STATENS INKÖPSCENTRAL

Vägledning avrop av

Operatörstjänst för elektroniska meddelanden

Ramavtalet är giltigt till och med 2027-04-13

2026-11-18

Version 1.3

Läs mer på avropa.se

KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

Beskrivning av ramavtalsområdet 3

Vad går inte att avropa? 4

Hur gör jag för att avropa? 4

Priser 5

Checklista 6

Leveransprocessen 7

Kravställning 8

E-handel och e-fakturering 9

Säkerhetsskyddsavtal/Informationssäkerhet 9

Stöddokument att använda inför avrop 9

Leveransvillkor och felhantering 11

Utskick av avropsförfrågan 11

Kontrakt 11

Uppföljning 12

Praktiska råd 15

Versionshistorik 21



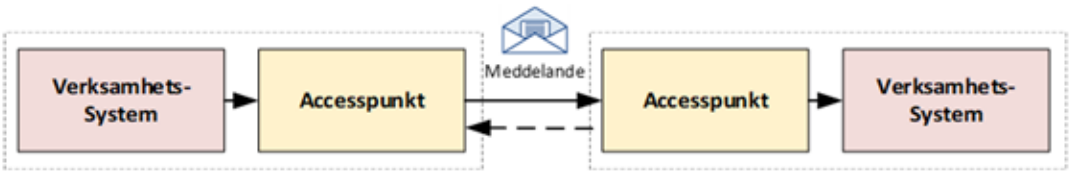
Beskrivning av ramavtalsområdet

Ramavtalet Operatörstjänst för elektroniska meddelanden omfattar tjänster för meddelandeutväxling mellan avropande organisationer och deras motparter. Det finns olika typer av elektroniska meddelanden, till exempel fakturor i XML-format enlig standarden Peppol BIS Billing och information i text- eller HTML-format. Ett meddelande kan även omfatta bifogade dokument.

Syftet med ramavtalet är tillhandahålla en stabil och säker tjänst för avropande organisationers kommunikation och hantering av alla typer av elektroniska meddelanden. Operatörstjänsten kan komplettera systemlösningar och motsvarande som avropas via övriga ramavtal inom kategorin Programvaror och tjänster.

Meddelandeutväxling via Peppolnätverket

I första hand omfattar ramavtalet meddelandeutväxling via Operatörstjänstens Accesspunkt till Peppolnätverket (Peppols infrastruktur). En accesspunkt i Peppols infrastruktur är en tjänst som används för att skicka och ta emot elektroniska meddelanden i inköpsprocessen på ett säkert och tillförlitligt sätt. Det finns ett adressregister i Peppolnätverket med alla mottagares elektroniska adresser (Peppol-ID). Avsändaren anger mottagarens Peppol-ID i meddelandet och Operatörstjänsten skickar det till mottagaren via sin Accesspunkt. Den mottagande accesspunkten kvitterar att meddelandet har kommit fram. Adressuppslagningen i Peppolnätverket gör att avsändarens respektive mottagarens Operatörstjänster inte behöver ta kontakt med varandra för att det hela ska fungera.





Övriga tjänster

Utöver meddelandeutväxling via Peppolnätverket är det möjligt att avropa ytterligare ett antal relaterade tjänster. Som exempel kan nämnas tjänster för skanning och tolkning av leverantörsfakturor i pappersform, förmedling av digital post, leverantörsportal och informationsuttag från e-fakturor som grund för uppföljning. Se vidare i dokumenten *Kravspecifikation* och *Kravkatalog*.

Vad går inte att avropa?

Ramavtalet omfattar **inte** följande tjänster:

- Pappersutskrift, kuvertering och postdistribution av kundfakturor. Det är dock möjligt att avropa en integration till en separat utskriftstjänst. Statliga myndigheter kan avropa utskriftstjänster från ramavtalet Tryckeritjänster.
- Distribution av kundfakturor via e-post. Vissa obligatoriska krav på Operatörstjänsten, till exempel kvittenser och notifieringar vid distributionsproblem, är inte tillämpliga på e-post. Se även SFTI:s handledning E-fakturering i offentlig sektor, rättsregler att beakta rörande ansvarsförhållanden vid e-fakturering.
- Distribution av kundfakturor i formatet Peppol BIS Billing på andra sätt än via Peppolnätverket.

Hur gör jag för att avropa?

Förslagsvis börjar ni med en nulägesanalys och en inventering av kommande behov av att kunna skicka och ta emot elektroniska meddelanden. Det kan vara bra med en strategi för ett eller eventuellt flera avrop från ramavtalet. Ställ er till exempel följande frågor:

- Vilket är det omedelbara behovet av en operatörstjänst och hur kommer situationen att utvecklas framöver?
- Vilken (eller vilka) operatörstjänster använder vi i dag?
- Har vi befintliga avtal där det ingår en operatörstjänst och hur länge är de giltiga?



- Kan det bli aktuellt att skicka digital post från ett eller flera verksamhetssystem?
- Har vi fortfarande stora volymer av skannade leverantörsfakturor och behöver avropa tjänster för det, eller kan vi själva skanna minskade volymer?
- Har vi många privatpersoner som kunder och har de efterfrågat fakturor till internetbank?

Se även avsnittet Praktiska råd och Meddelanden i inköps och faktureringsprocesserna. Avrop genomförs genom en förnyad konkurrensutsättning. Dokumentet *Mall avrop från Operatörstjänst e-meddelanden* kan användas som mall eller checklista för utformning av avropsförfrågan.

Priser

Priser anges exklusive mervärdesskatt.

Takpriser

Det finns så kallade takpriser för tre typer av tjänster och ramavtalet omfattar tydliga beskrivningar av vad dem:

- Anslutning till Operatörstjänsten för utväxling av meddelanden via Peppol-nätverket (per anslutning)
- Meddelandeutväxling via Peppolnätverket (styckpriser per meddelande)
- Konvertering mellan standarder (styckpriser per meddelande).

Takpriserna skiljer sig mellan ramavtalsleverantörerna. Aktuella takpriser samt beskrivningar av vad de omfattar återfinns i dokumenten *Bilaga Priser* samt i dokumentet *Takpriser - Sammanställning*. Takpriserna får inte överskridas när ramavtalsleverantörerna lämnar anbud. Kammarkollegiets eventuella prisjusteringar av takpriser påverkar inte priserna i redan lämnade anbud eller priser i tecknade kontrakt. I praktiken betyder det att om ett takpris har justerats efter det att ett anbud har lämnats in har leverantören ingen rätt att justera sitt anbudspris i efterskott. Eventuella kommande prisjusteringar behöver regleras av kontraktet.



Priser för tjänster som ni själva ställer krav på

Kravkatalogen anger ramarna för vilka egna krav som kan ställas på Operatörstjänsten. Priserna för tjänster som ni själva ställer krav på fastställs i den förnyade konkurrensutsättningen.

Det är möjligt att utforma olika prismodeller för övriga tjänster, se vidare i *Allmänna villkor*, avsnitt 2.11. Det kan vara bra att fundera kring vilken prismodell som passar bäst, till exempel:

- Styckpris per år för arkivering av skannade pappersfakturor samt
- Pris för uppsättning respektive årligt underhåll av en integration till en utskriftstjänst.

Gör gärna en RFI (Request for information) om ni är osäkra på hur prismodeller för övriga tjänster bäst bör utformas i en avropsförfrågan.

Övriga ersättningar

Om ni skriftligen och uttryckligen beordrar en resa har ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekväm arbetstid utgår endast om parterna skriftligen överenskommer om detta.

Checklista

Följande punkter kan vara bra att gå igenom inför ett avrop:

- Hur ser den nuvarande utformningen av meddelandeutväxling ut för det eller de område som ska efterfrågas? Har vi en komplex situation med flera olika flöden av meddelanden och kan/vill vi göra någon förändring av den?
- Hur ser den aktuella avtalssituationen ut, giltighetstider, optioner och villkor rörande avslut med mera?
- Vilka volymer har vi i dag och hur bedömer vi utvecklingen av dem?



- Vilka krav på lagring behöver vi ställa i avropet, vilken räkenskapsinformation kommer att finnas och hur länge, och var, ska den bevaras? Var, och hur länge ska räkenskapsinformation och utväxlingsloggar med mera i nuvarande tjänster och lösningar bevaras?
- Kan våra befintliga verksamhetssystem i dagsläget skapa eller ta emot aktuella meddelandestandarder eller behöver vi avropa konverteringar? Under hur lång tid kan vi i sådana fall behöva konverteringarna?
- Behöver avropet omfatta konsulttjänster för att göra uppsättningar av meddelandeutväxling, vid sidan av Peppolnätverket, med befintliga varu-/tjänsteleverantörer?
- Påverkas befintliga system och lösningar av införandet av Operatörstjänsten? Har vi, för att säkerställa en smidig övergång till Operatörstjänsten, säkerställt att vi vid behov har tillgång till exempelvis konsulter hos aktuella leverantörer?
- Hur ska vi följa upp meddelandeutväxlingen och behöver vi någon särskild statistik?
- Finns det anledning att ange en egen prismodell för prisjusteringar? I annat fall, vilken basmånad för prisjustering ska vi ange i avropet (till exempel den månaden som avropssvar ska lämnas in), och när ska den första prisjusteringen kunna genomföras (till exempel tidigast ett år efter kontraktets tecknande)?

Vid avrop som omfattar kundfaktureringsprocessen:

- Ska Operatörstjänsten kunna skicka e-faktura till privatpersoners internetbanker? Har vi tagit kontakt med vår bank rörande uppsättning och införande, så att vi vet vad som gäller inför avropet?
- Vill vi att Operatörstjänsten ska skicka kundfakturor i PDF-format till privatpersoner och organisationer som har en digital brevlåda? Har vi tagit kontakt med Myndigheten för digital förvaltning (Digg) rörande uppsättning och införande, så att vi vet vad som gäller inför avropet?

Leveransprocessen

När behoven är identifierade kan det vara bra att fundera kring leveransprocessen, till exempel:



- Under vilken tidsperiod är det lämpligt att införa/byta Operatörstjänst, när är våra egna resurser tillgängliga och behöver vi boka konsulter för system och lösningar som skickar och/eller tar emot meddelanden?
- Finns det skäl för att avvakta med vissa delar av det totala behovet och i ett senare skede göra ett nytt avrop? Eller är det motiverat att använda delleveranser och/eller optioner i avropet för att kunna ha samma leverantör för olika typer av meddelandeutväxling som har ett samband mellan varandra?

Kravställning

Kvalificeringskrav i ramavtalsupphandlingen

Upphandlingen omfattade följande obligatoriska kvalificeringskrav. De gäller under hela avtalstiden och ska inte användas i ett avrop:

- Ekonomisk och finansiell ställning – *Upphandlingsdokumentet,* avsnitt 5.6.2
- Certifierad Peppol-tjänsteleverantör – *Upphandlingsdokumentet,* avsnitt 5.6.3
- Ledningssystem för informationssäkerhet – *Upphandlingsdokumentet*, avsnitt 5.6.4.

Inga ytterligare kvalificeringskrav får ställas vid avrop.

Kravspecifikation och allmänna villkor

Operatörstjänsten ska uppfylla krav enligt tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och EU-direktiv som gäller offentlig sektor i Sverige samt ha stöd för att utväxla elektroniska meddelanden enligt de specifikationer som beskrivs i dokumentet Standarder.

Obligatoriska krav på Operatörstjänsten

De obligatoriska kraven på Operatörstjänsten gäller för samtliga typer av kommunikation av meddelanden som kan ingå i ett avrop, se *Kravspecifikationen*. Observera att avsnitt 4.2.9 enbart gäller Peppols infrastruktur.



Kravkatalog

Ni kan ställa egna krav i avropet, till exempel på förmedling av digital post och e-faktura till internetbank, skanning av leverantörsfakturor, konsulttjänster, lagring av data, integration till en utskriftstjänst och en leverantörsportal. Dock måste kraven rymmas under någon av rubrikerna i *Kravkatalogen*. I syfte att ta reda på leveranskapacitet och olika sätt att tillgodose era behov kan ni skicka en RFI) till samtliga ramavtalsleverantörer.

E-handel och e-fakturering

När kontraktet är tecknat kan ni, om ni vill, lägga upp den tilldelade ramavtalsleverantören i ert systemstöd för e-handel och skapa en order för fakturamatchning. Ramavtalsleverantören ska vid behov kunna ta emot order i Peppolformat **eller** via e-post, samt ska skicka en Peppolfaktura via Peppolnätverket, se *Allmänna villkor*. Informera leverantören om fakturor ska märkas med Orderreferens och/eller Beställarreferens. Ni kan även begära att leverantören märker fakturorna med ett Faktureringsobjekt. Läs mer om fakturareferenser på sfti.se.

Säkerhetsskyddsavtal/Informationssäkerhet

Ange alltid i avropet om det behöver tecknas ett säkerhetsskyddsavtal samt vilken nivå det i sådana fall handlar om. Det kan finnas ledtider för de kontroller som leverantören behöver genomföra. Tänk därför på att ta höjd i tidplanen om det krävs ett säkerhetsskyddsavtal.

Ramavtalsleverantörernas anbudspriser omfattar säkerhetsskyddsavtal nivå 2 och 3. Om ni har behov av säkerhetsskyddsavtal nivå 1 har ramavtalsleverantörerna rätt till ersättning för verifierade faktiska merkostnader, se *Allmänna villkor*, avsnitt 2.17.

Stöddokument att använda inför avrop

Definitioner

Dokumentet *Allmänna villkor*, avsnitt 2.3, omfattar begrepp som är speciellt definierade för ramavtalet.



Mall för Volymer och prisuppgifter

Mallen *Volymer och prisuppgifter* kan användas som stöd vid utformningen av ett avrop eller vid avstämning av takpriser i anbud. Den kan även bifogas med ett avrop.

Ramavtalsleverantörernas takpriser för meddelandeutväxling via Peppolnätverket är inlagda i mallen som ger stöd för beräkningen av volymer i olika prisintervall. Ange det antal år som avropet avser samt ett uppskattat antal årliga meddelanden.

Vidare finns ett antal rader som kan användas för att efterfråga prisuppgifter för tjänster som beskrivs i avropet (ange referens till aktuellt avsnitt).

Det är möjligt att öppna mallen för justeringar, till exempel borttag eller tillägg av rader och ändring av rubriken. Högerklicka på flikens namn samt ”Ta bort bladets skydd”. Skydda den igen genom att ange ”Skydda blad”.

Mall för Volymer och prisuppgifter kan låsas upp utan lösenord

Observera! Det behövs inget lösenord för att justera mallen Volymer och priser. Om den används i ett avrop det kan det därför vara lämpligt att kontrollera beräkningarna, till exempel genom att lägga in uppgifterna i en ny mall.

Bilaga Standarder

Leverantören (Operatörstjänst) har ett ansvar att följa de standarder som Single Face To Industry (SFTI) eller offentlig organisation med motsvarande syfte rekommenderar. Kammarkollegiet uppdaterar bilaga *Standarder* vid nya rekommendationer.



Leveransvillkor och felhantering

Dokumentet *Allmänna villkor* anger vad som gäller för leverans, leveranskontroll och felhantering, förutsatt att inget annat framgår av kontraktet.

Sammanfattningsvis ansvarar ramavtalsleverantören för anslutningen av tjänsten, men ni behöver ha en löpande dialog och själva hantera övriga system och tjänster som berörs. Tänk på att boka eventuella konsultinsatser i god tid. Ni behöver också avsätta tid för att göra en leveranskontroll innan den avtalade leveransdagen. Om ni avstår från leveranskontrollen godkänns leveransen automatiskt på avtalad leveransdag Krav på systemdokumentation återfinns i *Kravspecifikationen*, avsnitt 4.2.1.

Utskick av avropsförfrågan

Avropsförfrågan ska skickas till samtliga ramavtalsleverantörer inom aktuellt område, se avropa.se för aktuella e-postadresser. Ramavtalsleverantörerna ska ge ett avropssvar, men kan avstå från att lämna anbud och i förekommande fall lämna en förklaring.

Kontrakt

Utgå gärna från dokumentet *Mall för kontrakt* eller använd den som en checklista vid utformningen av kontraktet.

Avtalad leveransdag

Observera att den avtalade leveransdagen i kontraktet är en grund för hantering av eventuella förseningar.

Kontraktets giltighetstid

Det är viktigt att säkerställa rätt kontraktslängd. Generellt kan sägas att rätt kontraktslängd är den bedömda ekonomiska livslängden, men det kan också finnas



anledning att ta hänsyn till andra aspekter. Exempelvis kan ett stegvist införande och/eller planerade byten av andra närliggande system och lösningar påverka giltighetstiden. Ett byte av leverantörer för tjänster som rör meddelandeutväxling via Peppolnätverket genomförs dock väldigt enkelt genom att den elektroniska mottagningsadressen ändras i Peppols adressregister (SMP). Däremot kanske det finns andra typer av integrationer och motsvarande som inte är lika enkla att byta ut och som därför påverkar giltighetstiden. Se även *Kravkatalogen*, avsnittet Giltighetstid.

Prisjustering av kontrakt

Ni kan, om ni har behov av det, avtala om olika modeller för prisindexering.

Om kontraktet inte omfattar någon särskild modell för prisindexering gäller följande: Det arbetskostnadsindex som Kammarkollegiet för prisjustering av takpriser under ramavtalstiden ska användas, se *Ramavtalets Huvuddokument*, avsnitt 1.11.2. Kontraktet behöver dock omfatta basmånad för beräkningen av prisjusteringen, samt när den första prisjusteringen kan genomföras, till exempel tidigast ett år efter kontraktets tecknande. Se även Allmänna villkor, avsnitt 2.11.

Uppföljning

Uppföljning är viktigt för att säkerställa att avtalade tjänster och produkter tillhandahålls enligt överenskomna villkor. Statens inköpscentral fokuserar på att följa upp kraven i ramavtalsupphandlingens upphandlingsdokument och avtalsvillkoren i huvuddokumentet. Ni som har avropat från ett ramavtal ansvarar för uppföljningen av ert kontrakt. Tänk på att alltid utgå från det som finns i kontraktet och att kontinuerligt dokumentera de avvikelser som identifieras. Här följer ett antal exempel på uppföljningsaktiviteter. Utgå från de risker och behov som ni har identifierat när in planerar er uppföljning.

Anslutning av tjänsten

Kravspecifikationen omfattar ett antal krav som gäller anslutning av tjänsten. Ni kan också, mot bakgrund av *Kravkatalogen*, ha ställt egna krav. Följ till exempel upp att:



- Avtalat antal användare har *tillgång till webbgränssnittet*.
- Ni har fått en *systemdokumentation* med beskrivningar, instruktioner, och annan dokumentation som gör det möjligt för er att förstå hur Operatörstjänsten är uppbyggd och implementerad.
- *Reglerna för eventuella konverteringar* av meddelandeformat är beskrivna i systemdokumentationen.
- Ni har en tydlig *beskrivning av leveransprocessen* och de eventuella underleverantörer som ingår i den.
- Eventuella *underleverantörer som behandlar personuppgifter* finns angivna i ert personuppgiftsbiträdesavtal.
- Det finns en rutin för att ramavtalsleverantören ska *notifiera er vid eventuella problem* vid sändning och mottagning som inte kan hanteras i tjänsten direkt. Rutinen kan till exempel innebära att eventuella notifieringar skickas till en funktionsbrevlåda som ni bevakar.
- Ni har en plan för hur *data ska migreras eller gallras* vid avtalets slut. Om ni löpande vill läsa ut information behövs en integration.
- Det finns en metod för avstämningar som gäller *integrationer* till och från Operatörstjänsten.

Leveranskontrollen kan till exempel omfatta

- Skicka och ta emot helt korrekta *testmeddelanden.*
- Att *webbgränssnitt* fungerar enligt ställda krav.
- Test av *export av data.*

Nyttjande av tjänsten

Kravspecifikationen omfattar ett antal krav som gäller nyttjande av tjänsten. Ni kan också, mot bakgrund av Kravkatalogen, ha ställt egna krav. Följ till exempel upp att:

- *Loggarna för utväxling* av meddelanden är strukturerade och sökbara.
- Ni kan *stämma av integrationerna*, till exempel via loggarna. Avstämningen ska kunna visa att det antal meddelande som ankommit till eller distribuerats av operatörstjänsten överensstämmer med antalet som ni hanterat i era mottagande och sändande system och lösningar.



- Ni har, om det blivit aktuellt, fått *notifieringar om sändnings- eller mottagningsproblem* och då fått tillräcklig information om vad det är ni behöver göra.
- *Operatörstjänsten är tillgänglig* i enlighet med ert kontrakt.

Se även avsnittet Praktiska råd och Avstämningar och hantering av avvikelser

Ledningssystem för informationssäkerhet

Kravet på Ledningssystem för informationssäkerhet omfattar även eventuella underleverantörer som utför väsentliga delar av leveransen. Statens inköpscentral bevakar att ramavtalsleverantörerna har giltiga certifikat för det egna bolaget. I de fall en underleverantör utför en väsentlig del av en leverans kan ni, i samband med avropet eller under kontraktets giltighetstid, begära in dokumentation som visar att kravet uppfylls, se *Allmänna villkor*, avsnitt 2.20 Uppföljning.

Kontroller av priser och fakturor

Kontrollera att fakturerade priser överensstämmer med priserna i ert kontrakt. Vid avtalsenliga prisjusteringar kan det vara bra att komplettera kontraktspriserna i ett separat dokument, så att ni lätt kan stämma av att uppdaterade priser har fakturerats korrekt.

Priser som omfattades av ramavtalets takpriser:

- Anslutning till Operatörstjänsten för utväxling av meddelanden via Peppol nätverket (per anslutning)
- Meddelandeutväxling via Peppolnätverket (styckpriser per meddelande)
- Konvertering mellan standarder (styckpriser per meddelande).

Övriga priser enligt ert kontrakt, till exempel:

- Anslutning till digital post för system
- Digital post per meddelande från system
- Leverantörsportal, anslutning
- Leverantörsportal, nyttjandeavgift.



Praktiska råd

Digital post

Privatpersoner eller organisationer som har registrerat sig för en digital brevlåda har accepterat att ta emot myndighetspost till den. Myndigheten för digital förvaltning (Digg) ansvarar för infrastrukturen för digital post (Mina meddelanden) och den digitala brevlådan Min myndighetspost. Läs mer om digital post och det avtal som ni behöver teckna med Digg för att komma i gång med det på digg.se. Operatörstjänsten kan avropas som så kallad Förmedlare av digital post.

Anslutning av Operatörstjänsten (implementation)

Ramavtalsleverantören ansvarar för att leverera en komplett tjänst, i enlighet med den tidplan som framgår av kontraktet. Leveransen ska vara slutförd på avtalad leveransdag. Därför är viktigt att det i kontraktet finns uppgift om en avtalad leveransdag, det vill säga den dag när ni ska kunna använda Operatörstjänsten på efterfrågat sätt.

Både ni som är avropsberättigad organisation och ramavtalsleverantören behöver kontinuerligt arbeta för att leveransen ska vara klar senast på den avtalade leveransdagen. Innan den avtalade leveransdagen ansvarar ni för att göra en leveranskontroll, det vill säga säkerställa att Operatörstjänsten uppfyller de ställda kraven. Den dag ni godkänner leveransen, eller kan anses ha godkänt den, kallas effektiv leveransdag. Om den effektiva leveransdagen infaller efter den avtalade leveransdagen behöver ni klargöra vem som har orsakat förseningen. Leveransgodkännande kan ske med reservation, se *Allmänna villkor*, avsnitt 2.10.1, punkt 7 och följande stycken.

Statistik som gäller meddelandeutväxlingen

Inför avropet kan det vara bra att fundera igenom vilken typ av statistik som ni tror att ni kan komma att behöva. Det kan till exempel handla om volymer för olika typer av meddelandeutväxling samt förteckningar över distributionssätt per motpart.



Operatörstjänstens webbgränssnitt kan eventuellt vara en källa till den önskade statistiken.

Ramavtalsleverantör ska vid var tidpunkt kunna tillhandahålla av efterfrågade rapporter och statistik, enligt vad som framgår av kontraktet, för en period om minst 18 månader tillbaka.

Avstämningar och notifieringar vid avvikelser

Ni behöver kunna säkerställa att skickade elektroniska meddelanden når mottagarnas angivna mottagningspunkter. Meddelanden som kommer till den egna mottagningspunkten måste också hanteras. I SFTI:s handledning E-fakturering i offentlig sektor - rättsregler att beakta beskrivningar av olika typer av fel som kan uppstå vid elektronisk fakturering, samt vilket ansvar som sändare och mottagare har för meddelandeutväxlingen.

De obligatoriska kraven på Operatörstjänsten innebär att ni alltid ska få stöd för avstämning av integrationer, till exempel uppgifter om antal meddelanden som tagits emot och antalet som har levererats till mottagarens mottagningspunkt. Ni ska också få notifieringar i klartext vid avvikelser som Operatörstjänsten inte kan lösa. Till exempel, om motpartens accesspunkt av någon anledning är stängd gör Operatörstjänsten nya sändningsförsök utan er inblandning. Däremot, om ni får en notifiering från Operatörstjänsten om att ett meddelande inte har kommit fram behöver ni göra något. Operatörstjänstens notifiering ska kunna vägleda er i frågan.

I samband med anslutningen av Operatörstjänsten kan det vara bra att tänka igenom det egna upplägget för avstämningar och hantering av eventuella avvikelser i meddelandeutväxlingen. Sätt er in i hur ni kan ta fram de avstämningsunderlag ni behöver, var Operatörstjänsten ska skicka eventuella notifieringar om avvikelser (till exempel till en funktionsbrevlåda) och fundera på hur många användare som ingår ha tillgång till webbgränssnittet/webbgränssnitten (tre användare ingår).



Meddelanden i inköps och faktureringsprocesserna

Analysera nuläget

Meddelandeutväxling som i dag sker via Peppolnätverket kan lätt styras över till en ny operatörstjänst, men det kan finnas andra typer av kommunikationssätt som behöver fungera efter bytet. Säkerställ att ni har en aktuell information om befintlig meddelandeutväxling, det vill säga befintliga kommunikationssätt med era olika motparter.

Vid avrop av meddelandeutväxling som avser inköps- och kundfaktureringsprocesserna är det viktigt att förbereda övergången från nuvarande avtal. Det går inte att under någon längre tid stoppa upp till exempel mottagning av leverantörsfakturor och utskick av kundfakturor. Andra typer av meddelandeutväxling, där det till exempel saknas standarder, kan kräva ingrepp i berörda verksamhetssystem och kräva separata konsultinsatser.

Hantera gamla standarder

I den nuvarande utväxlingen av meddelanden inom inköpsprocessen kan det finnas uppsättningar för meddelandeutväxling med gamla standarder, till exempel Svefaktura eller SFTI ESAP 6. Undersök om det är möjligt att flytta över dessa uppsättningar till Peppolnätverket innan bytet till den nya Operatörstjänsten. Om meddelandeutväxlingen i ett pågående avtal med en varu-/tjänsteleverantör sker enligt standarden SFTI ESAP 6 kanske är det inte försvarbart eller lämpligt att för en kortare tid byta till Peppol. En lösning kan vara att avropa konsulttjänster för att göra en ny uppsättning. OBS! Glöm inte att ställa krav i nya upphandlingar på att meddelandeutväxling ska ske via Peppolnätverket, se SFTI:s handledning Krav på e-handel i samband med upphandling.

Välj vilket eller vilka Peppol-ID som ska användas

En organisations elektroniska adress i Peppolnätverket kallas Peppol-ID. Den som vill ta emot elektroniska meddelanden via Peppolnätverket, till exempel leverantörsfakturor, behöver bland annat registrera följande uppgifter i Peppols adressregister som kallas SMP.



- Organisationens Peppol-ID samt
- Uppgifter om vilka typer av elektroniska meddelanden som organisationen kan tas emot (till exempel e-fakturor).
- Vilken leverantör av accesspunkt som tar emot meddelanden för organisationens räkning.

Vanligtvis är det Operatörstjänsten eller motsvarande tjänst som levererar accesspunkt som genomför registreringen i SMP.

Upphandlande organisationer måste kunna ta emot e-fakturor via Peppolnätverket. Därför har de flesta avropande organisationer redan valt ett Peppol-ID. Det går dock inte att använda samma Peppol-ID hos olika leverantörer av accesspunkter. Om avropet innebär att ni framöver kommer att ha två olika leverantörer av accesspunkter (operatörstjänster), till exempel en för inköpsprocessen och en för kundfaktureringsprocessen, behövs oftast ytterligare ett Peppol-ID.

Mottagare av kundfakturor via Peppol-nätverket behöver i dagsläget inte ha kännedom om avsändarens Peppol-ID. Därför är det sannolikt enklast att fortsätta att använda organisationens befintliga Peppol-ID för inköpsprocessen. Orsaken är att detta Peppol-ID oftast redan är registrerat hos många varu-/tjänsteleverantörer som till exempel skickar e-fakturor. Den nya Operatörstjänsten ändrar vid ett givet tillfälle adressen i SMP, så att e-fakturor med mera skickas rätt.

Läs mer om val av Peppol-ID hos Upphandlingsmyndigheten.

Konvertering för att hantera eventuella begränsningar i verksamhetssystem

Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste vara utformade i ett av Peppol godkänt standardiserat format. De måste också valideras innan de skickas, så att mottagaren alltid får tekniskt korrekta meddelanden. Det här kan medföra att avropande organisationer har behov av konverteringar av meddelanden under en kortare eller längre tid.

Exempel: Det är inte längre möjligt att skicka det gamla formatet Svefaktura via Peppolnätverket. Den som har ett ekonomisystem eller faktureringssystem som enbart skapar Svefakturor behöver konvertera dessa till formatet Peppol BIS Billing 3 för att de ska kunna skickas via Peppolnätverket. På samma sätt kan en mottagare



som har ett system som enbart kan ta emot Svefakturor behöva konvertera från Peppol BIS Billing 3 till Svefaktura.

Konvertering innebär vissa risker för informationsförluster och det är viktigt att säkerställa spårbarhet för meddelanden som utväxlas. Därför finns det krav på Operatörstjänsten att beskriva regler för konverteringen samt att redovisa eventuella informationsförluster. Det finns förstås fördelar med att uppgradera eller byta ut system och lösningar som inte kan hantera de meddelandeformat som är godkända i Peppol.

Accesspunkterna har ett ansvar för meddelanden som skickas via Peppolnätverket

Ramavtalsleverantörerna måste ha en god kännedom om sina kunder som de ger tillgång till Peppolnätverket. Orsaken är att de riskerar att förlora sin rättighet att vara Accesspunkt i Peppolnätverket om de förmedlar oseriösa meddelanden. Det är orsaken till att ramavtalsleverantören kan komma ställa frågor rörande er interna kontroll kring de meddelanden som ni skickar. Läs mer Peppols transportmodell på sfti.se.

Förbered för olika typer av elektroniska kundfakturor

Processen för kundfaktureringen i en organisation är vanligtvis utformad i ett eller flera befintliga system eller lösningar. Även vid ett relativt enkelt upplägg kan det finnas skäl att rita upp flödena och fundera över hur dessa ska hanteras i avropet och vid införandet av Operatörstjänsten. En ökad e-fakturering kan i sig också innebära behov av förändringar. Överväg om ni har behov av att göra en RFI för att få kunskap om ramavtalsleverantörernas möjligheter och eventuella begränsningar i samband med distributionen av kundfakturor, och underlag för eventuella ändringar eller kompletteringar av egna interna processer.

Kontrollera om organisationer och företag kan ta emot fakturor via Peppolnätverket

En fakturamottagare som är registrerad i Peppols adressregister (SMP) anses ha godkänt att ta emot e-fakturor i formatet Peppol BIS Billing 3, se SFTI:s handledning E-fakturering i offentlig sektor - rättsregler att beakta, avsnitt 4.2. Inför ett avrop av en Operatörstjänst som omfattar förmedling av elektroniska kundfakturor kan det



därför vara bra att göra en genomgång av kundregistret och uppdatera uppgifterna för mottagande organisationer med deras elektroniska adress.

Det är möjligt att söka fram organisationer i SMP samt vilka meddelanden de kan ta emot via Peppol directoy. SFTI:s verifieringstjänst kan användas för att göra utsökningar med upp till 100 poster åt gången, till exempel för den som snabbt vill gå igenom sitt kundregister. Tjänsten är gratis, men användaren behöver skapa en inloggning. Det kan finnas skäl att kontakta organisationer som inte är registrerade att ta emot fakturor via Peppolnätverket, se vidare information på upphandlingsmyndigheten.se.

E-faktura till privatpersoners internetbanker

Privatpersoner kan ansöka om att få betalningsbara kundfakturor i sin internetbank och tjänster kring det kan efterfrågas i ett avrop. Uppsättningen av e-faktura till internetbank innebär bland annat en utformning av ett anmälningsförfarande. Ta gärna en kontakt med den egna banken redan innan avropet för att klargöra vad som krävs av er och vad Operatörstjänsten kan bistå med. Ni kan till exempel behöva utforma blanketter för de PDF-fakturor som ska redovisas hos bankerna och beroende på ert bankavtal kan det också tillkomma kostnader.

Övriga kundfakturor

Digital post kan vara ett alternativ till pappersfakturor för kunder som har valt att ha en digital brevlåda, se avsnittet Digital post.

Det är inte möjligt att avropa pappersutskrift, kuvertering och postdistribution av kundfakturor via ramavtalet från ramavtalet Operatörstjänst för elektroniska meddelanden. Däremot är det möjligt att efterfråga förmedling av fakturameddelanden eller fakturablanketter i PDF-format till en separat utskriftstjänst. Statliga myndigheter kan avropa utformning av fakturablanketter, utskrifter, kuvertering och postdistribution från ramavtalet för Tryckeritjänster.

Undersök vid behov om det är möjligt att använda eventuella färdiga fakturablanketter i ekonomi-/faktureringssystemet för e-faktura till internetbank, digital post eller som underlag för pappersutskrift.



Bevara PDF-fakturor som skickats till kund

PDF-fakturor som skickas till internetbanker och digitala brevlådor samt underlag för pappersutskrifter kan behöva bevaras med exakt det utseende de hade när de skickades till kund, eller skrevs ut för att skickas till kund. Vid behov, säkerställ att ni har fortsatt tillgång till tidigare skickade PDF-fakturor samt bestäm hur ni ska hantera det hela framöver.

Åtgärder vid försenade e-fakturor

En ökad elektronisk fakturering kan innebära ett behov av att gå igenom rutinen för åtgärder vid försenade fakturor. En påminnelse om en obetald faktura inte är en faktura utan ett dokument som bör skickas separat. Påminnelseavgifter är dock fakturor som kan skickas till den elektroniska adressen, men för att undvika dubbelregistreringar i det mottagande systemet (och administration kring dubbelbetalningar) bör de enbart omfatta själva avgiften. Se vidare SFTI:s guide för mottagande av elektroniska fakturor, avsnitt 10.

Versionshistorik

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2025-10-03	Vägledningen är överförd till en ny mall
1.1	2025-12-16	Komplettering av avsnittet Uppföljning samt mindre redigeringar.
1.2	2026-10-16	Uppdatering av länkar samt ny punkt under



		rubriken checklista avseende prisjusteringar.
1.3	2026-11-18	Uppdatering av länk.