstillfället.

Formulär för beställning av kategoriserade hyrbilsprodukter/tjänster

Välj bilkategori:

- Kategori L (liten) – 32 kr/timma
 Kategori M (mellan) – 38 kr/timma
 Kategori S (stor) – 45 kr timma

Priser enligt avtal. Kilometeravgift tillkommer.

Välj ev. kategoritillval:

Drivmedel (standard är diesel):	<i>Etanol</i>	3 kr/timma tillkommer
Växellåda (standard är manuell):	<i>Automat</i>	2 kr/timma tillkommer

Välj uthyrningsstation för hämtning:

<input type="checkbox"/>	Järnvägsstationen
<input checked="" type="checkbox"/>	Stortorget
<input type="checkbox"/>	...

Ange önskad period (högst 5 dygn kan bokas)

	Datum	Tid
Start	<i>2013-08-19</i>	<i>15.00</i>
Slut	<i>2013-08-20</i>	<i>12.00</i>

Ange ev. övriga önskemål:

Formulärets information kan placeras in i version 3.0 av Sveorderns huvud (Delivery) respektive rad (OrderLine) på följande sätt:

...

```
<cac:Delivery>
  <cac:DeliveryLocation>
    <cac:Address>
      <cbc:StreetName>Stortorget 1</cbc:StreetName>
      <cbc:CityName>Aby</cbc:CityName>
    </cac:Address>
  </cac:DeliveryLocation>
  <cac:RequestedDeliveryPeriod>
    <cbc:StartDate>2013-08-19T15:00:00</cbc:StartDate>
    <cbc:EndDate>2013-08-20T12:00</cbc:EndDate>
  </cac:RequestedDeliveryPeriod>
</cac:Delivery>
```

...

```
<cac:OrderLine>
  <cac:LineItem>
    <cbc:ID>1</cbc:ID>
    <cbc:Quantity unitCode="NAR">1</cbc:Quantity>
```

```
<cac:Item>
  <cbc:Description> Hyrbil, kategori mellan </cbc:Description>
  <cac:SellersItemIdentification>
    <cbc:ID>M</cbc:ID>
  </cac:SellersItemIdentification>
  <cac:AdditionalItemProperty>
    <cbc:Name>Drivmedel</cbc:Name>
    <cbc:Value>Etanol</cbc:Value>
  </cac:AdditionalItemProperty>
  <cac:AdditionalItemProperty>
    <cbc:Name>Växellåda</cbc:Name>
    <cbc:Value>Automat</cbc:Value>
  </cac:AdditionalItemProperty>
</cac:Item>
</cac:LineItem>
</cac:OrderLine>
```


Exempel D.3

Beställningsunderlag i form av standardiserad artikel helt som definierar tjänsten (på samma sätt som vid varubeställning).

Beställning av produktifierade hyrbilsartiklar

Välj produkt ur produktkatalogen

Produkt nr	Bilkategori	Drivmedel	Växellåda	...	Timpris ^{*)}
...	...				
LBM	Liten	Bensin	Manuell		32
LEM	Liten	Etanol	Manuell		35
MDA	Mellan	Diesel	Automat		40
MDM	Mellan	Diesel	Manuell		38
<i>MEA</i>	<i>Mellan</i>	<i>Etanol</i>	<i>Automat</i>		<i>43</i>
MEM	Mellan	Etanol	Manuell		41
...	...				

^{*)} Priser enligt avtal. Kilometeravgift tillkommer.

Välj uthyrningsstation för hämtning:

<input type="checkbox"/>	Järnvägsstationen
<input checked="" type="checkbox"/>	Stortorget
<input type="checkbox"/>	...

Ange önskad period (högst 5 dygn kan bokas)

	Datum	Tid
Start	<i>2013-08-19</i>	<i>15.00</i>
Slut	<i>2013-08-20</i>	<i>12.00</i>

Ange ev. övriga önskemål:

Formulärets information kan placeras in i version 3.0 av Sveorderns huvud (Delivery) respektive rad (OrderLine) på följande sätt:

...

```
<cac:Delivery>
  <cac:DeliveryLocation>
    <cac:Address>
      <cbc:StreetName>Stortorget 1</cbc:StreetName>
      <cbc:CityName>Aby</cbc:CityName>
    </cac:Address>
  </cac:DeliveryLocation>
  <cac:RequestedDeliveryPeriod>
    <cbc:StartDate>2013-08-19T15:00:00</cbc:StartDate>
    <cbc:EndDate>2013-08-20T12:00</cbc:EndDate>
  </cac:RequestedDeliveryPeriod>
</cac:Delivery>
```

...

```
<cac:OrderLine>
  <cac:LineItem>
```

```
<cbc:ID>1</cbc:ID>
<cbc:Quantity unitCode="NAR">1</cbc:Quantity>
<cac:Item>
  <cac:SellereItemIdentification>
    <cbc:ID> MEA </cbc:ID>
  </cac:SellereItemIdentification>
</cac:Item>
</cac:LineItem>
</cac:OrderLine>
```

Bilaga E: "Tänk på"-listor

Om införande av e-handel ska bli framgångsrikt behövs aktiv och målinriktad drivning från köparorganisationens sida. Några olika åtgärder som bör övervägas finns beskrivna i avsnittet 6.3.

För att ytterligare illustrera vikten av att kraven på e-handel blir tydligt artikulerade både inom den egna organisationen och i relationen med leverantörerna har följande "tänk på"-listor som samlats in från några organisationer som kommit långt i sin utveckling av elektronisk tjänstebeställning.

E.1 "Tänk på"-lista för upphandlare

- Tänk på e-handel vid upphandlingsstart. Involvera e-handelsansvariga och beställare.
- Ställ krav på användning av e-handel redan vid upphandling.
- Vilka meddelanden ska skickas elektroniskt? Vilka krav finns i verksamheten på tid för ordersvar, orderbekräftelser etc.? Hur och när ska leveransrapportering ske?
- Väg in beställarvänligheten på avtalsområden med repetitiva inköp.

E.2 "Tänk på"-lista för ansvariga för leverantörsanslutning

- Se till att vara med från upphandlingsstart.
- Analysera hur tjänsten beställs idag och hur beställning kan ske elektroniskt. Involvera referensgrupper.
- Testa olika lösningar för e-handel i referensgrupper.
- Prata med aktuella leverantörer. Hur ser de på tänkta lösningar för e-handel? Gör tester.
- Skapa tydliga beställarinstruktioner. Ta fram kortversion av avtalet. Utveckla beställningsformulär.
- Beställningsbart avtal från avtalsstart.

Bilaga F: Hantering av känslig information

Känslig information, i synnerhet personrelaterad sådan, hanteras inom många tjänsteområden, inte minst inom verksamheter som rör vård och boende. Användning av personuppgifter i elektroniska dokument förutsätter att den berörde lämnat sitt samtycke. Frågekomplexet behöver såväl analyseras inför införande av tjänstebeställning generellt som bevakas under löpande drift. Just dokumentens elektroniska format, i kombination med allt effektivare IT-verktyg, gör det enkelt att genomsöka stora datamängder.

En särskild SFTI arbetsgrupp har tillsatts för att utreda frågan om hantering av känslig information varför vi här inte vill föregripa dess rekommendationer utan endast ger några allmänna kommentarer.

Risk för felaktig eller onödig exponering av känslig information finns

- Under överföring av elektroniska meddelanden mellan organisationer:
Den tekniska överföringen, innefattande även dataloggning och mellanlagring, sker vanligen i flera led och det är sällan som alla mellanhänders säkerhetsåtaganden gentemot informationsägarna finns dokumenterad. SFTI transportprofil Bas kan ge skydd av data som överförs i en session mellan två system, med det förutsätter i så fall att mellanhänder inte används. Med användning av SFTI:s tekniska kuvert skulle det vara möjligt att överföra krypterade dokument, men hur sådan kryptering utformas måste aktörerna i så fall själva avtala.
- Inom organisationen, under behandling och lagring (inklusive arkivering) av elektroniska meddelanden:
Här kan man förutsätta att medvetenheten om känslighetsfrågor finns bland utbildade handläggare, liksom att stöd finns i e-handelssystemen. Svårigheten är snarare att enkelt kunna särskilja vilka inkommande meddelanden som behöver säkerhetsklassas. Tänkbara åtgärder kan vara att sekretessklassa fakturor på leverantörsnivå eller att avsätta en särskild mottagningsadress för dokument med potentiellt känslig information. En annan idé är att förse skyddsvärda dokument med sekretessflagga vid skapandet men stöd för detta saknas i SFTI.

Ytterligare en ansats kan vara att undvika personidentifierande uppgifter i dokument som beställningar och fakturor. I stället använder man då enbart kodade identiteter eller referenser till akter i dessa meddelanden, samtidigt som de refererade grunddokumenten (akterna) görs sökbara/åtkomliga endast för behöriga användare, exempelvis via lösenord.

