

Administrativa föreskrifter för kundval för företagsrådgivning

Dessa administrativa föreskrifter är en del av auktorisationsvillkoren inom kundvalet för företagsrådgivning. De beskriver föreskrifter om hur auktoriserade leverantörer bland annat aktivt ska delta i kundvalets systematiska kvalitetsarbete och använda Stockholm Business Regions (SBR) system för beviljande av fri rådgivning samt för bokning. Föreskrifterna innehåller även information om aktuella ersättningsnivåer och tak för specifik kund. Föreskrifterna kommer att kontinuerligt uppdateras och vara tillgänglig på denna hemsida <https://leverantor.stockholm/foretagsradgivare/>. Brister i leverantörens efterlevnad av dessa föreskrifter kan föranleda varning och i yttersta fall avauktorisering.

1. Systematisk kvalitetsuppföljning

En väsentlig del i ett kundval är att det finns en systematisk kvalitetsuppföljning. En part i detta arbete är de auktoriserade leverantörerna och det är viktigt att leverantörerna deltar aktivt i detta arbete. Syftet med kvalitetsuppföljningen är att synliggöra vad vi gör, varför och vad det leder till. Ett fungerande kvalitetsarbete är avgörande för att ständigt öka kvalitén i kundvalet och därmed nyttan för kunderna som deltar.

En förutsättning för att vara leverantör inom kundvalet är att leverantören är auktoriserad. I vissa fall framgår av avtalet med bilagor att en brist föranleder avauktorisering. Detta innebär att om en sådan brist uppstår kommer SBR att fatta beslut om att avauktorisera leverantören och vid samma tidpunkt upphör avtalet med bilagorna eftersom de avtalade tjänsterna inte uppfyller auktorisationsvillkoren, se punkten 1.9 Hävning i avtalet. Avauktorisering behöver inte föregås av någon dialog mellan parterna.

I vissa situationer kan SBR välja mellan avauktorisering och att utfärda en varning till leverantören. Varning är en anmodan om att rättelse ska ske senast inom sex veckor. Leverantören ska vid varning inkomma med åtgärder i en åtgärdsplan för att komma tillrätta med uppkomna brister, se punkten 1.10 i avtalet.

a) **Uppföljning av mål och resultat**

En del i det systematiska kvalitetsarbetet är att följa resultaten. Resultat är ett utfall kopplat till uppställda mål. Leverantören ska aktivt delta i arbetet med att följa resultat enligt de processer och tidplaner som SBR beslutar om.

b) **Kontroll och efterlevnad av avtal**

I kvalitetsuppföljningen ingår att kontinuerligt följa efterlevnaden av detta avtal mellan den auktoriserade leverantören och SBR. Leverantören ska aktivt verka för och delta i processer och tidplaner, som SBR fastställer, för uppföljning av denna efterlevnad.

c) **Utveckling och lärande**

En viktig del i kvalitetsarbetet är att gemensamt utveckla kundvalet genom lärande mellan SBR och leverantörerna. Leverantörerna ska aktivt delta på de gemensamma möten som SBR anordnar.

d) **Rutiner för synpunkter och klagomålshantering**

En viktig parameter i kvalitetsarbetet är att ha en god hantering för synpunkter och klagomål från kunder. Leverantören ska aktivt delta i de processer/metoder för synpunkter och klagomål som SBR anvisar.

2. SBR:s system för beviljande av fri rådgivning samt för bokning

En förutsättning för att kundvalet ska fungera är att det finns en systemlösning som innehåller leverantörens uppgifter om valbara aktiviteter med mera samt kundens möjlighet att i detta system kunna göra ett upplyst val.

a) **Leverantörens information om företaget och dess aktiviteter**

Leverantören ska aktivt uppdatera uppgifter om företaget och dess aktiviteter i enlighet med anvisningar i systemet och andra anvisningar.

b) **Kvalitetsuppföljning, exempelvis kundenkäter**

Genom systemet kan viss kvalitetsuppföljning ske såsom kundundersökningar efter genomförd aktivitet. Leverantören ska aktivt delta i kvalitetsuppföljningen som sker i SBR:s system för beviljande av fri rådgivning samt för bokning.

3. Ersättningsnivåer och tak för specifik kund

a) **Beslutade ersättningsnivåer**

Nedan beskriver gällande ersättningsnivåer exklusive moms. Observera att SBR inte ersätter no-shows (kund som uteblir från bokad tid).

Aktivitet/kund	Bokning (per workshop alt. individ) Med workshop menas minst 2, högst 15 personer*
Workshop, 1:a kund	715 kronor/timme
Workshop tillägg kommande kund	50 kronor/timme
Rådgivning 1 timme**	715 kronor
Rådgivning 30 minuter	375 kr

*Workshop inom ramen för Starta eget Stockholm definieras workshop som en tränings-session med betoning på problemlösning inom nyföretagande. Detta kräver att deltagarna är involverade och aktiva. Om du som rådgivare håller en workshop digitalt eller fysiskt kommer endast ersättning att utgå till ett antal om minst 2 personer och maximum 15 personer. Du kan ha flera åhörare digitalt men syftet med workshop är att deltagare ska vara involverade och därav utgår det ersättning för max 15 deltagare.

**Mest förekommande är att individuell rådgivning erbjuds om en (1) timme. Det finns möjlighet att erbjuda längre tillfällen, exempelvis 1,5 timmar. Då beräknas arvudet: 715 kronor x 1,5 timmar.

b) **Beslutade tak för specifik kund**

Nedan beskriver gällande tak för specifik kund gällande hur många poäng kunden har rätt att konsumera företagsrådgivning.

Tak i poäng i förhållande till specifik kund	Föreläsning	Företagsrådgivning i form av enskild rådgivning eller workshop
Kund	Obegränsat	20 poäng totalt. Deltagande i 1 timmes enskild rådgivning viktas som 2 poäng. Deltagande workshop, oberoende av aktivitetens längd, viktas som 1 poäng.

c) **Begränsning budget**

SBR har en begränsad budget för utbetalning av ersättning till leverantören. Om nivån på beslutad budget är uppnådd, under en budgetperiod, kommer möjligheten för kunderna att välja nya aktiviteter att upphöra/begränsas och därmed kommer framtida ersättningar till leverantörer att upphöra. Genomförda aktiviteter ersätts alltid.

4. Tillgänglighet

Utifrån kundens behov (och den verksamhet som tillfrågas i kundvalets specifika auktorisationsvillkor) ska leverantören kunna tillhandha verksamhet kontinuerligt och sammanhängande. Leverantören ska tydligt och transparent ange när aktiviteter är tillgängliga för kund.

Utifrån kundens behov ska leverantören tillhandahålla för verksamheten ändamålsenliga lokaler. Lokalerna ska vara utformade så att alla kunder kan tillgodogöra sig företagsrådgivning. Med detta avses specifikt med olika funktionsvariationer.

5. Administrativa rutiner

a) Närvarokontroll av kund

En förutsättning för att ersättning ska utgå till leverantören är att det skett en registrering av kunds närvaro i en aktivitet. Auktoriserad leverantör ska aktivt verka för att närvarokontroll sker så att rätt ersättning utgår för prestationen.

b) Rutiner för ersättning

En händelse som underlag för ersättningen sker i och med närvaroregistrering. SBR:s system för beviljande av fri rådgivning samt för bokning beräknar ersättning per aktivitet och deltagare och sammanställer en periods ersättningar i ett så kallat ersättningsunderlag. Den auktoriserade leverantören ska kontrollera ersättningsunderlaget att detta är korrekt utifrån utförd prestation och alltid använda detta som underlag för fakturering till SBR. Underlaget ska användas komplett; utan att några uppgifter i det plockas bort, samt konverterat till filformatet pdf.

Som auktoriserad leverantör ansvarar du för alla rådgivningar utförda av företaget där rådgivare och underleverantörer finns, att korrekt underlag för fakturering kommer SBR tillhanda.

- i. Kunden väljer en aktivitet/bokning.
- ii. Aktiviteten/bokningen genomförs och en närvaroregistrering sker av leverantören.
- iii. Ersättningsunderlag en kalendermånad produceras och finns tillgänglig arbetsdag en efterföljande månad.
- iv. Leverantören kontrollerar ersättningsunderlaget att det stämmer med utförd prestation.
- v. Leverantören fakturerar SBR om möjligt senast tio arbetsdagar efter utförd prestation föregående månad.
- vi. Faktureringsadress:

Stockholm Business Region AB
STH 361
Box 90111
Ref 8073 Charlotta Wagell
120 21 Stockholm

E-postadress för fakturor: fakturor.stockholm@pdf.scancloud.se
Momsregistreringsnummer: SE556491679801

Se vidare regler kring fakturor till stadens bolag
<https://leverantor.stockholm/hantering-av-fakturor/fakturor-till-stockholms-stad-och-stadens-bolag/>

Observera att inga fakturor kan skickas direkt till tjänstemän.

c) Deltagande i möten

Auktoriserad leverantör ska aktivt delta i de möten och sammanhang som påkallas av SBR.