# SBA:s servicemätning (SKR:s Insikt)

Ni inbjuds härmed att inkomma med offert i direktupphandlingen av genomförandet av Stockholm Business Alliance (SBA:s) servicemätning Insikt till X kommun (nedan Beställaren) som genomförs i samverkan med Sveriges Kommuners och Regioner (SKR).

Beställarens kontaktperson är … med kontaktuppgifter nedan.

E-post: [NamnEfternamn@kommun.se]

Telefon: [… ]

Anbudsgivarna fyller i efterfrågade uppgifter i de grå ifyllnadsrutorna i punkt 10 ”Priser” och punkt 11 ”Process och kvalitet”.

## Beskrivning av uppdraget

Beställaren ska mäta servicen i den kommunala myndighetsutövningen samt upphandling i enlighet med undersökningen Insikt (Öppen jämförelse Företagsklimat) som SBA genomför i samarbete med SKR.

Det är endast de konsulter (nedan Anbudsgivare) som är godkända av SKR och SBA som är behöriga att svara på denna offertförfrågan. Med begreppet Leverantör avses den konsult som får uppdraget. Kontaktuppgifter för godkända Anbudsgivare finns på [SBA:s webbplats](https://stockholmbusinessalliance.se/material/godkanda-leverantorer-for-att-genomfora-nki-och-nui-undersokningen/).

Direktupphandling sker i enlighet med 19 kap. 7 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling och förhandling kan ske med Anbudsgivarna. Uppdraget tilldelas den Anbudsgivare som sammantaget erbjuder det mest fördelaktiga anbudet.

Om flera offerter inhämtas meddelas de av SKR och SBA godkända Anbudsgivare vars offerter inte antas skriftligen.

## Avtalstid

*[Instruktion: Observera att avtalet bör löpa till den månad då resultaten från undersökningen offentliggörs, normalt april året efter det år som undersöks].*

Avtalet löper från 20yy-mm-dd till 20yy-mm-dd med möjlighet till förlängning upp till med … undersökningsperioder i taget. Avtalstiden kan maximalt uppgå till … undersökningsperioder

## Uppdragets omfattning och utförande

Anbudsgivarna ska uppfylla nedan angivna krav. Observera att angivna krav efter avtalstecknande blir avtalsvillkor.

*[Instruktion: Beställaren bör därför flytta villkoren i detta dokument till avtalet när avtal ska ingås med en Leverantör alternativt lägga detta dokument som en bilaga till avtalet].*

Information om vilka ärenden som ska ingå i undersökningen finns beskrivet i SBA:s instruktioner som redovisas på [SBA:s webbplats](https://stockholmbusinessalliance.se/news/kom-igang-med-nki-och-nui/).

* 1. **Målgrupp**

*[Instruktion: Beställaren ska nedan ange val av målgrupp med X].*

|  |  |
| --- | --- |
| Målgrupp | Ange de målgrupper som ska ingå |
| Företagsärenden | X |
| Övriga ärenden, d.v.s. privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer |  |

*[Instruktion: Företagsärenden är obligatoriska i undersökningen. Den nationella redovisningen Öppen jämförelse Företagsklimat och SBA:s rapport omfattar enbart företagsärenden. Övriga ärenden redovisas i SKR:s webbportal samt i kommunrapporter.]*

### Myndighetsområden

*[Instruktion: Kommuner inom Stockholm Business Alliance, SBA, ska mäta samtliga myndighetsområden som omfattas av NKI-undersökningen samt upphandling genom Nöjd Upphandlings Index, NUI].*

| Myndighetsområde | Ange de områden som ska ingå |
| --- | --- |
| Brandtillsyn | X |
| Bygglov | X |
| Markupplåtelse | X |
| Miljö- och hälsoskydd | X |
| Livsmedelskontroll | X |
| Serveringstillstånd | X |
| **Option:** |  |
| Upphandling (NUI) – obligatoriskt för SBA-kommuner fr o m 2021. | X |

*[Instruktion: För att Beställaren ska få delta i SKR:s Öppna jämförelser Företagsklimat där kommunerna rankas utifrån NKI-resultat måste Bygglov, Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll ingå i mätningen. OBS! Om kommunen ingår i SBA:s partnerskap ska samtliga områden ingå i mätningen inklusive Upphandling].*

*[Instruktion: Upphandling (Nöjd Upphandlings Index, NUI) utvecklades under 2018 och en pilotstudie med 13 kommuner genomfördes för 2019-års upphandlingar. Från och med 2021-års ärende är NUI-undersökningen obligatorisk för partnerkommuner inom Stockholm Business Alliance, SBA. Resultaten för området Upphandling särre-dovisas och ingår ej i den ordinarie NKI-undersökningen. Det mätområdet påverkar således ej jämförbarheten över tiden för den ordinarie undersökningen.]*

### Antal myndighetsärenden i nettopopulationen

Uppskatta kommunens antal ärenden netto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[Instruktion: Utgå från kommunens antal nettoärenden i föregående års undersökning (antal svar i undersökningen dividerat med svarsfrekvensen). För Upphandling får man göra en uppskattning av ärendevolymen genom att multiplicera antalet upphandlingar (som annonseras i upphandlingsverktyget) med genomsnittligt antal anbudsgivare per upphandling. Om ni är osäker på antalet eller om kommunen deltar i undersökningen för första gången, kontakta någon av konsulterna eller Jan Torége, 08-452 78 89.]*

## 3.3 Antal myndighetsärenden i nettopopulationen

Uppskatta kommunens antal ärenden netto:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[Instruktion: Utgå från kommunens antal nettoärenden i föregående års undersökning (antal svar i undersökningen dividerat med svarsfrekvensen). För Upphandling får man göra en uppskattning av ärendevolymen genom att multiplicera antalet upphand-lingar (som annonseras i upphandlingsverktyget) med genomsnittligt antal anbudsgi-vare per upphandling. Om ni är osäker på antalet eller om kommunen deltar i under-sökningen för första gången, kontakta någon av konsulterna eller Stefan Frid, (070-47 28 016 / stefan.frid@stockholm.se)]*

### Intervall för att skicka ärendelistor till Leverantören

*[Instruktion: Beställaren ska* *ange val av intervall för att skicka ärendelistor till Leverantören med X eller ange intervallet med text i sista kolumnen].*

| Myndighetsområde | Månad | Kvartal | Ev. annat |
| --- | --- | --- | --- |
| Brandskydd |  |  |  |
| Bygglov |  |  |  |
| Markupplåtelse |  |  |  |
| Miljö- och hälsoskydd |  |  |  |
| Livsmedelskontroll |  |  |  |
| Serveringstillstånd |  |  |  |
| **Option:** |  |  |  |
| Upphandling (NUI) |  |  |  |

*[Kommentar: Kvaliteten och svarsfrekvensen förstärks om enkäterna kan skickas ut med korta intervall. Det möjliggör också en mer frekvent uppföljning av resultaten i SKR:s webbportal].*

## Kvalitetssäkring

Beställarens angivna kontaktperson, se sida 1, ska av Leverantören ges möjlighet att kontrollera om uppgifter från samtliga myndighetsområden och med överenskomna intervall skickats in till Leverantören.

Svarsfrekvensen bör överstiga 50 procent. Om Leverantören bedömer att svarsfrekvensen riskerar att totalt understiga 40 procent ska Leverantören rådgöra med Beställarens kontaktperson om hur svarsfrekvensen ska kunna höjas. Understiger svarsfrekvensen slutgiltigt 40 procent får Beställaren inte delta i de rankingar som presenteras i SKR:s Öppna jämförelse Företagsklimat.

För att kommunen ska ingå i SKR:s Öppna jämförelse Företagsklimat krävs tolv (12) svar. Vidare krävs ärenden inom minst Bygglov, Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll för att få delta i rankingen av det totala NKI-betyget. SBA följer ovan kriterier, men har ett lägre krav för att ingå i NKI-ranking per myndighetsområde. Då är kriteriet sju (7) svar, vilket också gäller för att erhålla NKI-betyg (och NUI-betyg) i kommunrapporter och i SKR:s webbportal.

## Resultatredovisning

När mätåret är slut sammanställs resultatet i en kommunrapport som Leverantören levererar till Beställaren enligt överenskommen tidplan.

Kommunrapporten ska på ett pedagogiskt sätt ge ökad insikt om kommunens NKI och NUI-resultat, utveckling och jämförelse med andra kommuner samt tydliggöra olika avvikelser och rekommenderade insatsområden för att öka kundnöjdheten. Uppföljningen ska omfatta samtliga områden som anges under 3.1 samt 7.1.

## Resultatåterkoppling

*[Instruktion: Beställaren ska* *ange val av resultatåterkoppling med X].*

| Resultatåterkoppling | Ange med kryss och/eller fritext | Anmärkning |
| --- | --- | --- |
| Endast via webbportalen |  | Kommunen ansvarar själv för analysen |
| Kommunrapport, år  *[Instruktion: Detta är obligatoriskt för SBA:s kommuner]* | X | Rapporten ska ge god insikt om kundnöjdheten, dess utveckling och vad kommunen bör prioritera. |
| Löpande delrapporter under året |  | Rapportfrekvensen är avhängigt antal ärenden. |
| På annat sätt, ange hur |  | T.ex. gemensam förbunds- eller förvaltningsrapport. |

## Tillgänglighet

Leverantören förbinder sig att återkoppla skyndsamt till Beställaren via telefon eller e-post vid eventuella frågor och synpunkter och senast tre (3) arbetsdagar efter att Leverantören blivit kontaktad.

## Option

*[Instruktion: Beställaren har här möjlighet att ange om Beställaren vill utöka servicemätningen med ett eller flera myndighetsområden, ärendetyper eller underliggande nedbrytningar]*

### Utökad analys av registerdata

Analys av nedan angiven registerdata ska beaktas i resultatåterkopplingen under avsnitt 5.

*[Instruktion: Om Beställaren önskar fördjupad analys genom utökad registerdata ska det redovisas nedan, inklusive dess delkategorier. Notera att det krävs sju (7) svar per delkategori för att erhålla betyg]*

Tillägg i optionen kommer endast att redovisas i kommunrapporten för den beställande kommunen och ej ingå i SKR:s och SBA:s aggregerade sammanställningar av resultat eller i SKR:s webbportal.

| Registerdata | Delkategorier |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Direktiv, lagar och standarder

Leverantören ska vid utförande av tjänsten uppfylla samtliga för uppdraget tillämpliga direktiv, lagar och standarder.

## Villkor

Beställaren förbehåller sig rätten att avbryta denna direktupphandling om offerterna inte uppfyller kvalitetskraven, innefattar för högt pris eller av annan anledning anses oförmånliga. Beställaren kan också avbryta direktupphandlingen om verksamheten ändrar omfattning, eller inriktning under upphandlingens gång, alternativt om ekonomiska förutsättningar förändras.

Om någon part anser att avtalsbrott föreligger ska parterna söka avhjälpa detta genom dialog. Parterna har rätt till skälig kompensation vid avtalsbrott och vid väsentligt avtalsbrott också rätt att häva avtalet.

## Priser

Offerten ska omfatta priser (SEK, exklusive moms) på efterfrågade tjänster enligt nedan:

*[Instruktion: Beställaren ska ange hur många timmars support och service till kommunen som ska ingå i grundkostnaden. 4 timmar är satt som standard, men finns det ett större behov kan den siffran ändras]. [Instruktion: För att erhålla en uppskattad totalkostnad för insiktsundersökningen måste ärendevolymen under 3.3 beaktas].*

| Tjänst | Enhet | Pris per enhet | Uppskattad volym | Summa |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Grundkostnad (uppstartsmöte, datauppladdning till webbportalen, upp till 4 timmars support och service till kommunen) | Totalt | - | - |  |
| Pris för enkätinsamling, per nettoärende | Styck |  | Ange antal i punkt 3.3 |  |
| Pris för enkätinsamling, extra kostnad per nettoärenden som behöver hanteras i telefoncentral, schablonuppskattad andel är 50 procent |  |  | Ange antal i punkt 3.3. dividerat med två |  |
| Pris för begärda rapporter och återkoppling (se punkt 5.1) | Totalt |  | - |  |
| Pris för ”7.1 Option” | Totalt |  | - |  |
| Uppskattad totalkostnad för undersökningen, baserat på ärendevolym under avsnitt 3.3 | Summa | - | - |  |
| Timpris för service och support utöver det som ingår i Grundkostnad (ingår ej i summan ovan) | Styck |  |  |  |

Kostnaden för NUI-mätningen för området Upphandling är inkluderad i tabellen ovan. Den särredovisade totalkostnaden för NUI-mätningen uppskattas till: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Process och kvalitet

Offerten ska innehålla:

* Exempel på begärda rapporter i enlighet med avsnitt 5.1 ”Resultatåterkoppling”
* Kontaktperson hos Leverantören för uppdraget:

Offerten bör även innehålla:

* Förslag på vad kommunen kan göra för att få ned kostnaden för undersökningen
* Förslag på rutiner för leveranser av ärendelistor
* Förslag på format och innehåll på ärendelistor
* Förslag på insatser för att öka svarsfrekvensen

Leverantörens hänvisning till eventuell bilaga:

## Grund för utvärdering

Följande utvärderingsmodell används för att beakta kvaliteten hos leverantören (avsnitt 5.2). Kvalitet betygssätts förslagsvis i skala A-E, där A = högst betyg och E = lägst betyg, där A = 0,5, B = 0,75 C = 1, D = 1,5 och E = 2. Den uppskattade totalkostnaden (avsnitt 10 Priser) multipliceras med faktorn för det betyg som ges anbudet sammantaget. Den Leverantör som erhåller lägst poäng (uppskattad totalkostnad \* faktor) tilldelas uppdraget.

Kvalitet utvärderas utifrån följande:

* Förslag för genomförande
  + Teknisk lösning för inrapportering och uppföljning av urval
  + Uppladdningsfrekvens till resultatportal
  + Support
* Exempelrapport
  + Upplägg
  + Layout
  + Möjlighet till egna val och anpassningar
  + Analyser och rekommendationer
* Relevant erfarenhet och referensuppdrag

Den Leverantör som erhåller lägst poäng (uppskattad totalkostnad \* faktor) tilldelas uppdraget.

*[Instruktion: Beställaren bör undvika att tilldelningen enbart ska baseras på det lägsta priset och kan då använda ovanstående utvärderingsmodell. Ovanstående utvärderingsmodell är ett förslag – Beställaren kan ändra på såväl betygsskalan som de faktorer som används. Modellen förutsätter att en rapport beställts under punkt 5.1.]*

## Inlämning av offerten

*[Instruktion: Beställaren ska* *ange e-post eller upphandlingssystem, om nödvändigt ange kontaktuppgifter till den som offerten ska skickas till]*

Offerten ska lämnas in via … av behörig företrädare för Leverantören.

Offerten skickas till:

fornamn.efternamn@kommun.se

Att: Förnamn Efternamn

XXX XX Kommun

Tack på förhand.

Med vänlig hälsning x

*[Instruktion: Lägg in kontaktuppgifter till Beställarens kontaktperson].*

## Bilagor

Bilaga 1 - Exempel på ärendelista från beställaren med en uppskattning av ärendemängd per år.

*[Instruktion: Beställaren rekommenderas att bifoga exempel på ärendelista med en uppskattning av ärendemängd per år].*

## Instruktion

Denna mall för offertförfrågan kan användas vid direktupphandling av Sveriges Kommuners och Regioners (SKR) servicemätning Insikt som undersöker hur företagen uppfattar servicen gällande den kommunala myndighetsutövningen. Undersökningen görs i samarbete med Stockholm Business Alliance, SBA, som benämner undersökningen NKI och NUI Servicemätning.

Tänk på att följa era riktlinjer/policys för direktupphandling och lagen om offentlig upphandling (LOU). Observera exempelvis att kommunen är skyldig att dokumentera köpet om värdet överstiger 100 000 kr. Dokumentationen ska vara tillräcklig för att kunna motivera ert beslut och val av leverantör.

Observera även att direktupphandlingsgränsen för år 2021 är 615 312 kr exkl. moms. Vid beräkningen ska den upphandlande myndigheten beakta direktupphandlingar av samma slag gjorda under räkenskapsåret eller om kontraktet sträcker sig över längre tid räknas hela kontraktsvärdet. Vid beräkningen ska den eventuella optionen beaktas som om den utnyttjats.

Gulmarkerad text är delar som behöver anpassas till varje enskild direktupphandling. Gulmarkeringen och texten inom hakparateserna är instruktioner för kommunen och ska tas bort innan annonsering/utskick. Dokumentet är ej låst och det är möjligt att göra anpassningar i dokumentet, dock ska undersökningen genomföras enligt SBA:s/ SKR:s instruktioner.

Vid frågor kontakta:

*Stefan Frid*

*Ansv. Näringslivsservice, Stockholm Business Alliance*

*Invest Stockholm*

*Telefon: 08-508 28 016*

*E-post:* [*Stefan.frid@stockholm.se*](mailto:Stefan.frid@stockholm.se)