

Bilaga 4 – E-handel

Med elektronisk handel (e-handel) avses att inköp sker via en inköpsprocess med it som stöd. I denna bilaga används begreppet inköp för köp (avrop/beställningar) som görs utifrån redan ingångna kontrakt.

Kommunfullmäktige beslutade 2011 att staden skulle införa e-handel genom en standardiserad inköpsprocess och inköp via ett koncerngemensamt inköpssystem. Breddinförandet av e-handel pågår och kommer från och med år 2017 att användas av samtliga nämnder i staden.

Enligt programmet för upphandling och inköp, nedan kallat *programmet*, så framgår att staden så långt som möjligt ska arbeta i enlighet med en sammanhållen e-handelsprocess i syfte att stödja, förenkla och kvalitetssäkra upphandlings- och inköpsprocessen.

Denna bilaga beskriver varför staden ska arbeta med e-handel, när och på vilket sätt e-handel ska beaktas i de upphandlande myndigheternas (UM:s) upphandlingar.

Innehåll

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Varför e-handel? | 2 |
| 2 | När ska e-handelsaspekter beaktas vid upphandling? | 3 |
| 3 | Hur ska krav på e-handel ställas vid upphandling? | 5 |
| 4 | Hur ska kraven följas upp? | 7 |
| 5 | Stöd i arbetet | 7 |

1 Varför e-handel?

Syftet med e-handel är att öka avtalstroheten, skapa effektiva processer, att det ska vara lätt att göra rätt, att det leder till kostnadsbesparingar samt förbättrade möjligheter till analys och uppföljning.

- **Ökad avtalstrohet**

E-handel bidrar till en styrning mot att inköp sker från avtalade leverantörer. När det blir lättare att köpa rätt vara/tjänst av rätt leverantör skapas förutsättningar för en ökad avtalstrohet.

- **Effektiva processer**

Enhetliga processer och systemstöd för beställning och fakturering är effektivt. E-handelsprocessen minskar manuell hantering och medför bättre spårbarhet av inköpsdokument, samt bidrar till att fler fakturor kan betalas i tid.

- **Lätt att göra rätt**

E-handel gör det lättare att göra rätt då endast upphandlade avtal och sortiment ansluts till inköpssystemet. Detta bidrar till en ökad trygghet för stadens medarbetare genom att de får stöd i att köpa rätt vara/tjänst av rätt leverantör till rätt pris i enlighet med avtal. E-handel gör det även lättare att göra rätt då inköp attesteras innan beställningen går till leverantören. Genom elektroniskt godkännande av behörig beställare följs delegationsordningen.

- **Kostnadsbesparingar**

E-handel bidrar till lägre inköpskostnader över tid genom styrning mot att köpa de artiklar som har rätt kvalitet till lägsta pris. Målet med e-handel är också att transaktionskostnaden, exempelvis fakturering, ska minska på sikt i och med effektivisering av processen.

- **Analys och uppföljning**

E-handel ger möjlighet till bättre analys och uppföljning av stadens inköp och skapar förutsättningar för verksamhetsstyrning. UM får tillgång till egen inköpsstatistik och bättre underlag till kommande upphandlingar. E-handel ökar möjligheterna för intern kontroll.

2 När ska e-handelsaspekter beaktas vid upphandling?

För att realisera målsättningarna med e-handel är inriktningen att så mycket som möjligt ska göras beställningsbart i inköpssystemet. UM ska aktivt arbeta för att ansluta leverantörer till e-handel.

De varor och tjänster som är beställningsbara i e-handelssystemet ska beställas i systemet.

Upphandlingsföremål

Huvudregeln är att e-handel ska beaktas vid alla typer av upphandlingar. UM bör åtminstone ställa krav som säkerställer att leverantören kan anslutas med så kallad Enkel e-handel under kontraktperioden, se vidare nedan om Enkel e-handel. Särskilt viktigt är detta om inköp kommer att göras av breda användargrupper, dvs. många decentraliserade beställningar.

Det är endast vid vissa särskilda typer av upphandlingar som e-handel inte är lämpligt, exempelvis:

- Sociala tjänster som ingår i paraplyet
- Vård- och omsorgsenterprenader
- Upphandlingar som omfattas av LSS
- Beställningar/inköp som är kopplade till hög sekretess
- Upphandlingar enligt valfrihetssystemet

Kontraktstyp

I inköpssystemet finns det möjlighet att ansluta i princip alla avtal och leverantörer för både varor och tjänster, oberoende av leverantörens tekniska förmåga och kapacitet.

Kontraktstyper som kan anslutas till inköpssystemet är exempelvis:

- Avtal med en leverantör
- Avtal med flera leverantörer
- Ramavtal med en leverantör
- Ramavtal med flera leverantörer
- Ramavtal med förnyad konkurrensutsättning
- Ramavtal med annan fördelningsnyckel
- Ramavtal med kombinerad avropsordning
- Entreprenadavtal
- Direktupphandlade avtal

Olika anslutningsmetoder för olika typer av avtal

Staden arbetar med följande metoder för att ansluta leverantörer till e-handel:

1. Fullskalig EDI
2. Punch-out (Handla i webbutik)
3. Enkel e-handel

Anslutningsmetod 1 - Fullskalig EDI

Fullskalig EDI innebär i korthet att leverantören skickar en elektronisk produktkatalog som läses in i inköpssystemet. Beställningar, bekräftelser, leveransaviseringar och fakturor skickas sedan mellan leverantören och stadens inköpssystem via elektroniska meddelanden i EDI-format.

Fullskalig EDI är lämpligt främst för varuavtal med stora sortiment (mer än 30 000 artiklar som ett riktvärde) och där sortimentet inte uppdateras så frekvent, då underhåll av dessa elektroniska produktkataloger blir ett merarbete för avtalsförvaltning.

En förutsättning för att anslutningsmetoderna ska vara aktuella är att leverantören har teknisk förmåga för aktuell metod i enlighet med den tekniska standard som inköpssystemet stödjer.

Mer information om anslutningsmetoden Fullskalig EDI finns på stadens [samarbetsyta för e-handel](#).

Anslutningsmetod 2 – Punch-out

Punch-out innebär i korthet att leverantörens webbutik ansluts till inköpssystemet. När medarbetare ska göra inköp av en vara som tillhandahålls genom en punch-out så slussas medarbetaren automatiskt via inköpssystemet till leverantörens webbutik. När medarbetaren plockat ihop sin varukorg i webbutiken, så skickas både medarbetaren och varukorgen elektroniskt tillbaka till inköpssystemet för slutförande av beställning. Övriga meddelanden från bekräftelser till fakturor skickas elektroniskt mellan leverantören och inköpssystemet som vid fullskalig EDI.

Punch-out är lämpligt främst för varu-avtal med stora sortiment (mer än ca 30 000 artiklar som ett riktvärde) men framförallt där sortimentet och/eller priser ofta uppdateras eller då det är av stor vikt för beställarna att kunna se lagersaldo vid beställning, exempelvis livsmedel och böcker.

En förutsättning för att anslutningsmetoderna ska vara aktuella är att leverantören har teknisk förmåga för aktuell metod i enlighet med den tekniska standard som inköpssystemet stödjer.

Mer information om anslutningsmetoden Punch-out finns på stadens [samarbetsyta för e-handel](#).

Anslutningsmetod 3 - Enkel e-handel

Enkel e-handel innebär i korthet att kontraktsföremålet görs beställningsbart i inköpssystemet genom en prislista i Excel. Beställningarna görs i systemet och skickas sedan automatiskt till leverantören med e-post. Leverantören kan sedan e-posta en bekräftelse på beställningen samt skicka en pappersfaktura eller en elektronisk faktura.

Med Enkel e-handel, kan alla leverantörer anslutas till inköpssystemet. Även de leverantörer som har begränsad teknisk förmåga. Syftet med e-handel uppnås även vid användning av denna anslutningsmetod.

Enkel e-handel är kostnadseffektivt och själva anslutningen till inköpssystemet går relativt snabbt. Enkel e-handel är lämplig för:

- Varuavtal med begränsat sortiment (inte mer än ca 30 000 artiklar som ett riktvärde)
- Tjänsteavtal
- Avtal som omfattar både vara och tjänst
- Hyrköpsavtal/leasingavtal

Mer information om anslutningsmetoden Enkel e-handel finns på stadens [samarbetsyta för e-handel](#).

3 Hur ska krav på e-handel ställas vid upphandling?

Upphandlingsstrategi

När startegin tas fram ska UM besluta hur upphandlingsföremålet ska anslutas till e-handel och på vilket sätt förfrågningsunderlaget bör utformas för att uppnå målen i programmet.

När anslutningsmetoderna Fullskalig EDI och Punsch-out övervägs krävs även beslut om att anslutningsmetoden ska användas från

systemägarna på systemutvecklingsenheten på finansavdelning vid stadsledningskontoret.

Exempel på aspekter som bör beaktas i upphandlingsstrategin:

- Utifrån nulägesanalysen/marknadsanalysen, hur kommer beställningar att fungera när avtal väl är på plats? På vilket sätt kan elektroniska beställningar ske från leverantören
- Hur påverkar den planerade ”paketeringen” av upphandlingen möjligheter eller begränsningar vad gäller anslutning till e-handel? På vilket sätt kommer leverantörer att behöva avgränsa sina sortiment utifrån den planerade ”paketeringen” av upphandlingen
- Finns det särskilda skäl för varför anslutning till e-handel vore olämpligt (såsom sekretesskäl eller dylikt)
- Vilken anslutningsmetod är aktuell för upphandlingsföremålet
- För avtalsområden som redan finns i inköpssystemet bör kraven i kommande upphandlingar utformas så att samma eller förbättrad funktionalitet vad gäller e-handel uppnås. Här bör erfarenheter från stadens e-handelssamordnare inhämtas

E-handel som särskilda kontraktsvillkor

Det är ofta lämpligt att använda ett särskilt kontraktsvillkor för e-handel. Syftet med detta är att inte utestänga små och medelstora företag, samt att skapa flexibla förutsättningar för anslutning till e-handel. Standardiserade krav finns utformade och går att hitta på stadens [samarbetsyta för e-handel](#).

När särskilda kontraktsvillkor enligt ovan används ska det som huvudregel anges att kravet ska uppfyllas senast tre månader från det att UM begär det.

E-handel som tilldelningskriterier

Om marknadsanalysen inför upphandlingen visar att det vore fördelaktigt att i anbudsutvärderingen belöna viss förmåga inom e-handel, såsom möjligheten att erbjuda en specifik e-handelslösning, exempelvis Punch-out, så bör det användas som ett tilldelningskriterium. Tilldelningskriterium kan användas som komplement till det särskilda kontraktsvillkoret om flexibel anslutning.

Tilldelningskriteriernas vikt om en särskild e-handelsanslutning ska sättas i proportion till nyttan av införande av e-handel inom aktuellt område.

Gäller upphandlingen ett varuavtal är det lämpligt att i anbudsutvärderingen ha med utvärderingskriterier där anbudsgivare som har kapacitet och förmåga för elektronisk faktura i SVEfaktura format eller EDI-format premieras.

EDI och Punch-out

Vid varuupphandlingar där anslutningsmetod Fullskalig EDI eller Punch -out är aktuellt kan det vara lämpligt att i anbudsutvärderingen ha med tilldelningskriterium där anbudsgivare som har kapacitet och förmåga för denna typ av e-handel premieras. På detta sätt utestängs inte heller leverantörer som inte har nått samma e-handelsmognad. Om det aktuella avtalsområdet redan finns i inköpssystemet bör dock obligatoriska krav användas istället som syftar till att få likadan eller förbättrad funktionalitet i den nya avtalsperioden.

Om leverantörer behöver avgränsa sina sortiment, exempelvis erbjuda ett avgränsat sortiment med stadens priser i sina webbbutiker behöver förfrågningsunderlaget vara utformat för att ta höjd för detta, antingen genom obligatoriska krav eller som tilldelningskriterium där anbudsgivare som har kapacitet för detta premieras.

Mer information om e-handel som tilldelningskriterium finns på stadens [samarbetsyta för e-handel](#).

4 Hur ska kraven följas upp?

Krav på e-handel följs upp inom ramen för sedvanlig avtalsförvaltning.

5 Stöd i arbetet

Internt stöd

I staden finns det internt stöd för arbetet med att nå stadens e-handelsmål:

- **E-handelssamordnare**

Till stöd för arbetet med e-handel och kravställning på e-handel i upphandling finns stadens e-handelssamordnare. Stadens e-handelssamordnare kan bl.a. ge vägledning om vilken metod för anslutning till e-handel som kan vara aktuell för olika upphandlingsföremål och hur kraven kan utformas.

[Kontaktuppgifter](#) till stadens e-handelssamordnare.

- **Serviceförvaltningen e-handel ekonomi**

Serviceförvaltningens grupp e-handel ekonomi är experter på leverantörsanslutning och e-handelsfrågor. Vid var tid gällande gränssnitt finns på stadens [samarbetsyta för e-handel](#).

- **E-handelssupport**

E-handelssupporten ger stöd i operativa frågor vid e-handel och stödjer stadens medarbetare som gör inköp via inköpssystemet.

[Kontaktuppgifter](#) till stadens e-handelssupport.

Externt stöd

- **SFTI**

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Ekonomistyrningsverket (ESV) och Upphandlingsmyndigheten bedriver gemensamt ett arbete med att främja förutsättningarna för elektronisk handel genom SFTI. SFTI står för Single Face To Industry, och är en nationell standard för e-handel baserad på internationell standard.

SFTI ger bland annat ut handledningar, erbjuder verifieringstjänster, ger kurser, samt erbjuder ett partsregister med information om vilka köpare och leverantörer som stödjer elektronisk handel enligt standarden SFTI. Läs mer på www.sfti.se
