# SBA:s företagsklimatundersökning (NKI/NUI)

Ni inbjuds härmed att inkomma med offert i direktupphandlingen av genomförandet av Stockholm Business Alliance (SBA:s) företagsklimatundersökning inom myndighetsutövning och upphandling till X kommun (nedan Beställaren). Undersökningen – Insikt – genomförs i samverkan med Sveriges Kommuner 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 kundnöjdheten i den kommunala myndighetsutövningen (nöjd kund index, NKI) samt upphandling (nöjd upphandlingsindex, NUI) i enlighet med SBA:s instruktioner för undersökningen.

Det är endast de konsulter (nedan Anbudsgivare) som är godkända av SBA och SKR 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

Avtalet avser insamling med efterföljande bearbetning av Beställarens ärenden för kalenderåret 20XX, med möjlighet till förlängning med … undersökningsår i taget. Avtalstiden kan maximalt uppgå till … undersökningsår.

Observera att ett undersökningsår också kräver insamling, bearbetning och analys efterföljande år. Det officiella resultatet redovisas av SBA/SKR i april efterföljande år.

## 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/naringslivsservice/).

* 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. SKR:s nationella redovisning Öppen jämförelse Företagsklimat och SBA:s rapport omfattar enbart företagsärenden. Övriga ärenden redovisas i SKR:s webbportal samt i kommunrapporter.]*

### Myndighetsområden

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

| Myndighetsområde | Ange de områden som ska ingå |
| --- | --- |
| Brandtillsyn (NKI) | X |
| Bygglov (NKI) | X |
| Markupplåtelse (NKI) | X |
| Miljö- och hälsoskydd (NKI) | X |
| Livsmedelskontroll (NKI) | X |
| Serveringstillstånd (NKI) | X |
| Upphandling (NUI) | X |
| **Option**  |  |
| Folköl och tobak (NKI) |  |
| Lantmäteri (NKI) |  |
| Receptfria läkemedel (NKI) |  |

*[Instruktion: SBA ska mäta samtliga sju förifyllda mätområden (X), medan folköl och tobak, lantmäteri och receptfria läkemedel är valbar option.]*

### Antal myndighetsärenden i nettopopulationen

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

*[Instruktion: Uppgiften är till för att anbudsgivarna ska utgå från samma antal ärenden vid prisberäkningen. Utgå från kommunens antal nettoärenden i föregående års undersökning (antal svar i undersökningen dividerat med svarsfrekvensen). Om ni är osäker på antalet eller om kommunen deltar i undersökningen för första gången, kontakta någon av konsulterna alternativt Jan Torége (**jan.torege@skr**) eller Stefan Frid (**stefan.frid@stockholm.se**)]*

### Intervall för att skicka ärendelistor till Leverantören

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

| Myndighetsområde | Månad | Kvartal | Ev. annat |
| --- | --- | --- | --- |
| Brandtillsyn (NKI) |  |  |  |
| Bygglov (NKI) |  |  |  |
| Markupplåtelse (NKI) |  |  |  |
| Miljö- och hälsoskydd (NKI) |  |  |  |
| Livsmedelskontroll (NKI) |  |  |  |
| Serveringstillstånd (NKI) |  |  |  |
| Upphandling (NUI) |  |  |  |
| **Option**  |  |  |  |
| Folköl och tobak (NKI) |  |  |  |
| Lantmäteri (NKI) |  |  |  |
| Receptfria läkemedel (NKI) |  |  |  |

*[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

 *[Kommentar: För att kvalificera sig till respektive ranking per mätområde krävs minst 30 procent svarsfrekvens (för upphandling krävs också svar från både kontraktsvinnare och anbudsgivare som ej erhållit kontrakt). För att ingå i den sammanslagna NKI-rankingen (bygglov, livsmedelskontroll, miljö- och hälsoskydd samt serveringstillstånd) krävs också att svarsfrekvensen inom dessa områden totalt är minst 40 procent.]*

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.

## 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. Vidare ska svaren från de öppna frågorna inkluderas i analysen. Uppföljningen ska omfatta samtliga områden som anges under 3.1, 3.2 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. |
| Föredragning av resultat  |  | Ange fysiskt eller digitalt samt tidslängd |

## 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. Vidare ska Leverantören skyndsamt rapportera in enkätsvar i SKR:s webbportal för att möjliggöra löpande uppföljning av resultat.

1. **Option: utökad analys av registerdata**

*[Instruktion: Beställaren har här möjlighet att ange om Beställaren vill utöka analysen med fler nedbrytningar än de som anges i ärendemallen.]*

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 (lägg till erforderligt antal rader i tabell). 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 i SKR:s webbportal.

| Variabel | Kodvärde (delkategor |
| --- | --- |
| X (t ex Bransch) | 1 (delbransch) |
| 2 (delbransch) |
| 3(delbransch) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## 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** | **Pris per enhet** | **Volym**  | **Summa** |
| Grundkostnad(Uppstartsmöte, datauppladdning till webbportal etc, inkl 4 h service till kommunen) |  | 1 |  |
| Enkätinsamling per nettoärende, digitalt |  | Ange antal i punkt 3.3 |  |
| Pris för enkätinsamling, extra kostnad per netto-ärenden som behöver hanteras i telefoncentral, schablonuppskattad andel är 50 procent |  | Ange antal i punkt 3.3. dividerat med två |  |
| Rapporter (enligt 5.1) |  |  |  |
| Föredragning(enligt 5.1) |  |  |  |
| Uppskattad totalkostnad för undersökningen |  |  |  |
| Timpris för extra service och support utöver ovan |  |  |  |

##  Process och kvalitet

Offerten ska innehålla:

* Exempel på begärda rapporter i enlighet med avsnitt 5.1 ”Resultatåterkoppling”
* Kontaktperson hos Leverantören för uppdraget:
* Information om Leverantörens rutiner och krav på format på ärendelistor

Leverantörens hänvisning till eventuell bilaga:

##  Grund för utvärdering

Följande utvärderingsmodell används för att beakta kvaliteten hos leverantören. 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
	+ Leverantörens rutiner och krav på format på ärendelistor
	+ 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 SBA Företagsklimatundersökning.

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 varor och tjänster för år 2024 är 700 000 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 SKR:s instruktioner.

Vid frågor kontakta:

*Stefan Frid*

*Ansvarig Företagsklimat, Stockholm Business Alliance*

*Telefon: 08-508 28 016*

*E-post: stefan.frid@stockholm.se*