#### 

#### SBA:s servicemätning (SKR:s Insikt)

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

Beställarens kontaktperson är [Namn Efternamn] med kontaktuppgifter nedan.

E-post: [NamnEfternamn@kommun.se]

Telefon: [X]

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

1. Beskrivning av uppdraget

Beställaren ska mäta servicen i den kommunala myndighetsutövningen inom ramen för partnerskapet Stockholm Business Alliance, SBA. Undersökningen görs i samarbete med SKR under namnet Insikt (Öppen jämförelse Företagsklimat).

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 [SKR:s webbplats](https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/naringslivforetagsklimat/foretagsklimat/insikt/informationtillkommunersomvilldeltaiinsikt/faqinsikt/kontaktuppgiftertillgodkandankikonsulter.14050.html).

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.

1. Avtalstid

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

Insamlingen av data ska ske på myndighetsärenden från och med 20yy-mm-dd och avtalet löper på … kalenderår med möjlighet till förlängning upp till … med … år i taget. Avtalstiden kan maximalt uppgå till … år.

1. 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 kan hämtas från [SBA:s webbplats](http://stockholmbusinessalliance.se/hitta-material/nki-servicematning/#kommaigang).

## 3.1 Målgrupp

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

|  |  |
| --- | --- |
| Målgrupp | Nedan målgrupper ska ingå |
| Företagsärenden |  |
| 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.]

## 3.2 Mätområden

[Instruktion: Nedan sju (7) mätområden är obligatoriska för partnerkommuner inom Stockholm Business Alliance.

Notera att ”Upphandling” är ett nytt obligatoriskt mätområde för SBA-kommunerna från och med 2021. SKR erbjuder upphandling som option till övriga kommuner. Resultatet för området Upphandling särredovisas och ingår ej i den ordinarie NKI-undersökningen. NUI-undersökningen påverkar således ej jämförbarheten för NKI.]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mätområde | Ange de områden som ska ingå | Uppskattad ärendevolym (netto), år | |
|  |  | Företagsärenden | Övriga |
| Brandskydd |  |  |  |
| Bygglov |  |  |  |
| Markupplåtelse |  |  |  |
| Miljö- och hälsoskydd |  |  |  |
| Livsmedelskontroll |  |  |  |
| Serveringstillstånd |  |  |  |
| Upphandling (NUI) |  |  |  |

[Instruktion: Utgå från kommunens antal nettoärenden per myndighetsområde i föregående års undersökning (antal svar i undersökningen dividerat med svarsfrekvensen). För Upphandling görs en uppskattning av ärendevolymen genom att multiplicera antalet upphandlingar (som annonseras i upphandlingsverktyget) med genomsnittligt antal anbudsgivare per upphandling.]

[Instruktion: Om ärendevolymen överstiger 360 ärenden per år för ett myndighetsområde (skilj på företagsärenden och övriga) kan det motivera ett urval istället för ovan. Osäker? Rådfråga med konsulter innan upphandling för att bestämma ärendevolym till förfrågningsunderlaget alternativt ansvarig för NKI-undersökning på SBA eller SKR]

## 3.3 Intervall för att skicka ärendelistor till Leverantören

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mätområde | Månad | Kvartal | Ev. annat, vad? |
| Brandskydd |  |  |  |
| Bygglov |  |  |  |
| Markupplåtelse |  |  |  |
| Miljö- och hälsoskydd |  |  |  |
| Livsmedelskontroll |  |  |  |
| Serveringstillstånd |  |  |  |
| Upphandling |  |  |  |

1. Kvalitetssäkring

Beställarens angivna kontaktperson, se sid. 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 av SBA eller 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 ingå i det sammanräknade 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 i kommunrapporter och SKR:s webbportal.

1. 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-resultat, utveckling och jämförelse med andra samt tydliggöra avvikelser och rekommenderade insatsområden för att öka kundnöjdheten. Uppföljningen ska omfatta samtliga områden som anges under 3.1 samt 7.1.

## 5.1 Referensobjekt

|  |  |
| --- | --- |
| Kommunens referensobjekt | Ange alternativ |
| ”Riket”: samtliga kommuner som genomför NKI-undersökningen genom SBA/SKR (ca 180 kommuner) |  |
| [SBA-kommuner](http://stockholmbusinessalliance.se/om-stockholm-business-alliance/) |  |
| Liknande kommuner: [SKR:s kommungruppsindelning](https://skl.se/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html) |  |
| Annan grupp, ange vilka kommuner som ska ingå: |  |

## 5.2 Rapporter

*[Instruktion: Beställaren ska* *ange om behov finns av fler rapporter än den årliga kommunrapporten (obligatorisk). Löpande uppföljning kan också ske i* [*webbportalen*](https://insikt.origogroup.com/)*]*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultatåterkoppling | Ange med kryss och/eller fritext | Anmärkning |
| Kommunrapport, år |  | 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. |

1. 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.

1. Option

*[Instruktion: Beställaren är medveten om att tillägg enbart kommer att redovisas för kommunen och ej ingå i SKR:s och SBA:s aggregerade sammanställningar av resultat eller i SKR:s webbportal].*

## 7.1 Utökad analys av registerdata

Analys av nedan 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.]*

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

1. Direktiv, lagar och standarder

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

1. 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 parter söka avhjälpa detta genom dialog. Parter har rätt till skälig kompensation vid avtalsbrott och vid väsentligt avtalsbrott också rätt att häva avtal.

1. Priser

Offerten ska omfatta priser i 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 måste ärendevolymen under 3.2 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 |  | Summera antal ärenden under 3.2 |  |
| Pris för enkätinsamling, extra kostnad per nettoärenden som behöver hanteras i telefoncentral, schablonuppskattad andel är 50 procent | Styck |  | Redovisa hälften av talet i kolumnen ovan, dvs 50% av summan under 3.2 |  |
| Pris för begärda rapporter och återkoppling (se punkt 5.1.1) | Totalt |  |  |  |
| Pris för ”7.1 Option” | Totalt |  |  |  |
| Uppskattad totalkostnad för undersökningen baserat på ärendevolym under avsnitt 3.2 | Summa |  |  |  |
| Timpris för service och support utöver det som ingår i grundkostnad ingår ej i summan ovan | Styck |  | | | |

Kostnaden för Nöjd Upphandlings Index, NUI, är inkluderad i tabellen ovan. Den särredovisade totalkostnaden för NUI uppskattas till:

1. Process och kvalitet

Offerten ska innehålla:

* Exempel på begärda rapporter i enlighet med avsnitt 5.1 ”Resultatredovisning”
* 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:

1. Grund för utvärdering

Följande utvärderingsmodell används för att beakta kvaliteten i bilagda rapporter (avsnitt 5.2). Rapporten/rapporterna betygssätts förslagsvis i skala A-E, där A = högst betyg och E = lägst betyg, där A = 0,5, B = 0,8, C = 1, D = 1,5 och E = 2. Den uppskattade totalkostnaden i avsnitt 10 Priser multipliceras med faktorn för det betyg som ges till rapporten/rapporterna.

Den leverantör som har erhåller lägst poäng (uppskattad totalkostnad \* betyg för kvalitetsfaktor) 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.]*

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

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

1. 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 av partnerkommunerna inom Stockholm Business Alliance (SBA) för att direktupphandla SBA:s obligatoriska kundundersökning inom den kommunala myndighetsutövningen. Undersökningen görs i samarbete med Sveriges Kommuner och Regioners, SKR, som benämner undersökningen Insikt.

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 2020 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 [kommentarerna] till dokumenten 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 instruktioner.

Vid frågor kontakta:

Stefan Frid

Ansvarig NKI-undersökningen

Invest Stockholm, Stockholm Business Alliance

08-508 28 016

[Stefan.frid@stockholm.se](mailto:Stefan.frid@stockholm.se)