

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2022

Förvaltningar

Förslag

Innehåll

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2022.....	1
Bilagor.....	2
1. Inledning.....	3
2. Definitioner och begrepp	3
3. Utbud och priser, förvaltningar	5
3.1 E-handelstjänster	5
3.2 Ekonomiadministrativa tjänster	6
3.3 E-tjänstsupport	14
3.4 Förskola/skola	14
3.5 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning	17
3.6 Kontaktcentertjänster	19
3.7 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor.....	22
3.8 Löne- och pensionsadministrativa tjänster.....	24
3.9 Rekryteringstjänster	27
3.10 Stockholm direkt.....	31
3.11 Telefonistöd, gemensam växel	31
3.12 Upphandlingstjänster.....	32
3.13 Webb- och kommunikationsstöd	32

Bilagor

1. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster Kassa Bank
2. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster Systemförvaltning Agresso
3. Fördelning fast pris Förskola/skola, kontaktcentertjänst
4. Fördelning av fast pris Förskola/skola, avgiftshantering ekonomi
5. Fördelning fast pris kontaktcentertjänst Funktionsnedsättning
6. Fördelning fast pris kontaktcentertjänst Äldre direkt
7. Fördelning fast pris Stockholm Direkt
8. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
9. Fördelning fast pris totalt per kund

1. Inledning

Tjänster som servicenämnden har i sitt tjänsteutbud riktar sig till förvaltningar inom Stockholms stad och till bolag som ägs av Stockholms stad/Stockholms Stadshus AB. Vissa av tjänsterna är obligatoriska för både förvaltningar och bolag, andra tjänster riktar sig endast till förvaltningar. Vissa av de tjänsterna utförs på uppdrag av stadsledningskontoret och debiteras uppdragsgivaren enligt särskild överenskommelse. Servicenämnden erbjuder också tilläggstjänster som kan beställas av förvaltningar och bolag.

Priserna baseras på självkostnadsprincipen i enlighet med Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning, kapitel 1 Budget och uppföljning. Priserna fastställs årligen i samband med Servicenämndens beslut om verksamhetsplan och budget.

Prislistan finns i två versioner, en för förvaltningar och en för bolagen.

Servicenämndens fastställda tjänsteutbud och prislista för respektive år finns att läsa på Serviceförvaltningens kundwebb, serviceforvaltningen.stockholm.se

Alla beräkningsmodeller hur fördelning av kostnaderna har gjorts finns samlade som bilagor till prislistan.

2. Definitioner och begrepp

Nedan finns förklaringar på ett antal begrepp som finns i prislistan.

Bastjänst (Obligatorisk tjänst)

Leverans av bastjänster följer beslut fattade i kommunfullmäktige att förvaltningar och/eller bolag ska avropa dessa tjänster från Serviceförvaltningen. Dessa är markerade med O i prislistan.

Tjänster på uppdrag av stadsledningskontoret

Tjänster som Stadsledningskontoret har uppdragit åt Serviceförvaltningen att utföra för stadens räkning och som inte debiteras respektive förvaltning är markerade med U.

Tilläggstjänster

Förvaltningar och bolag har möjlighet att avropa tilläggstjänster enligt Serviceförvaltningens utbud och prislista. Dessa är markerade med T i prislistan.

Tjänster

Serviceförvaltningens olika verksamhetsområden erbjuder ett antal definierade tjänster. Tjänsten beskriver vad som ska levereras, vad som krävs för att kunna leverera tjänsten, servicenivå, pris och metod för uppföljning. Exempel på tjänster är administration, information och vägledning, systemförvaltning och kompetensförstärkning. Tjänsterna beskrivs i gränssnitt.

Prismodell

Serviceförvaltningen använder följande prismodell.

- Fast årligt pris – gäller bastjänster (obligatoriska tjänster) och baseras på demografi eller föregående årsvolym.
- Pris per styck
- Pris per timme
- Pris per tjänst

Prismodellen är differentierad så att rätt kund får betala för den resursåtgång som krävs. Differentieringen kan ske genom hur det fasta priset fördelas per förvaltning eller genom att tilläggshantering tas ut.

Tilläggshantering inom bastjänster (obligatoriska)

Prismodellen bygger på att förvaltningar följer regelverk, använder stadens system och följer fastlagda rutiner och överenskomna gränssnitt. Avvikelse kan hanteras men sker då till ett högt pris. Administration som har styckepris och som är mer resurskrävande beskrivs som tilläggshantering i prislistan.

Fakturering

Fakturering månadsvis i enlighet med serviceavtal och gällande prislista eller pris i särskild tecknad överenskommelse vid köp av tilläggstjänst.

Beställning

Bastjänster (obligatoriska tjänster) kräver ingen särskild skriftlig beställning utan regleras i gällande serviceavtal.

Tilläggsbeställningar görs skriftligen på de blanketter Serviceförvaltningen använder.

3. Utbud och priser, förvaltningar

3.1 E-handelstjänster

Bastjänster för e-handel är:

Anslutning av centrala och gemensamma avtal med leverantör till stadens inköpssystem samt anslutning av e-faktura till Kund. Registervård avseende rekvisiter och leveransadresser samt support och vägledning till stadens användare kring inköpsprocessen. Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Administration/ Systemadministration	Anslutning av leverantörer till inköpssystem, registervård avseende rekvisiter samt support.	U O	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
	<ul style="list-style-type: none"> ○ anslutning av lokalt avtal till inköpssystemet samt test av e-faktura från leverantör ○ anslutning av e-faktura till kund med lokalt avtal och som endast finns i ett kundregister inom koncernen 	T	600,00	530,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning, pris per tillfälle Minst 6 personer	T	Kronor/person 1 000,00	Kronor/person 1 000,00
	Grund- och fortsättningsutbildning, pris per tillfälle	T	Kronor/person 1 000,00	Kronor/person 1 000,00

3.2 Ekonomiadministrativa tjänster

Bastjänster (obligatoriska tjänster) är:
Kund- och leverantörsreskontra
Kassa & bank
Systemförvaltning

Kundreskontra

Pris för försäljningsorder via Agresso webb är sänkt i och med effektivisering av interna arbets sätt. I priset ingår bland annat att hantera artikelregister, lägga upp nya kunder, registrera e-postadress på kund, hantera avvisade fakturor, hantera fakturor som fastnar på grund av felaktigt distributionssätt, eller som fastnat i olika kontroller (t.ex. nya kunder, felaktigt konto eller felaktig kombination vald, med mera),

Delar av hanteringen av skuldsanering har tagits över av stadens inkassobolag. Priset sänks eftersom Serviceförvaltningens arbetsinsats avseende skuldsanering minskat.

Leverantörsreskontra

Från och med 1 januari 2022 ingår makulering av leverantörsfaktura i priset för inläst leverantörsfaktura. För att täcka arbetet med makulering höjs priset för inläst faktura med 5 öre samtidigt som pris för makulering alltså utgår helt. Totalt sett innebär detta en nettobesparing för stadens förvaltningar med nuvarande volymer.

Även pris för att utreda leverantörsfaktura som fastnat inklusive matchning mot inköpsorder är sänkt tack vare effektivisering av arbets sätt. Detsamma gäller pris för att utreda leverantörsfaktura med felaktig referens.

Påminnelsehantering som har ett styrande pris har haft en minskning av antal påminnelser i staden under 2021 och priset sänks därför.

KassaBank

Pris för KassaBank sänks för tredje året i rad. För enskilda förvaltningar kan viktningen påverka priset, viktningen baseras på volymer löpande helår. Viktningen baseras helt på det arbetsmoment som genererar arbete (oidentifierade inbetalningar).

Timpriser för tilläggstjänster

Vissa timpriser för tilläggstjänster har höjts då dessa baseras på självkostnadspris.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Administration	Kundreskontra	O	Kronor/st	Kronor/st
	<ul style="list-style-type: none"> ○ inläsning av filer från förssystem ○ registrera och uppdatera kund ○ registrering på kund för e-fakturering/e-post ○ hantera felaktigt digital autogiroanmälning ○ registrera automedgivande för kund ○ registrera attesterat manuellt underlag ○ fakturering ○ utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar ○ administrera krav och inkasso ○ hantera PG-returer ○ hantera felaktig E-faktura av-/anmälningar ○ hantera ej levererad e-postfaktura ○ underhåll av artikelregister ○ registrera anstånd och vid behov stoppa autogirodragning och ändra betalningsmetod ○ kontrollera och återbetala ej dragna förskott ○ av/nedskrivning av faktura ○ underhåll av försäljningsorder ○ skapa betalningsförslag ○ skapa och skicka betalningspåminnelse på utländsk faktura ○ Skapa och skicka räntefakturaförslag till förvaltning, underhålla och bekräfta vid återskick ○ kontoavstämningar 			

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	○ diverse kontroller för att kvalitetssäkra leveransen till stadens kunder			
	Inläst faktura från försystem till Agresso	O	10,55	10,55
	Försäljningsorder via Agresso Webb ○ hantera avvisad faktura, ○ hantera faktura som fastnat på grund av felaktigt distributionssätt ○ hantera faktura som fastnat i andra kontroller (t.ex. ny kund, felaktigt konto eller att felaktig kombination är vald, med mera)	O	43,00	45,00
	Manuell fakturering med eller utan bilaga t.o.m. 2021-01-31	O	-	85,00
	Manuell fakturering med eller utan bilaga fr.o.m. 2021-02-01	O	150,00	150,00
	Lokal fakturering med eller utan bilaga, inklusive utskrift, kuvertering och porto	O	110,00	110,00
	Abonnemangsfaktura	O	55,00	55,00
Tilläggshantering	Makulering/delmakulering av faktura	O	100,00	100,00
Tilläggshantering	Återbetalning till kund/faktura	O	100,00	100,00
Tilläggshantering	Skuldsanering	O	100,00	180,00
Tilläggshantering	Återvunna kundförluster (fordringar äldre än maj 2015)	O	118,75	118,75
			Kronor/st	Kronor/st
Tilläggshantering	Upplägg av avbetalningsplan	O	55,00	55,00
	Tilläggstjänst, kundreskontra	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Detaljkontroll av försäljningsorder via Agresso webb enligt Skatteverkets krav, korrekt nummertyp, objektsnummer	T	535,00	530,00
	Uppföljning av avbetalningsplan	T	535,00	530,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med kund m.m.	T	535,00	530,00
	Enligt överenskommelse	T	535,00	530,00
	Leverantörsreskontra	O	Kronor/st	Kronor/st
	<ul style="list-style-type: none"> ○ administrera inkommande fakturor ○ registrera och uppdatera leverantör samt göra kontroller, ○ administrera betalningsmottagare, ○ registrera attesterat manuellt underlag, ○ rimlighetsbedöma moms ○ kontrollera att hyra är periodiserad ○ kontroll av att deltagarförteckning och syfte finns samt rimlighetsbedömning av moms på konto för representation över 3 000 kr ○ administrera makuleringar ○ bokföra och betala ut ○ regelbundet kontrollera t.ex. parkerade fakturor ○ administrera tekniska fel orsakade av leverantör/driftleverantör 			
	Inläst leverantörsfaktura	O	12,90	12,85
	Utbetalningsunderlag via Agresso Webb	O	12,90	12,85
	T.o.m. 2021-01-31	O	-	85,00
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av attesterat manuellt utbetalningsunderlag/faktura 			

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av manuellt underlag för elektroniskt flöde och attest 			
	Fr.o.m. 2021-02-01 <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av attesterat manuellt utbetalningsunderlag/faktura ○ Registrering av manuellt underlag för elektroniskt flöde och attest 	O	150,00	150,00
Tilläggshantering	Utlandsfaktura, utanför EU	O	250,00	250,00
Tilläggshantering	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manuell matchning av ej automatiskt matchad inköpsorder ○ Utredda fakturor som fastnat och som kräver manuell hantering. Exempelvis vid ny leverantör eller förändrade uppgifter för leverantör, fel i innehåll e-faktura från leverantör 	O	15,00	16,00
Tilläggshantering	Hantera inkomna felaktiga poster i reskontran <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontrollerar fakturabild av giltig koddel ○ Distribuerar faktura till giltig koddel (motsvarande det som finns i objektsregistret) ○ Kontaktar leverantör om många fakturor från samma leverantör fastnar ○ Skicka poster som ej kan identifieras till förvaltning för utredning. (Exempelvis fakturor där fakturamottagare/referens hos förvaltning saknas eller anges på felaktigt sätt.) 	O	Kronor/st 7,00	Kronor/styck 9,10
Tilläggshantering	Makulering av leverantörsfaktura	O	-	50,00
Tilläggshantering	Betalningspåminnelse	O	375,00	400,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Tilläggshantering	Inkassokrav	O	400,00	400,00
Tilläggshantering	Kronofogdeärenden	O	400,00	400,00
Upphört från juni 2021		O		
Tilläggshantering	Lön/ersättning via Agresso		-	200,00+515,00 ¹
	Tilläggstjänst, leverantörsreskontra	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Kontroll avseende konton för representation, under 3 000 kr	T	535,00	530,00
	Utreda fakturor/poster som inte kan identifieras med t.ex. felaktig/okänd fakturamottagare/referens hos förvaltning	T	535,00	530,00
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.	T	535,00	530,00
	Periodisk leverantörsfaktura	T	950,00	950,00
	Enligt överenskommelse	T	535,00	530,00
	Kassa & Bank			
	Dagligen bokföra de in- och utbetalningar som inte får träff via referensregistret och därmed bokförts på konto 9894 Oidentifierad inbetalning Avstämning av genomgångskonton för övriga in- och utbetalningar i kontoklass 9	O	Fast pris Se bilaga 1 8 700 000,00	Fast pris Se bilaga 1 8 800 000,00
Tilläggshantering	Akut löneutbetalning via Corporate Netbank	O	600,00+515,00 ²	600,00+515,00
Systemförvaltning Agresso	I tjänsten ingår bl.a. följande <ul style="list-style-type: none"> ○ registrera, uppdatera och avsluta behörigheter för användare i Agresso avseende elektroniskt flöde	O	Fast pris Se bilaga 2 4 900 000,00	Fast pris Se bilaga 2 4 900 000,00

¹ För brådskande utbetalning via Agresso utgick pris föregående år t.o.m. maj månad både för manuell leverantörsfaktura/utbetalningsunderlag via Agresso och manuell lön, se även löneadministrativa tjänster

² För akut utbetalning via Corporate Netbank utgår pris både för utbetalning via Corporate Netbank och manuell lön, se även löneadministrativa tjänst

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	och/eller tillgång till Webinfo i Agresso Webb <ul style="list-style-type: none"> ○ visst registerunderhåll ○ läsa in filer samt göra nödvändiga kontroller av inläsningen ○ göra löpande tekniska kontroller vid periodavslut ○ felsökning, åtgärd eller felanmälan till ansvarig ○ registrera, uppdatera och avsluta factoringbolag och koppla mot leverantörsregister samt spärra/avsluta av leverantör i leverantörsregister 			
	Tilläggstjänst, systemförvaltning Agresso	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Behörighetsadministration Agresso utöver ovan	T	950,00	950,00
	Test integration	T	950,00	950,00
	Enligt överenskommelse		950,00	950,00
	Tilläggstjänst, redovisning		Kronor/timme	Kronor/timme
	Avstämning av balanskonton	T	895,00	895,00
	Avstämning av felkonto	T	895,00	895,00
	Avstämning av interna mellanhavanden, motpartsavstämning	T	895,00	895,00
	Bokföringsorder, interndebitering	T	535,00	530,00
	Efterkontroll av bokförd moms och bidragsmoms	T	895,00	895,00
	Redovisning och rapportering, inklusive bokslut	T	895,00	895,00
	Enligt överenskommelse	T	895,00	895,00
	Elektronisk bokföringsorder, daglig	T	Kronor/år 9 960,00	Kronor/år 9 960,00
	Tilläggstjänst ekonomi, övriga		Kronor/timme	Kronor/timme
	Anläggningsredovisning	T	895,00	895,00
	Korttidsinventarier	T	895,00	895,00
	Tid & projekt	T	950,00	950,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	Rekvirering av AMS-bidrag	T	535,00	530,00
Kompetens- förstärkning	Specialistrådgivning, ekonomi	T	895,00	895,00
Kompetens- förstärkning	Specialistrådgivning systemförvaltning	T	950,00	950,00
Kompetens- förstärkning	EU-projektredovisning, utöver 4 timmar	T	895,00	895,00
Utbildning	Generell utbildning i smart ekonomiadministration för icke ekonomer	T	Per person/ tilfälle 250,00	Per person/ tilfälle 250,00

I de ekonomiadministrativa tjänsterna ingår också vissa stadsövergripande tjänster som inte debiteras separat utan ingår i priserna ovan. Dessa är bl.a.:

- fördelning av ersättning för personlig assistans enligt LASS från underlag från Försäkringskassan

- bokföra och fördela stadens inkomster och utgifter inklusive in- och utbetalningar via stadens eurokontosamordna stadens filialnummer för tjänstefordon hos Transportstyrelsen
- märka upp oseriösa leverantörer i leverantörsregistret enligt bland annat varningslista från Svenska Handel
- utreda och hantera återskickade underlag från skanningsleverantör på grund av felaktigt format
- registervård av centrala koddelar

3.3 E-tjänstsupport

I bastjänsten (obligatorisk tjänst) ingår information och vägledning till stadens e-tjänster samt support gällande handhavande vid inloggning till e-tjänst. Varje e-tjänsteärende debiteras respektive e-tjänstägare.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
			Kronor/st	Kronor/st
Information & vägledning	Inloggningsupport	O	90,00	100,00
	Tilläggstjänst	T		
	Enligt överenskommelse	T		

3.4 Förskola/skola

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen. I tjänsten ingår både kontaktcentertjänst och ekonomiadministrativ tjänst.

Fördelningen baseras från 2021 på respektive förvaltnings andel av antal inkomna ärenden under ett år.

- informera och vägleda vårdnadshavare
- informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten ”Min barnomsorg”
- skicka ut papperskopior till vårdnadshavare som inte fått erbjudande digitalt
- registrera deltidsavtal samt ja/nej tack som inkommit på papper
- administrera uppsägning av barnomsorg för 6-åringar inför ny fritidshemsplacering
- inkomstkontroll
- registrera inkomstuppgift
- fakturering

- bevilja anstånd med betalning samt avbetalningsplan samt administrera uppkomna tillgodohavanden
- följa upp och påminna de vårdnadshavare som uppnår två obetalda fakturor
- löpande meddela beställare om nytt ärende
- informera om stadens rutin för ansökan till sommarkoloni
- registrera ansökan till sommarkoloni
- besvara frågor om fakturering av sommarkoloni

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
		O	Kronor/ärende	Kronor/ärende
Information & vägledning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda vårdnadshavare ○ Informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten "Min barnomsorg" 		64,35	64,35
Administration	Avgiftshantering <ul style="list-style-type: none"> ○ Skicka ut papperskopior till vårdnadshavare som inte fått erbjudande digitalt ○ Registrera deltidsavtal samt ja/nej tack som inkommit på papper ○ Administrera uppsägning av barnomsorg för 6-åringar inför ny fritidshemsplacering ○ Bevilja anstånd med betalning enligt delegation ○ Bevilja avbetalningsplan enligt delegation 		Fast pris 7 250 000,00 (se bilaga 3)	Fast pris 7 250 000,00 (se bilaga 3)
Information och vägledning	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda om sommarkolloniverksamhet ○ Informera om ansökningsförfarande och regelverk ○ Besvara fakturafrågor 		-	-

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Administration	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Granska inkomna ansökningar i ärendehanteringssystem för sommarkoloni ○ registrera pappers-ansökningar ○ Hantera ansökningar för barn i familje-och jourhem ○ Registrera ändringar av period och inkomst i ärendehanteringssystem för sommarkoloni 		-	-
Ekonomi-administration	Avgiftshantering <ul style="list-style-type: none"> ○ Vägleda och bistå vårdnadshavare i frågor som rör fakturor och avgifter ○ Registrera inkomstuppgift som inkommer på papper ○ Årligen uppmana fakturamottagare att årligen uppdatera eller bekräfta hushållets inkomst ○ Registrera förändringar i hushållets sammansättning ○ Göra inkomstkontroll för att kontrollera att vårdnadshavare betalar rätt avgift och vid behov efterdebitera ○ Beräkna avgift och fakturera ○ Administrera uppkomna tillgodohavanden ○ Följa upp och påminna de vårdnadshavare som uppnår två obetalda fakturor och löpande 	O	Fast pris 6 900 000,00 (se bilaga 4)	Fast pris 6 900 000,00 (se bilaga 4)

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	meddela beställare om nytt ärende ○ Registrera anstånd i Agresso ○ Registrera avbetalningsplan i Agresso och skicka till kund			
	Tilläggstjänst			
	Avgiftshantering Enligt överenskommelse	T	kr/timme 556,00	kr/timme 540,00

3.5 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen
 Serviceförvaltningen administrerar stadens andrahandsuthyrning till brukare på enligt beslut av kommunfullmäktige.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Hyresadministration, andrahandsuthyrning	Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare ○ I tjänsten ingår att: ○ administrera hyror för andrahandsuthyrning till brukare, särskilda boendeformer (försöks- och träningslägenhet omfattas inte i bastjänsten) ○ registrera nytt, förändrat eller avslut av uthyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system - LOIS ○ skicka rapport med förfallna avier i LOIS till beställares organisation ○ kontrollera att hyra är korrekt inlagd i LOIS innan	O	Kronor per avtal och månad	Kronor per avtal och månad

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
	hyresavisering och meddela beställares organisation vid fel <ul style="list-style-type: none"> ○ hyresavisering ○ utför hyresjustering inklusive kontroller innan, under och efter justering i LOIS ○ avisera förvaltningsinterna uthyrningsavtal ○ stöd och support till förvaltningar och brukare vid frågor rörande hyresavtal och betalning 			
	Befintligt, aktivt avtal, inklusive särskilda boendeformer (FOT)	O	51,50	50,00
	Vakanta avtal <ul style="list-style-type: none"> ○ avisera vakanser ○ skicka rapport med vakanser för kontroll av beställares organisation ○ registrera eventuella felaktiga vakanser som beställares organisation meddelat ○ skapa vakansavtal och besvara frågor 	O	51,50	50,00
	Skapat avtal – här ingår att avsluta, skapa underlag för ev. återbetalning vid avslut.	O	579,00	575,00
Tilläggsshantering	Årlig hyresjustering, stadens förhandlingsordning .	O	Kronor/timme 556,00	Kronor/timme 540,00
	Tilläggstjänst			
	Skapa avtal särskilda boendeformer (FOT)	T	Kronor per avtal och månad 579,00	Kronor per avtal och månad 575,00
	Enligt överenskommelse	T	kr/timme 556,00	kr/timme 540,00

3.6 Kontaktcentertjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar är Äldre direkt respektive funktionshinder. Kontaktcentertjänst för förskola/skola, se Förskola/skola, punkt 0.

Andra kontaktcentertjänster offereras som tilläggstjänst.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
Information och vägledning	Informerar och vägleder Besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning	O		
	Äldre direkt	O	Fast pris, (se bilaga 6) 8 825 000,00	Fast pris, (se bilaga 6) 8 266 500,00
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Äldre Direkt ○ Informerar invånare om äldreomsorg ○ Hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till stadsdelsförvaltning ○ Överlämnar tjänsteärenden till stadsdelsförvaltning via telefon eller till funktionsbrevlåda. ○ Hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål på äldreomsorgen 	O	Per ärende 68,50	Per ärende 68,50
Administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ta emot och fördela utomkommunal ansökan om särskilt boende ○ Meddela stadsdelsförvaltning om fördelad utomkommunal ansökan ○ Bevilja anstånd med betalning av faktura som 	O	Per ärende 68,50	Per ärende 68,50

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
	avser vård och omsorgsavgift enligt delegation ○ Skicka ärende till stadsdelsförvaltning när: <ul style="list-style-type: none"> - Delegation saknas - Anstånd med mer än 30 dagar begärs - Uppgift inte kan lämnas efter sekretessprövning 			
	Funktionsnedsättningsfrågor	O	Fast pris, (se bilaga 5) 2 625 000,00	Fast pris, (se bilaga 5) 2 625 000,00
	Funktionsnedsättningsfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ Informerar invånare inom området funktionsnedsättning ○ Hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till SDF ○ Tjänsteärenden. Överlämnar ärenden till stadsdelsförvaltningen via telefon eller till funktionsbrevlåda. ○ Hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål inom området funktionsnedsättning 	O	Per ärende 68,50	Per ärende 68,50

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
Administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ Beviljar anstånd med betalning av faktura som avser vård och omsorgsavgift enligt delegation ○ Skickar ärende till stadsdelsförvaltning när: <ul style="list-style-type: none"> - Delegation saknas - Anstånd mer än 30 dagar begärs ○ Uppgift inte kan lämnas efter sekretessprövning 	O	Per ärende 68,50	Per ärende 68,50
	Förskolefrågor, Se 3.4 Förskola/skola	O		
	Tilläggstjänst kontaktcenter	T	Enligt offert	Enligt offert
	Tjänst för kontaktcentertjänst offereras Tjänsten innebär att lämna information och vägledning via telefon och e-post. I tjänsten kan t.ex. även ingå att svara på fakturafrågor och, i förekommande fall, guidning i e-tjänst till medborgare och företag.	T		

3.7 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Lokalplanering utgör stadens interna beställarstöd i lokalfrågor och tillhandahåller en rad tilläggstjänster som kan beställas inom detta verksamhetsområde

På uppdrag av stadsledningskontoret förvaltar Lokalplanering stadens lokaladministrativa system, LOIS, samt ansvarar för stadens hyresförhandlingsfunktion och ersätts för detta arbete enligt särskild tecknad överenskommelse mellan parterna.

Övriga tjänster inom området är tilläggstjänster. Verksamhetsområde Lokalplanering som utför tjänsterna är kommunkoncernens beställarstöd i lokalfrågor enligt stadens fastighets- och lokalpolicy.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Systemförvaltning LOIS	Tjänsten innehåller bl.a. <ul style="list-style-type: none"> ○ behörighetsadministration för lokal behörighetsadministratör hos förvaltning ○ användarsupport 	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
Beställarstöd i lokalfrågor	Beställarstöd i lokalfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ projektledning vid ny-, till- och ombyggnad och verksamhetsanpassning ○ hyresförhandling och upprättande av hyresavtal ○ inredning, möblering, förslagskisser, ritningsgranskning, belysning, akustik, utemiljö och tillgänglighetsanpassning ○ stöd vid flyttar, inventeringar och lokalsök 	T	900,00	900,00
Generellt stöd i lokalfrågor	Support till nyanställda Under begränsad tid placera en lokalintendent/strateg på förvaltningen	T	900,00 kr/timme På 25 % 25 000,00 kr/mån 50% 50 000,00 kr/mån etc	900,00 kr/timme På 25 % 25 000,00 kr/mån 50% 50 000,00 kr/mån etc

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Registrering av lokalhyresavtal i LOIS (RAIL)	Abonnemang under en fastställd tid som inte bör understiga ett år: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av nya avtal ○ Revidera befintliga avtal 	T	Rörligt pris Nytt/avtal 1 800, 00 kr Fast pris Beräknat utifrån antal inhyrningsavtal förvaltningen har registrerat i LOIS x 120 kr/år.	Rörligt pris Nytt/avtal 1 800, 00 kr Fast pris Beräknat utifrån antal inhyrningsavtal förvaltningen har registrerat i LOIS x 120 kr/år.
	Ytterligare tjänster möjliga att beställa till RAIL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontroll första året av indexuppräknningar på de avtal som serviceförvaltningen registrerat. ○ Stöd och hjälp vid differenser och rättning som kräver nya beloppsrader i LOIS. ○ Tillhandahålla relevanta rapporter utifrån verksamhetens önskemål. ○ Avisera, beräkna och godkänna inhyrningsavtal varje kvartal/månad (ej i Agresso). ○ Kvalitetssäkring av LOIS 	T	900,00 kr/timme	900,00 kr/timme
Utbildning etc.	Introduktion, kurser, seminarier och utbildningar i Lokalplanerings kurskatalog som finns annonserad på serviceförvaltnings kundwebb	T	Kronor/deltagare/ tillfälle	Kronor/deltagare/ tillfälle
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Omfattande heldag eller två halvdagar 	T	2 100,00	2 000,00
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Omfattande en halvdag 	T	1 800,00	1 700,00
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc. 	T	Kronor/timme 900, 00	Kronor/timme 900, 00

3.8 Löne- och pensionsadministrativa tjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för alla förvaltningar är löne- och pensionsadministration som innebär administration av lönegrundande uppgifter, arbetsgivarintyg, intyg om anställning och inkomst, rekvisering av ersättning av särskilt högriskskydd från Försäkringskassan samt administration av ålders- och efterlevandepension och avtalsförsäkringar. Dessutom beräknas anställningstid för hedersbelöning till anställda.

Viss administration och samordning av gåvor till anställda för stadens hedersbelöning utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Lön- och pensionsadministration	I bastjänsten ingår följande: <ul style="list-style-type: none"> ○ registrera mottagna person- och anställningsdata vid nyanställning ○ uppdatera personuppgifter enligt insänt personbevis ○ registrera förändring av anställning och/eller villkor ○ registrera avslutad anställning enligt mottaget underlagregistrera avvikelserapportering, dvs. mottagna lönegrundande uppgifter avseende sjukdom, ledighet, tillägg, förmåner, skatt och avdrag ○ ta fram underlag och fatta löpande beslut om verkställighet avseende ålders- och efterlevandepensioner i enlighet med kollektivavtalade villkor ○ lön/ersättning via Lisa - självservice, Medvind eller annat försystem ○ ge service, rådgivning och stöd via telefon och e-post till arbetsledare, chefer, personalfunktion, medarbetare samt stadens nämnder, enskilda personer och myndigheter ○ löpande leverera föregående års originalhandlingar till beställare 	O	Kronor/person 52,75	Kronor/person 53,50
			Kronor/underlag	Kronor/underlag
Tilläggsantering	Registrera av lön/ersättning inklusive arbetad tid för timanställda/behovsanställda enligt mottaget underlag	O	227,00	227,00
Tilläggsantering	Registrera lönegrundande underlag som tagits emot efter tidplanens datum	O	120,00	120,00
Tilläggsantering	Rekvirera särskilt högriskskydd från Försäkringskassan	O	128,75	128,75
Tilläggsantering	Administrera uppkommen löneskuld som inte kan avräknas mot preliminär lön eller felaktigt	O	2 735,00	2 735,00

	utbetald lön. I priset ingår registrering av rättning av lön hos skatteverket, kontroll av uppgift från skatteverket varje månad samt omprövning av skatteverket			
Upphört från juni 2021		O		
Tilläggsshantering	Lön/ersättning via Agresso		— ³	515,00 + 200,00
Tilläggsshantering	Akut löneutbetalning via Corporate Netbank	O	515,00 + 600,00 ⁴	515,00 + 600,00
Tilläggsshantering	Omkontering av registrerade uppgifter i Lisa	O	515,00 kr/timme	515,00 kr/timme
Tilläggsshantering	Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i Lisa	O	515,00 kr/timme	515,00 kr/timme
Administration hedersbelöning	○ beräkna anställningstid för stadens hedersbelöning	O	386,25	386,25
	○ administrera inköp av gåvor, diplom och anmälan till fest för de personer som uppfyller villkor för hedersbelöning	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
Information	○ lämna allmän information, via telefon och e-post, inom pensionsområdet till stadens nämnder och enskilda personer ○ besvara samordningsfrågor gällande pension avseende tidigare anställda i staden	O	-	-
	Tilläggstjänster		Kronor/timme	Kronor/timme
Systemadministration, LISA-självservice	Underhåll av roll- och organisationsregister	T	515,00	515,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning/information i Smart lönehantering	T	515,00	515,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering	T	Kr/tillfälle/deltagare 260,00	Kr/tillfälle/deltagare 260,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering via Skype	T	Kr/tillfälle/deltagare 200,00	Kr/tillfälle/deltagare 200,00
	Löneadministrativa tjänster. Enligt överenskommelse	T	515,00	515,00

³ För brådskande utbetalning via Agresso utgick pris föregående år tom maj för manuell lön och tilläggsshantering för manuell utbetalning av lön i Agresso, se även ekonomiadministrativa tjänster

⁴ För akut löneutbetalning via Corporate Netbank utgår pris för manuell lön och pris för utbetalning via Corporate Netbank, se även ekonomiadministrativa tjänster

3.9 Rekryteringstjänster

Samtliga Rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022 Kronor/st	Pris 2021 Kronor/st
Rekrytering	<p>Stora paketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Stöd genom hela rekryteringsprocessen <p>Om fler ska anställas, dock max ytterligare 3 st. inom samma befattning, tidplan och uppdrag och kandidaterna anställs.</p> <p>Beställning av rekrytering av 5 personer med samma befattning plus 3 000 kr/ kandidat 2 – 4. Om endast två personer anställs utgår endast 2 grundarvoden.</p> <p>Om ursprungligt beställt antal anställda inte har uppnåtts görs ett omtag till en kostnad av 10 000 kr förutsatt att inte omtaget är att härleda till beställarens bristande medverkan, t.ex. att tidplan inte har följts eller om kravprofilen ändras markant. Om så är fallet ses detta som en ny rekrytering. Förlängning av annons mer än 6 dagar betraktas som ett omtag.</p>	T	Grundarvode, pris per rekrytering: 24 000,00 3 000,00 per ytterligare anställd 48 000,00	Grundarvode, pris per rekrytering: 24 000,00 3 000,00 per ytterligare anställd 48 000,00
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	4 500 kr/kandidat	4 500 kr/kandidat
	<p>Lilla paketet</p> <p>Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.</p>	T	10 000,00	10 000,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022 Kronor/st	Pris 2021 Kronor/st
Chefsrekrytering	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen <p>Rekrytering av två likadana chefsroller som ryms i samma annons, pris för den andra rekryteringen 17.000 kr. Detta förutsätter samma rekryterande chef.</p> <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	34 000,00	34 000,00
	Kostnad för test tillkommer	T	kronor/kandidat 4 500,00	kronor/kandidat 4 500,00
Chefsrekrytering högre chef underställd förvaltningsdirektör	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen ○ i mån av tid och SF <p>Rekrytering bedömer relevant ingår searchpaketet</p> <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	36 000,00	36 000,00
Searchpaketet	<p>Searchpaketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ sökning av kandidat via personligt LinkedIn Recruiter-konto ○ utskick av så kallade InMail-meddelanden till potentiella kandidater och besvarande av 	T	6 500,00	6 500,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022 Kronor/st	Pris 2021 Kronor/st
	<p>frågor från dessa och uppsökta kandidater.</p> <p>Priset gäller endast för tillval vid köp av stora paketet, chefsrekrytering och lilla paketet. Vid köp av searchpaket där rekryteringspaket enligt ovan inte köps tillkommer timpris för tid att utforma sökningen och kontakt med rekryterande chef och kandidater.</p>			
Second opinion	<p>Tjänsten second opinion innebär stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov.</p> <p>Priset avser 1 kandidat och inkluderar urvalstester men inte referenstagning. För ytterligare kandidater för samma tjänst tillkommer 5 000 kr/kandidat inklusive urvalstest men exklusive referenstagning.</p>	T	7 100,00	7 500,00
Enkel personbedömning	Vid rekrytering av socionom	T	2 000,00	-
Digital referenstagning	Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.	T	400,00	400,00
Utbildning	Kompetensbaserad rekrytering Utbildningen vänder sig till chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner och genomförs i grupp under en halv dag.	T	15 000,00	15 000,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022 Kronor/st	Pris 2021 Kronor/st
	Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning. Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner	T	1 000,00 deltagare/tillfälle	1 000,00 deltagare/tillfälle
	Tilläggstjänst	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	870,00	850,00

3.10 Stockholm direkt

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar. Serviceförvaltningen, genom Stockholm direkt, besvarar samtal från invånare som inte hittar rätt kontaktuppgifter till aktuell verksamhet inom staden. Även samtal som växel inte kan koppla fram direkt till respektive förvaltning hanteras. Här sker också hänvisning till annan part än Stockholms stad.

Serviceförvaltningen besvarar även e-postmeddelanden från invånare som inte hittar rätt information eller kontaktuppgifter till aktuell förvaltning eller verksamhet inom staden. Hänvisning görs också till annan part utanför staden. Priset för Stockholm direkt är fast och fördelas per kund. Se bilaga 7.

	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Stockholm direkt, fast pris, totalt	O	1 831 000,00 kr	1 831 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 535 978,00 kr	1 525 791,00 kr

3.11 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar. Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad. Priset för telefonistöd är fast och fördelas per kund. Se bilaga 8.

	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Telefonistöd, fast pris, totalt	O	1 700 000,00 kr	1 700 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 426 086,00 kr	1 416 627,00 kr

3.12 Upphandlingstjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar

Serviceförvaltningen genomför centrala upphandlingar och ansvarar för avtalsförvaltningen för de avtalsområden som beslutats av kommunfullmäktige (KF). Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret och ersätts för detta arbete enligt särskild tecknad överenskommelse mellan parterna.

Upphandlingstjänster, tilläggstjänst för förvaltningar

Dessa tjänster består av att genomföra upphandlingar, helt eller delvis, samt stöd och råd vid förvaltningarnas egna upphandlingar. Även tjänst för uppdatering och underhåll i stadens avtalskatalog för lokala avtal erbjuds.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022	Pris 2021
Upphandling	Stöd vid upphandlingar		Kronor/timme	Kronor/timme
	Genomförande av upphandlingar, helt eller delvis samt råd och stöd vid upphandling	T	860,00	860,00
	Uppdatering och underhåll i stadens avtalskatalog, lokala avtal	T	450,00	450,00

3.13 Webb- och kommunikationsstöd

Tilläggstjänster. Tjänsterna som erbjuds är t.ex. utbildning i samarbetsytor, konstruktion av samarbetsytor, uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida. Tjänsten debiteras per timme.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022 Kronor/timme	Pris 2021 Kronor/timme
Kompetensförstärkning	Webbredaktör t ex <ul style="list-style-type: none"> ○ utbildning i samarbetsytor ○ konstruktion av samarbetsytor 	T	720,00	670,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2022 Kronor/timme	Pris 2021 Kronor/timme
Webbutveckling och redaktionella uppdrag	<ul style="list-style-type: none"> ○ Redaktionella uppdrag ○ Webbutveckling som konstruktion av samarbetsytor, uppdatering och underhåll av intranät, webb och hemsidor ○ Grafisk formgivning och text ○ Löpande publicering och underhåll ○ Statistikuttag och undersökningar via formulär 		720,00	670,00
Löpande publicering och underhåll	<p>Löpande publicering och underhåll debiteras för nedlagd tid men minst 1 timme per månad som tjänst avtalas för</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida 	T	720,00	670,00