
**Abonnementsavtale for bruk av
den nye Ehandelsplattformen
www.ehandel.no**

Denne abonnementsavtale med vedlegg ("**Abonnementsavtalen**") er i dag inngått mellom:

IBX Norge AS, Postboks 348 Skøyen, 0213 Oslo, 983142788, ("**Operatøren**")

og

Leverandør, Adresse , Postnummer, Sted, Org nr, ("**Abonnten**")

Operatøren og Abonnten er hver og en også kalt "**Part**", og i fellesskap kalt "**Partene**".

Partene har oppnevnt følgende kontaktpersoner:

For IBX:

Brikt Grendar
976 90 832
brikt.grendar@ibx.no

For Leverandør:

navn
tlf
epost

Oslo, dag.mnd.år

Brikt Grendar

For Operatør

For Abonnt

1. DEFINISJONER

- 1.1 "**Administrator**": Individuer eller virksomheter som har ansvar for å administrere tilgang til rammeavtaler samt å etablere og vedlikeholde brukeridentiteter og brukerroller på vegne av en eller flere Abonnenter og/eller Avtaleforvaltere.
- 1.2 "**Avtaleforvalter**": Enhver som inngår og forvalter rammeavtaler for organer eller selskaper omfattet av Lov om offentlige anskaffelser § 2 eller på vegne av slike virksomheter, og ønsker å gjøre rammeavtalen tilgjengelig på Ehandelsplattformen for en eller flere Abonnenter.
- 1.3 "**DIFI**": Betyr Direktoratet for forvaltning og IKT.
- 1.4 "**Dokumentasjon**": Enhver brukermanual eller annet skriftlig materiale, både i elektronisk og papirbasert format, som inneholder opplysninger angående bruken av de Tjenestene som Operatøren gjør tilgjengelig for brukerne av Tjenestene.
- 1.5 "**Elektronisk Katalog**": Spesialtilpasset elektronisk varekatalog laget av Selger etter krav fra Kjøper/Operatør.
- 1.6 "**Innhold**": Alt materiale og alle data, bearbeidet eller originalt, som Operatøren med grunnlag i denne Abonnementsavtalen benytter i tilknytning til Tjenesten.
- 1.7 "**Kjennetegn**": Varemerker og firmanavn, samt tjenestekjennetegn og servicemerker som bl.a. grafisk design, ikoner mv.
- 1.8 "**Kjøper**": En Abonnent som benytter Ehandelsplattformen for kjøp av Selgers produkter og/eller tjenester.
- 1.9 "**Programvare**": Dataprogrammer som brukes eller tilbys av Operatøren ved leveranse av Tjenester.
- 1.10 "**Selger**": En abonnent/leverandør som benytter Ehandelsplattformen for salg av produkter og/eller tjenester til Kjøper.
- 1.11 "**Tjenester**": Tjenester som Operatøren eller Operatørens underleverandører tilbyr og som Abonnementen abonnerer på gjennom denne Abonnementsavtalen, nærmere spesifisert i **vedlegg 1**, eventuelt med senere skriftlige tillegg.

2. ABONNEMENTSTJENESTER

2.1 Bruk av Tjenesten og Dokumentasjon

Abonnementen gis tilgang til Tjenesten via en brukerkonto på Ehandelsplattformen. En slik brukerkonto kan administreres av en Administrator. Tjenestene er spesifisert i **vedlegg 1**. Tjenestene skal tilrettelegge for, og muliggjøre, transaksjoner mellom Kjøpere og Selgere på Ehandelsplattformen. Abonnementen kan benytte Tjenesten for gjennomføring av salg og kjøp av varer og tjenester på de vilkår som fremgår av Abonnementsavtalen. Annen bruk av Tjenesten er ikke tillat. Operatøren skal ikke være part i, være ansvarlig for tap, eller ha noen rettigheter eller forpliktelser i de avtalene som inngås mellom Selger og Kjøper på ved bruk av Tjenestene.

Abonnementen har rett til å benytte Dokumentasjonen til å nyttegjøre seg Tjenestene, med de begrensninger som følger av Abonnementsavtalen. Abonnementen kan lage utskrifter og kopiere Dokumentasjonen, men kun til internt bruk.

Abonnementen, eller dennes Administrator, har ansvar for å etablere og vedlikeholde Abonnementens brukerkonto på Ehandelsplattformen. Abonnementen kan ikke registrere mer enn én brukerkonto eller registrere én brukerkonto i en annens navn. Brukerkontoen kan kun benyttes av Abonnementen og kan ikke overføres eller overdras til tredjepart.

Abonnementen skal ha løpende tilgang fra Operatøren til aggregert statistikk over bruken av Ehandelsplattformen. Slik statistikk skal minimum omfatte oversikt over antall personer hos Abonnementen som benytter Ehandelsplattformen, antall og typer avtaler Abonnementen har lagt inn og bruken av disse avtalene (antall bestillinger, verdi, type produkter og lignende). Det skal også være mulig å få oversikt over leverandører som bruker Ehandelsplattformen mot flere brukere.

2.2 Operatørens ansvar for Tjenestene

Operatøren har ansvar for at Tjenestene fungerer i samsvar med de krav som følger av Abonnementsavtalen. Operatøren garanterer ikke at Tjenestene til enhver tid vil fungere uten forstyrrelser eller feil, men at eventuell nedetid for Tjenestene kompenseres for som angitt i **vedlegg 2**, jf punkt 7.1.2 nedenfor. Operatøren har ansvaret for at Innhold og Elektroniske Kataloger som overføres fra Abonnementen til Kjøpere og/eller Selgere gjennom Ehandelsplattformen kommer frem til angitt(e) mottaker(e) i uendret form og med uendret innhold.

Operatøren skal kontinuerlig overvåke Tjenesten for å avdekke feil og mangler. Operatøren plikter å gi Abonnementen opplysninger av forebyggende karakter om eventuelle spesielle forhold knyttet til sin ytelse, som kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, driftsstans og tap for brukerne av Tjenesten. Operatøren har også tilsvarende varslingsplikt når det er fare for at slike situasjoner kan inntreffe.

Dersom feil og mangler avdekkes skal Abonnementen uten opphold skriftlig informeres om feilen eller mangelen og hvilke tiltak som er iverksatt for å gjenopprette Tjenesten. Operatøren plikter å avhjelpe feil og mangler innenfor de tidsfrister som angitt i **vedlegg 2**, og dersom ingen frister er avtalt, innen rimelig tid hensyntatt feilens eller mangelens alvorlighet og konsekvenser for Abonnementen. Dersom Abonnementen mener at Operatøren ikke i tilstrekkelig grad setter i verk nødvendige tiltak for å avhjelpe feilen, og/eller tidsfrister som nevnt ovenfor i dette avsnitt ikke er overholdt skal Operatøren umiddelbart informere om feilsituasjonen til DIFI. Feilsituasjonen skal eskaleres internt hos Operatøren og hos DIFI avhengig av alvorlighetsgrad.

2.3 Teknisk støtte

Operatøren skal gi Abonnementen hjelp og veiledning slik at Tjenesten kan utnyttes som avtalt. Den tekniske støtten er nærmere beskrevet i **vedlegg 3**.

2.4 Katastrofeberedskap

Operatøren plikter å etablere rutiner for håndtering av ekstraordinære hendelser som brann, sabotasje m.v. (katastrofer). Dersom en katastrofe inntreffer skal Operatøren innen de maksimaltider som er angitt i **vedlegg 4** kunne etablere ett nytt driftsmiljø som skal oppfylle de kravene til Tjenesten som fremgår av Abonnementsavtalen. Ytterligere krav til Operatørens katastrofeberedskap fremgår av **vedlegg 4**.

2.5 Endringer i Tjenestene

Installasjon av mindre endringer i Tjenestene skal gjøres kontrollert og endringene skal ha en kvalitet slik at de ikke påvirker driftsstabiliteten. Installasjon av større endringer skal godkjennes av DIFI før de installeres.

Operatøren plikter å teste alle endringer i et egnet testmiljø og endringene skal være uten feil før endringene implementeres i Tjenestene.

Operatøren plikter innen rimelig tid, og senest innen 5 – fem - virkedager fra beslutningen om å foreta en endring, å gi Abonnementen skriftlig melding om endringens innhold og mulige konsekvenser for Partenes rettigheter og plikter etter Abonnementsavtalen.

Endringer i Tjenestene skal uansett ikke medføre en urimelig ulempe eller kostnad for Abonnementen.

2.6 Oppdateringer og nye versjoner

Abonnementen har rett til automatisk, og uten ekstra kostnad, å få tilgang til nye versjoner og oppdateringer av Tjenestene.

3. RETTIGHETER

3.1 Rettigheter til Programvare og Dokumentasjon

Operatøren beholder alle rettigheter til Programvare og Dokumentasjon. Abonnementen kan bare bruke Programvare og Dokumentasjon i den utstrekning det er nødvendig for å benytte Tjenestene som avtalt i Abonnementsavtalen.

3.2 Rettigheter til Innholdet

Kjøper beholder alle rettigheter til Innhold som tilhører Kjøper. Selger beholder alle rettigheter til Innhold som tilhører Selger.

Operatøren kan bare bruke Innholdet i den utstrekning det er nødvendig for å oppfylle sine forpliktelser i henhold til Abonnementsavtalen. Operatøren skal uten hensyn til punkt 3.2 ha rett til å bruke Innholdet til statistikk- og testformål.

For å kunne presentere Innholdet for Abonnementen via Elektroniske Kataloger, gir Abonnementen Operatøren en ikke-eksklusiv rett til å reproducere og distribuere Innholdet, og gjøre det tilgjengelig for Kjøpere og Selgere som Abonnementen skriftlig har

godkjent. Operatøren gis i denne sammenheng også rett til å endre format, struktur og organisasjon på Innholdet i den hensikt å integrere Innholdet i Elektroniske Kataloger i overensstemmelse med Operatørens tekniske krav og Kjøpernes forretningsbehov.

Operatøren har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Innholdet som er nevnt ovenfor i dette punkt. Operatøren kan ikke kommersielt nyttiggjøre seg Innholdet i noen form, herunder å tilby tredjepart transaksjonshistorikk eller andre statistiske opplysninger basert på Innholdet.

3.3 Markedsføring

Operatøren har rett til å oppgi i sin markedsføring at Abonnementen benytter Tjenesten, og kan med skriftlig samtykke fra Abonnementen bruke Abonnementens Kjennetegn i forbindelse med slik markedsføring.

Abonnementen har rett til å oppgi i sin markedsføring at Abonnementen benytter Tjenesten, og kan med skriftlig samtykke fra Operatøren bruke Operatørens Kjennetegn i forbindelse med slik markedsføring.

3.4 Fjerning av Innhold

Operatøren har rett til å fjerne Innhold som Abonnementen legger ut på Ehandelsplattformen dersom det foreligger en klar risiko for at Innholdet eller visningen av Innholdet er i strid med tredjemanns rettigheter eller norsk lov.

Abonnementen skal så langt som det er praktisk mulig varsles og få anledning til å uttale seg før Operatøren iverksetter fjerning av Innhold etter denne bestemmelsen. I varselet skal Operatøren begrunne hvorfor vilkårene for fjerning av Innhold anses å være oppfylt.

4. VEDERLAG OG BETALING

4.1 Vederlag

For bruken av Tjenesten skal Abonnementen betale vederlag som angitt i **vedlegg 5**. Vederlaget er fast i avtaleperioden. Operatøren har rett til å registrere all informasjonen som er nødvendig for å kunne beregne vederlagets størrelse, deriblant opplysninger om den totale verdien av de transaksjonene som er foretatt på Ehandelsplattformen. Operatøren har i avtaleperioden rett til å føre et register over og lagre slik informasjon.

Operatøren skal sørge for at Operatørens pris til enhver tid er minst like gunstig for Abonnementen som sammenlignbare tjenester Abonnementen normalt kan oppnå hos Operatøren eller andre sammenlignbare tjenesteytere.

Prisene kan, etter godkjenning av DIFI, økes som følge av relevante dokumenterbare endringer i Operatørens valutakostnader. Fører slike endringer til lavere priser skal dette automatisk komme Abonnementene til gode.

Prisene kan endres som følge av relevante endringer i skatter og avgifter pålagt Tjenesten. Operatøren plikter å refundere Abonnementen eventuelle reduserte skatter og avgifter straks det er mulig å beregne størrelsen på refusjonen.

Operatøren skal to ganger årlig dokumentere overfor DIFI at Operatøren og Operatørens underleverandører har priser som overholder bestemmelsen i punkt 4.1. Operatøren kan lagre en transaksjonslogg med alle transaksjoner sluttet mellom Kjøper og Selger på Ehandelsplattformen, men kun så lenge Abonnementensavtalen er i kraft.

Operatøren har rett til å registrere, lagre og sammenstille den informasjon som er nødvendig for å beregne vederlagets størrelse.

4.2 Betaling

Abonnementen plikter å betale innen 30 dager etter Abonnementens mottak av faktura. Faktura og bilag til faktura skal inneholde de opplysninger som følger av **vedlegg 5**. All dokumentasjon skal være tilgjengelig hos Operatøren i minst 5 – fem - år regnet fra fakturadato.

Det er en forutsetning for rettidig oppgjør av faktura at korrekt faktura er mottatt av Abonnementen, og at Operatørens forpliktelser i henhold til Abonnementensavtalen er oppfylt.

Reise- og diettutgifter dekkes i henhold til statens regulativ.

Ved forsinket betaling skal Abonnementen betale den til enhver tid gjeldende forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m.

Dersom Abonnementen i konkrete tilfeller har betalt for mye i vederlag til Operatøren, skal Operatøren omgående, og uten å avvente påkrav fra Abonnementen, refundere Abonnementen det beløp som Kunden feilaktig har betalt for mye.

5. TAUSHETSPLIKT

Informasjon som Partene blir kjent med i forbindelse med inngåelse og gjennomføringen av Abonnementsavtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen Part. Ethvert passord eller liknende skal behandles konfidensielt.

Hvis Abonnementen er en offentlig virksomhet, er taushetsplikten etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Partene skal ta nødvendig forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder Partenes ansatte, underleverandører eller tredjeparter som handler på Partens vegne i forbindelse med inngåelse og gjennomføring av Abonnementsavtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for å gjennomføre Abonnementsavtalen, forutsatt at disse pålegges en tilsvarende taushetsplikt som etter dette punkt 5.

Taushetsplikten gjelder også etter at Abonnementsavtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av Partene skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

6. INFORMASJONSSIKKERHET

Operatøren plikter å ha, iverksette og opprettholde sikkerhetstiltak som på en betryggende måte sikrer Innholdet i overensstemmelse med gjeldende lover og forskrifter og alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet. Kravene til sikkerhet er nærmere regulert i **vedlegg 6**.

7. MISLIGHOLD

7.1 Operatørens mislighold

7.1.1 Hva regnes som mislighold

Det foreligger mislighold fra Operatørens side dersom Tjenestene ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av Abonnementsavtalen. Det foreligger også mislighold dersom Operatøren ikke oppfyller sine øvrige plikter etter Abonnementsavtalen.

7.1.2 Rett til prisavslag

Tjenestene skal være tilgjengelige som angitt i **vedlegg 2**. Dersom Tjenestene ikke tilfredsstillt kravene i **vedlegg 2**, har Abonnementen krav på et prisavslag som angitt i **vedlegg 2**. Abonnementen har ikke rett til prisavslag dersom Tjenestene er utilgjengelig grunnet utilgjengelig Internett og andre nettverksfunksjoner som ligger utenfor Operatørens kontroll.

7.1.3 Erstatning

Abonnementen kan kreve erstatning for alle dokumenterte direkte tap Abonnementen lider som følge av Operatørens mislighold. Erstatningsansvaret er begrenset oppad til tilknytningskostnaden pluss 24 måneders vederlag for bruk av Tjenesten.

Operatøren skal ikke være ansvarlig for indirekte tap, herunder men ikke begrenset til tap av omsetning, fortjeneste, investeringer, data, bruk eller tap av oppsparte midler som skyldes bruk eller manglende mulighet for bruk av Tjenestene.

Skyldes misligholdet grov uaktsomhet eller forsett fra Operatørens side eller noen han svarer for kan Abonnementen kreve erstattet direkte tap og indirekte tap uten begrensning i erstatningens størrelse.

Erstatning kommer i tillegg til eventuelle prisavslag.

7.1.4 Tilbakehold av betaling

Ved mislighold kan Abonnementen holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Abonnementens krav som følge av misligholdet.

7.1.5 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold kan Abonnementen etter å ha gitt Operatøren skriftlig varsel og en rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av Abonnementsavtalen med øyeblikkelig virkning, eller en tidsfestet fremtidig virkning. Fram til virkningstidspunktet for heving gjelder bestemmelsene i Abonnementsavtalen.

7.2 Abonnementens mislighold

7.2.1 Hva regnes som mislighold

Det foreligger mislighold fra Abonnementens side hvis Abonnementen ikke oppfyller sine plikter etter Abonnementsavtalen.

7.2.2 Begrensning i Operatørens tilbakeholdsrett

Operatøren kan ikke holde tilbake sine ytelser som følge av Abonnementens mislighold med mindre misligholdet er vesentlig, og Abonnementen skriftlig har erkjent misligholdet eller misligholdet er fastslått gjennom rettskraftig dom.

7.2.3 Erstatning

Operatøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til Abonnementens mislighold, med mindre Abonnementen godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Abonnementen.

Abonnementen skal ikke være ansvarlig for indirekte tap, herunder men ikke begrenset til tap av omsetning, fortjeneste, investeringer, data, bruk eller tap av oppsparte midler.

7.2.4 Heving

Ved betalingsmislighold kan Operatøren heve Abonnementsavtalen dersom Abonnementen ikke har gjort opp forfalt vederlag innen 60 – seksti – kalenderdager etter at Abonnementen har mottatt skriftlig varsel fra Operatøren.

8. SKADESLØSHOLDELSE

8.1 Operatørens ansvar

Operatøren skal holde Abonnementen skadesløs fra ethvert krav tredjepart fremsetter mot Abonnementen for brudd på immaterielle rettigheter i forbindelse med bruk Tjenestene, Operatørens Kjønneteen eller andre forhold som kan tilskrives Operatøren.

8.2 Abonnementens ansvar

Abonnementen skal holde Operatøren skadesløs fra ethvert krav tredjepart fremsetter mot Operatøren for brudd på immaterielle rettigheter i forbindelse med bruk av Innholdet, bruk av Abonnementens Kjønneteen eller andre forhold som kan tilskrives Abonnementen.

8.3 Unntak fra ansvar

En Part er ikke ansvarlig etter punkt 8.1 eller 8.2 dersom den kravet retter seg mot ikke har gjort rimelige tiltak for å begrense tapet, og ikke gitt den andre Parten skriftlig melding om at kravet er fremmet innen rimelig tid.

9. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Abonnementsavtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av Partene, og løper til den sies opp av Abonnementen eller heves av en av Partene.

Abonnementen kan si opp Abonnementsavtalen med 30 – tretti – dagers skriftlig varsel til Operatøren.

Ved avslutning av Abonnementsavtalen, uansett årsak, skal:

- (i) Operatøren skriftlig bekrefte at Innholdet er levert tilbake til Abonnementen og eventuelle kopier destruert i samsvar med Abonnementens instruksjoner.
- (ii) Partene slutte å benytte informasjon som er taushetsbelagt etter Abonnementsavtalen punkt 5.
- (iii) Partene innen 10 – ti – kalenderdager skriftlig bekrefte at alle kopier, utdrag og avledninger av taushetsbelagt etter Abonnementsavtalen punkt 5 enten er levert tilbake til den andre Parten eller destruert i samsvar med den andre Partens instruksjoner.

10. OVERDRAGELSE

Partene kan ikke helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter Abonnementsavtalen, uten den andre Parts forhåndssamtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

11. FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor Partenes kontroll som gjør det umulig å oppfylle forpliktelser etter Abonnementsavtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal den andre Parten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede Parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen Parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

En Part kan i force majeure-situasjoner bare heve avtalen med den rammede Parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare mer en 90 – nitti – kalenderdager regnet fra det tidspunktet situasjonen inntreffer.

12. ENDRINGER OG TILLEGG TIL ABONNEMENTSAVTALEN

Endringer av og tillegg til Abonnementsavtalen skal være utformet skriftlig og undertegnet av Partene.

13. TVISTELØSNING

Partenes rettigheter og plikter etter denne Abonnementsavtalen reguleres i sin helhet av norsk rett.

Dersom det oppstår tvist mellom Partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Abonnementsavtalen, skal tvisten søkes løst ved forhandlinger.

Dersom tvisten ikke løses ved forhandlinger kan hver av Partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning for norske domstoler. Abonnementens forretningsadresse er rett verneting.

Vedlegg 1 – Spesifisering av tjenestene

Selger

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Utvexling av forretningsdokumenter	3
2.1	Supplier Order and Invoice Management.....	3
2.2	IBX Integrasjon	3
2.3	Epost	4
3	Kjøpers avropsmetoder	4
3.1	IBX Katalog.....	4
3.2	IBX Punch Out	4
3.3	IBX eRequest en-til-en, løsning for enkle forespørsler	4
4	Støtte til oppkobling mot Ehandelsplattformen	4
5	Katalogtjenester	4
5.1	IBX Catalogue Scorecard	5
5.2	IBX Supplier View	5
6	Andre tjenester.....	5
6.1	Opplæring	5
6.2	IBX Support.....	5

1 Innledning

Ehandelsplattformen er et program og servicepakke som er designet for å gi Selgere mulighet til å gjennomføre elektronisk handel via Ehandelsplattformen. Ehandelsplattformen gir Selgere en mulighet til å markedsføre sine bedrifter og produkter, i tillegg til å effektivisere ordre- og faktureringsprosesser.

Ehandelsplattformen inkluderer følgende hovedverktøy og funksjoner:

- Utveksling av forretningsdokumenter
- Støtte til oppkobling mot Ehandelsplattformen
- Katalogtjenester
- IBX Supplier Content Management
- IBX Catalogue Scorecard
- IBX Service Desk

2 Utveksling av forretningsdokumenter

Utteksling av forretningsdokumenter er flyten av informasjon relatert til transaksjoner som ordre, ordresvar og fakturaer mellom en Kjøper og en Selger. Med Ehandelsplattformen tilbyr Operatøren Selgeren en standardisert kommunikasjonskanal til Kjøpere på Ehandelsplattformen.

Operatøren støtter følgende forretningsdokumenter:

- Ordre (PO)
- Ordresvar (OR)
- Endrings ordre (CO)
- Faktura (INV)

Ehandelsplattformen gir Selgeren tilgang til en av følgende kanaler: E-post, IBX Supplier Order and Invoice Management og eventuelt via integrasjon til Selgers ordresystem.

2.1 Supplier Order and Invoice Management

IBX Supplier Order and Invoice Management er en nettbasert løsning som brukes til å motta, spore og svare på ordre, i tillegg til å sende og spore elektroniske fakturaer.

- *Ordre:* I løsningen kan Selgeren motta, spore og svare på ordre.
- *Faktura:* I løsningen kan Selgeren opprette og sende fakturaer.
- *Administrasjon:* Brukere kan tildeles ulike tilgangsrettigheter i systemet.

2.2 IBX Integrasjon

Selgeren kan velge å integrere sin løsning for ordremottak med Ehandelsplattformen. Denne tjenesten er priset separat i Vedlegg 5.

2.3 Epost

Ordre leveres av Operatøren til en epostadresse som er definert av Selgeren.

3 Kjøpers avropsmetoder

Følgende metoder for avrop benyttes av Kjøpere på Ehandelsplattformen.

3.1 IBX Katalog

IBX Katalog samler Selgerens produkter i en elektronisk produktkatalog som publiseres i søkemotoren som brukes av Kjøperne.

3.2 IBX Punch Out

IBX Punch Out gjør det mulig å få tilgang til Selgerens nettbutikk via Kjøperens innkjøpssystem.

3.3 IBX eRequest en-til-en, løsning for enkle forespørsler

IBX eRequest gir Selgeren en mulighet til å motta Kjøpers forespørsler/spørsmål via Ehandelsplattformen og deretter sende inn et elektronisk tilbud, som til slutt kan konverteres til en ordre hvis den godkjennes av Kjøperen.

4 Støtte til oppkobling mot Ehandelsplattformen

Operatøren støtter Selgeren med nødvendige verktøy og instruksjoner for oppkobling til Ehandelsplattformen. Dette inkluderer tilgang til:

- IBX Catalogue Toolkit, et sett med alle nødvendige verktøy for å lage en elektronisk produktkatalog
- Bruksanvisninger og retningslinjer for hvordan IBX-programmene brukes
- Opplæring og trening (Vedlegg 5 – Vederlag og betingelser)

5 Katalogtjenester

Operatøren sin prosess for katalogbehandling inkluderer følgende trinn:

- **Validering:** Operatøren mottar katalogdata fra Selgeren og validerer informasjonen med hensyn til både generelle og Kjøperspesifikke krav.
- **Eksport:** Katalogdata lastes opp til Kjøpers søkemotor, innkjøpssystem eller ”Åpen Markedsplass”. Katalogen blir da gjort tilgjengelig til Kjøperen for godkjenning før den lastes opp og vises til sluttbrukere.

5.1 IBX Catalogue Scorecard

IBX Catalogue Scorecard er et verktøy og en metode utviklet av Operatøren for å hjelpe Selgere til å forbedre kvaliteten på deres elektroniske kataloger.

Tjenesten er inkludert for nye Selgere ved første katalogopplasting til første Kjøper.

5.2 IBX Supplier View

IBX Supplier Views er en måte Selgere kan se sine egne kataloger slik Kjøper ser de i IBX Search Engine.

6 Andre tjenester

6.1 Opplæring

Operatøren tilbyr regelmessig kurs i Supplier Order and Invoice Management og katalogkvalitet. (Vedlegg 5 – Vederlag og betingelser).

6.2 IBX Support

Operatøren tilbyr 2. linje teknisk støtte til Selgere.

Vedlegg 2 – SLA krav

Innholdsfortegnelse

1	Generelt.....	3
2	Beskrivelse av tjenestenivå.....	3
3	Avviksrapportering.....	4

1 Generelt

Dette vedlegget beskriver de krav som stilles til den tjeneste som skal leveres.

2 Beskrivelse av tjenestenivå

Operatøren måler kontinuerlig tjenestens tilgjengelighet, responstider, gjennomløpstider og registrerer alle avvik fra forventet tjenestenivå basert på simuleringer. Dette innebærer at det kan være avvik mellom det tjenestenivå den enkelte bruker opplever og hva som blir registrert i de offisielle målingene.

Måling og de angitte krav er avgrenset til Ehandelsplattformens transaksjonsprosess. Kjøpers og Selgers egne innkjøps eller mottakssystemer faller ikke inn under denne avtalen. Feil i Kjøpers eller Selgers systemer må overvåkes og utbedres av Partene selv.

I tiden mellom klokken 0700 og 2000 på alle virkedager, er følgende tjenestenivå garantert:
Tilgjengelighet: 99 %.

- Web-shop: Login skal normalt være 3 sekunder og hvis den overstiger 10 sekunder er det å anse som nedetid inntil responstiden igjen er under 10 sekunder.
- Katalogverktøy: Dersom påloggingstiden overstiger 10 sekunder er det å anse som nedetid inntil responstiden igjen er under 10 sekunder.
- Enkel RFX: Dersom påloggingstiden overstiger 10 sekunder er det å anse som nedetid inntil responstiden igjen er under 10 sekunder.
- Katalogsøk: Dersom svartiden på et katalogsøk overstiger 10 sekunder er det å anse som nedetid inntil responstiden igjen er under 10 sekunder.
- Transaksjonsbehandling: Dersom Ehandelsplattformen bruker mer enn 60 minutter på å videresende en melding, er tjenesten å anse som ikke tilgjengelig.

Dersom Operatøren ikke tilfredsstillter garantert tjenestenivå, gjelder følgende kompensasjoner.

Tilgjengelighet	
99 – 95 %	5 % kompensasjon pr prosentpoeng under garantert tilgjengelighet (0 – 20 % i kompensasjon)
95 – 90 %	15 % kompensasjon pr prosentpoeng under garantert tilgjengelighet (20 – 95 % i kompensasjon)
Under 90 %	100 % i kompensasjon

En eventuell kompensasjon blir beregnet av oppnådde resultat i løpet av en kalendermåned og kompenseres automatisk en gang i kalenderåret, normalt i desember.

Avvik målt innenfor planlagt nedetid, kompenseres ikke. For planlagt nedetid gjelder følgende vilkår:

- **Stor service:** Max 4 ganger i året. Varsles henholdsvis 2 måneder, 2 uker og 1 uke før nedetid. Vil kunne pågå mellom lørdag klokken 0500 og søndag 2100.
- **Liten service:** Max 26 ganger i året. Vil foregå annenhver torsdag etter klokken 2000 ved behov.

3 Avviksrapportering

Operatøren rapporterer månedlig til DIFI sitt tjenestenivå basert på simulering. Dersom målt tjenestenivå avviker fra garantert tjenestenivå, vil alle Abonentene bli kompensert i henhold til kompensasjonsmodell. En eventuell kompensasjon vil bli presisert i påfølgende faktura. Dersom den enkelte bruker oppdager vesentlige avvik mellom garantert/fakturert tjenestenivå og opplevd tjenestenivå, bes dette rapportert til Abonnentens kontaktperson/administrator.

Følgende forhold er eksempler på årsaker som kan gi en annen brukeropplevelse enn det garanterte tjenestenivået til Operatøren:

- a. Tilgjengelighet og tilgang på ekstern internettlinje hos sluttbrukeren
- b. Tilgjengelighet og hastighet på internt nett hos sluttbrukeren
- c. Hastighet på PC hos sluttbrukeren

Dersom dette avviket ikke skyldes systemproblemer hos Abonenten, oppfordres Abonenten å sende en feilmelding til DIFI og Operatøren sammen med en beskrivelse av avviket og feilsøking som er blitt gjort.

Vedlegg 3 – Teknisk støtte

Innholdsfortegnelse

1	Operatørens tekniske support – Single Point of Contact (SPOC)	3
1.1	Henvendelser til Operatørens tekniske support	4
1.2	Prioritering av henvendelser	4
2	Kontaktdata.....	6

1 Operatørens tekniske support – Single Point of Contact (SPOC)

Operatøren har sitt kundesenter lokalisert i Stockholm, Sverige. Kundesenteret er bemannet med ca 25 personer. Disse er i tillegg støttet av ca 70 spesialister i forskjellige løsningsgrupper.

Primærfunksjonen for Operatørens tekniske support er:

- ”Single Point of Contact”, SPOC, for alle operasjonelle spørsmål
- ”Incident lifecycle management” – følge opp rapporterte hendelser og kommunisere løsning
 - Definere prioriteringer av hendelser
- Kommunikasjon - holde kunder oppdaterte om henvendelser

”Single Point of Contact” - SPOC innebærer at Abonnten utpeker en person/superbruker, gruppe eller avdeling som henvender seg til Operatørens tekniske support. Abonntens SPOC rapporterer hendelser til Operatøren og mottar rapporter tilbake om sakens framløp. Fra Operatørens side følges saken til den har fått en løsning.

Ved henvendelse til Operatørens tekniske support skal følgende oppgis:

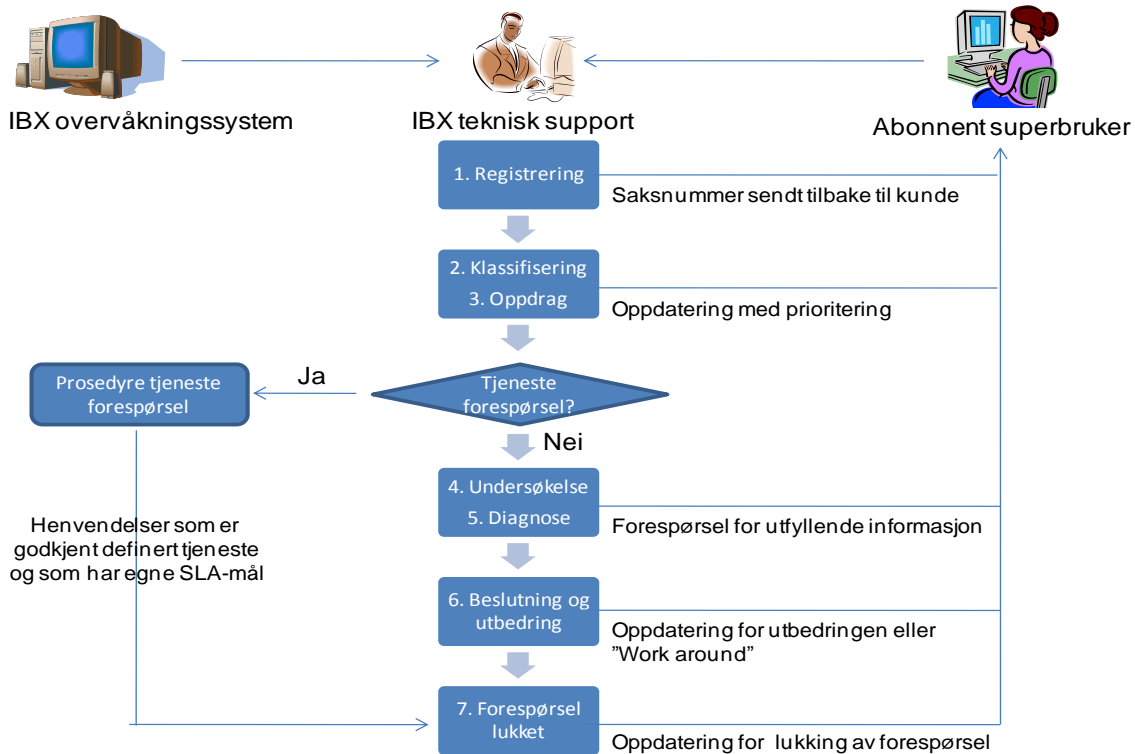
- Basis detaljer:
 - Abonntens navn, person navn, telefonnummer, epostadresse, login id på system berørt og lignende
- Tjeneste detaljer:
 - Navn på løsning som er berørt, beskrivelse av forventet tjeneste og tidspunkt for hendelse
- Hendelses detaljer:
 - Beskrivelse av feilforløp, evt. dokumentert med kopi av skjermbilder/feilmeldinger

Norske Abonnter vil støttes på norsk språk.

Åpningstidene på kundesenteret er: 08:00 – 17:00.

1.1 Henvendelser til Operatørens tekniske support

Alle henvendelser til Operatørens tekniske support følger en forhåndsdefinert prosess som beskrevet i figuren under.



1.2 Prioritering av henvendelser

Definisjon hendelse versus tjeneste:

- **Hendelse:** Enhver hendelse som ikke er en del av standard operasjon til en applikasjon og som forårsaker avbrudd/forstyrrelse eller reduksjon i kvaliteten på servicen.
- **Tjeneste:** Kommunikasjon fra Kjøpere og Selgere for å løse en oppgave som ikke er relatert til en feil i IT infrastruktur.

		Påvirkning		
		Høy	Middels	Lav
Viktighet	Høy	1	2	3
	Middels	2	3	4
	Lav	3	4	5

Prioritet for ordre & endringsordre:

Tabellen over beskriver hvordan henvendelser prioriteres ut i fra to dimensjoner:

- Påvirkning, f. eks antall brukere eller forretningsprosesser
- Viktighet i forhold til akseptabel forsinkelse for Abonent eller forretningsprosess

Prioritet 1

Totalt utilgjengelige tjenester. Systemet er utilgjengelig.

En hendelse som tilfredsstillende følgende kriterier:

- Forhindrer full bruk av applikasjonen og berører et stort antall av brukere

Prioritet 2

Redusert eller avbrutt tjeneste som materielt påvirker Abonenten.

“Workarounds” kan eksistere.

En hendelse som tilfredsstillende følgende kriterier:

- Forhindrer effektiv bruk av en eller annen tjeneste og berører et stort antall brukere
- Skaper forstyrrelser for alle brukere av en tjeneste eller løsning

Prioritet 3

Redusert eller avbrutt tjeneste, men bruk av generell løsning/tjeneste kan fortsette.

Løsning krever vanligvis ikke utvikling, men som oftest trengs spesiell ekspertise for løsning. Kjente feil som kanskje har “workarounds”.

En hendelse som tilfredsstillende følgende kriterier:

- Forhindrer full bruk av noen av de støttede tjenester på personnivå
- Skaper forstyrrelser for mange brukere av en tjeneste eller løsning

Prioritet 4

Vanlig hendelse, relatert til kjente feil og har kanskje eksisterende “workarounds”.

En hendelse som tilfredsstillende følgende kriterier:

- Skaper forstyrrelser for noen brukere av en tjeneste eller løsning

Prioritet 5

Hendelse som vanligvis er av kosmetisk karakter, eller vil ikke ha noen påvirkning på system tilgjengelighet eller basis funksjonalitet.

En hendelse som tilfredsstillende følgende kriterier:

- Kjente feil og “workarounds” som tillater bruk av tjeneste eller løsning på et nivå som er tilnærmet normal service.

Tabellen under beskriver responstider ved henvendelser til Operatørens tekniske support, samt målsetninger for når problemet skal være løst.

Prioritet	Responstid	Målsetning for løsning
1	1 time	2 timer
2		2 arbeidsdager
3		7 arbeidsdager
4		20 arbeidsdager
5		Planlagt release

2 Kontaktdata

Operatørens kundesenter kan nås enten via epost; support@ibxgroup.com eller på telefon: 22 51 21 11.

Operatøren har websider som også gir brukere driftsrelatert informasjon:
<https://subscribe.ibxgroup.com/faq.php>

Vedlegg 4 – Katastrofeberedskap

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	3
2	Preventive tiltak.....	3
3	Gjenoppretting.....	3

1 Innledning

Operatøren har utarbeidet beredskaps- og katastrofeplaner for driften av Ehandelsplattformen. Disse planene er dokumentert og godkjent av DIFI.

Operatøren gjennomfører beredskapsøvelse hvert år og katastrofeøvelse annethvert år, med tilhørende evalueringer, kvalitetssikring og forbedringer i henhold til Driftsspesifikasjonen avtalt med DIFI.

2 Preventive tiltak

For å minimere risikoen ved en eventuell katastrofe benytter Operatøren en del preventive tiltak. Blant annet kan nevnes:

- Adgangskontroll
- Brannsikring
- Kjølesystemer
- Redundante systemer
- Backupløsninger
- Sikker lagring av backupmedia

3 Gjenoppretting

Dersom en katastrofe inntreffer skal Operatøren innen 48 timer kunne etablere ett nytt driftsmiljø som skal oppfylle de kravene til Tjenesten som fremgår av Abonnementsavtalen.

Daglig backup skal sikre at data ikke eldre enn 24 timer skal kunne gå tapt.

Vedlegg 5 – Vederlag og betingelser Selger

Innholdsfortegnelse

1	Prisoversikt abonnementstjenester.....	3
1.1	Prismodell I.....	3
1.2	Prismodell II.....	3
2	Betalbare tilleggstjenester for Selger.....	4
3	Prisoversikt generelle konsulent tjenester	5
4	Betalingsbestemmelser	6
4.1	Dato for oppstart av abonnementet.....	6
4.2	Faktureringsbestemmelser	6

1 Prisoversikt abonnementstjenester

1.1 Prismodell I

Dekker kun Selger på Ehandelsplattformen.

Basistjeneste	Årlig avgift – Kr – ekskl. mva.	Transaksjonsavgift basert på ordreverdi
Startpakke	3.000	0%
Basispakke	4.000	0,5 %

I ”Startpakke” inngår katalog med 100 varelinjer. Denne modellen dekker ordrevolum opp til NOK 150.000 per kvartal.

I ”Basispakke” inngår katalog med 1000 varelinjer. Denne modellen dekker ordrevolum opp til NOK 300.000 per kvartal.

Transaksjonsavgift beregnes først når samlet total omsetning overstiger NOK 500.000 per år. Transaksjonsavgift beregnes da for volumet som overstiger NOK 500.000.

Beregningsgrunnlaget er ordreverdi eksklusiv merverdiavgift.

1.2 Prismodell II

Dekker kun Selger på Ehandelsplattformen.

Basistjeneste	Årlig avgift – Kr – ekskl. mva.			Transaksjonsavgift basert på ordreverdi	Maksimal årlig belastning
	1 Kjøper	Tillegg per ny kjøper			
Bronse	5.000	3.000	Opp til 5 Kjøpere	0,5 %	200.000
Sølv	7.000	4.000	Opp til 8 Kjøpere (ikke tillegg for mer enn 8 kjøpere)	0,5 %	200.000

Transaksjonsavgift beregnes først når samlet total omsetning overstiger NOK 500.000 per år. Transaksjonsavgift beregnes da for volumet som overstiger NOK 500.000.

Beregningsgrunnlaget er ordreverdi eksklusiv merverdiavgift.

Det er ingen begrensning på antall ordre.

Pakken dekker avrop via katalog og IBX Punch Out.

Tabellen på neste side forklarer innhold og begrensninger i prismodellene.

Begrensninger	Startpakke	Basispakke	Bronse	Sølv
Maks. katalogstørrelse	100 varelinjer	1 000 varelinjer	10 000 varelinjer / kjøper	100 000 varelinjer / kjøper
Antall katalogoppdateringer	Online via IBX Supplier Content Management	4 / år *	12 / år / kjøper *	Ubegrenset
Maks. antall Selger organisasjoner	1	1	1	3
Maks. ordrevolum	NOK 150.000 / kvartal	NOK 300.000 / kvartal	Ubegrenset	Ubegrenset
Maks. antall Kjøpere	1	2	5	Ubegrenset
Forretningsdokumenter	PO, CO, OR eller INV	PO, CO, OR eller INV	PO, CO, OR og INV	PO, CO, OR og INV
XML integrasjon	Nei	Nei	Valgfritt	Valgfritt
	Nei	Nei	Installasjon + årlig vedlikeholdsavgift gjelder	Installasjon + årlig vedlikeholdsavgift gjelder
IBX Business Intelligence (statistikkverktøy)	Nei	Nei	Nei	Ja
Markedsføring	Trading partner directory	Trading partner directory	Trading partner directory	Trading partner directory and Certified supplier list
Score Card.	Nei	Nei	En gang ved førstegangs opplasting	Årlige oppdateringer
Avropmetoder	1 (katalog eller forespørsel)	1 (katalog eller forespørsel)	2 (katalog, forespørsel, punch out)	3 (katalog, forespørsel, punch out)
Opplæring	Belastes separat (I henhold til IBX Service Book)	Tilgang til 1 IBX opplæringsseminar (maks. 2 deltakere per kurs)	Fri tilgang til alle IBX opplæringstimer og seminarer (maks. 3 deltakere per kurs)	Fri tilgang til IBX opplæringstimer og seminarer (maks. 5 deltakere per kurs)
Support Se Vedlegg 3	Tilgang til IBX Service desk	Tilgang til IBX Service desk	Tilgang til IBX Service desk	Tilgang til IBX Service desk

*) Ubegrenset antall katalogoppdateringer når IBX Supplier Content Management benyttes.

2 Betalbare tilleggstenester for Selger

Betalbare tilleggstenester	Omfang:	Fast Pris:
Ordreintegrasjon	1 veis, en dokument type (Ordre) – En gangs kostnad	Kr 22 000
	2-veis, to dokument typer (Ordre, Ordresvar eller Faktura) - En gangs kostnad	Kr 56 000
	2-veis, Alle dokument typer (Ordre, Ordresvar og Faktura) - En gangs kostnad	Kr 85 000
	Tillegg for dokumenter (to veis integrasjon - Ordresvar og Faktura) - En gangs kostnad	Kr 35 000
	Tillegg for integrerte ordre fra ytterligere kjøper - En gangs kostnad	Kr 7 000
	Årlig vedlikeholdsavgift på integrasjon - Årlig avgift	Kr 8 900
	Punch out	Kr 13 900

	Katalogsammenstillingsverktøy – pr måned	Kr 4 600
	Uttrekk av katalogdata fra flere kilder – per kilde per måned	Kr 1 000
	Flere eksportformater – per måned per format	Kr 750
"Åpen Markedsplass"	Se pristabell for årlig abonnementsavgift	Ihht. punkt 1, Prisoversikt abonnements tjenester. "Åpen Markedsplass" representerer en ny kjøperkobling, og ansees å være den første kjøperkobling i prismodellen.
	Catalogue Scorecard	Pris per scorecard Kr 3 000

Betalbare tilleggstjenester	Tjenestebeskrivelse:	Timepris
	Kartlegging av innkjøpsprosesser, "nåtidsbeskrivelse"	Kr 1 500
	Investeringsavkastings analyse	Kr 1 050
	Prosess mapping framtidige innkjøpsprosesser	Kr 1 500
	Katalogvalideringstjenester (manuell)	Kr 870
	UNSPSC og andre kategoriseringsstandarder støtte verktøy og tjenester	Kr 870
	Utvidet støtte til opprettelse av kataloger	Kr 1 050
	Leverandøraktivering støtte, spesialtilpasset opplæring	Kr 1 050
	Katalogvalideringstjenester (manuell)	Kr 870
	Opprette leverandør med katalog på Open MarketPlace	Kr 870
	Oppsett av enkel forespørsel en-til-en Åpen Markedsplass	Kr 870
	Katalog integrasjon støtte og tjenester	Kr 1 050
	Prosjektledelse	Kr 1 050
	ITIL Tjenester	Kr 1 200
	Endringsledelse	Kr 1 500

3 Prisoversikt generelle konsulent tjenester

Timerater	Pris pr. time
Manager:	1 500
Senior konsulent	1 200
Konsulent	1 050
Teknisk personell	870

4 Betalingsbestemmelser

Alle priser er faste i avtaleperioden fram til 31. mai 2014.

Fakturaer skal betales innen tretti (30) dager etter fakturaens utstedelsesdato til den bankkonto som Operatøren til enhver tid oppgir. Ved forsinket betaling av ethvert skyldig beløp etter denne avtalen, vil Operatøren illegge slik forsinkelsesrente som til enhver tid følger av loven.

4.1 Dato for oppstart av abonnementet

Dato for oppstart av abonnementet er av partene avtalt til 01.01.2012

4.2 Faktureringsbestemmelser

Årlige abonnementsavgifter faktureres årlig, forskuddsvis.

Operatøren kan fakturere Selger for den første perioden etter at avtalen har blitt undertegnet. Dersom avtaleperioden forlenges, kan Operatøren fakturere Selger tretti (30) dager før datoen for forlengelsen.

Dersom Selger abonnerer på Ehandelsplattformen, kommer Operatøren, forutsatt at tersklene for katalogstørrelse, ordrevolum eller antall ordrer overskrides, til å informere Selger om dette, og Selger oppgraderes automatisk til neste Ehandelsplattformen tjenestepakke.

Operatøren kan belaste Selger den trinnvis økende avgiften i samsvar med tabellene skissert i avsnitt 1, regnet fra månedsskiftet i den kalendermåneden som følger etter at terskelen/tersklene har blitt overskredet. I et slikt tilfelle kan imidlertid Selger si opp avtalen etter eget ønske ved tretti (30) dagers varsel, og avgiften det opprinnelig ble inngått avtale om, gjelde for hele oppsigelsesperioden.

Dersom Selger ønsker å bruke tjenestene overfor flere Kjøpere, skal Selger informere Operatøren om dette. Dersom opplysningen er mottatt fra en ny potensiell Kjøper, skal Operatøren informere Selger om dette. Dersom Selger samtykker å benytte tjenestene ovenfor en ny Kjøper, kan Operatøren belaste Selger for avgift i henhold til det som er skissert i tabellene i avsnitt 1, regnet fra månedsskiftet i den kalendermåneden som følger etter at en ny Kjøper har blitt godkjent av Selger. Dersom Selger leverer katalog til Operatøren i forbindelse med en kobling mot en ny Kjøper, anses dette for å være Selgers godkjenning.

Konsulenttjenester faktureres etter løpende regning.

Alle priser er oppgitt eks. offentlige avgifter.

Vedlegg 6 – Informasjonssikkerhet

Innholdsfortegnelse

1	Generelt.....	3
2	Rutiner for bytte av passord.....	3
3	Konfidensialitet.....	3

1 Generelt

Operatøren følger gjeldende regelverk og alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle for Operatøren ut fra Operatørens profesjonelle ansvar som tilbyder av driftstjenestene.

Det forutsettes at hverken Kjøper eller Selger sender personsensitiv informasjon over Ehandelsplattformen.

Under beskriver vi ytterligere tiltak for å ivareta god informasjonssikkerhet.

2 Rutiner for bytte av passord

For passord gjelder følgende rutiner:

- Passord skal byttes minimum en gang i løpet av en 90 dagers syklus
- Passordet skal inneholde minimum 8 karakterer
- Passordet skal inneholde minimum 3 store bokstaver, 3 små bokstaver, 2 karakterer bestående av tall eller symboler
- Etter mislykkede innloggingsforsøk med 5 feilinnlogginger eller ved en dynamisk forsinkelse vil brukerkontoen bli lukket i minst 15 minutter
- Samme passord kan ikke bli gjenbrukt med et minimum på 5 intervaller
- Passordet skal endres ved førstegangsinlogging

3 Konfidensialitet

- Alle data i Ehandelsplattformen lagres og overføres på en sikker måte.
- Passord og all datakommunikasjon mellom Operatøren og andre parter er kryptert via SSL.
- Rollebasert sikkerhet sikrer at informasjon er bare tilgjengelig for autorisert personell.
- Ehandelsplattformen er designet for separasjon av abonnentdata. Det vil si at en Abonnent ikke skal kunne få tilgang til en annen Abonnent sine data.