

Serviceavtal [2023-2026]

Mall – [Förvaltningens namn]

mellan [Förvaltningens namn] och serviceförvaltningen

Bilagor: På intranätet finns:

Avtalsmall

Beslutad Tjänsteutbud och prislista för respektive år

Instruktion personuppgiftsbehandling

Överenskomna gränssnitt per tjänst

Ledtider

Tidplan lönerapportering till löneutbetalning för respektive år

Innehållsförteckning

Serviceavtal [2023-2026]	1
Serviceavtal gällande administrativa tjänster	4
1. Parter	4
2. Tjänsteutbud	4
3. Tjänsternas innehåll	5
4. Pris och faktureringsvillkor	5
4.1. Pris	5
4.2. Faktureringsvillkor	5
5. Tjänst som köps	6
5.1. Bastjänster	6
5.2. Tilläggs- och specialtjänster.....	6
6. Åtaganden	6
6.1. Leverantörens åtaganden	6
6.2. Beställarens åtaganden	7
7. Kontakt	8
7.1. Kontaktpersoner	8
7.2. Kontaktvägar	8
8. Tillgänglighet	9
9. Uppföljning och utveckling	9
10. Regelverk	10
10.1. Begäran om utlämning av allmän handling.....	10
10.2. Förvaring	10
10.3. Delegationer till serviceförvaltningen	10
10.4. Informationssäkerhet - Behörigheter	11
10.4.1.Dataskyddsförordningen	11
11. Klagomål, tvister och felhantering	11
11.1. Klagomål	11
11.2. Tvister	11
11.3. Felhantering	11
11.4. Reglering av fel	12
11.4.1.Felaktighet inom kontaktcentertjänst	12
12. Giltighet	12

13. Uppsägning 13

Serviceavtal gällande administrativa tjänster

Detta avtal är en överenskommelse mellan Serviceförvaltningen och [Förvaltningens namn] och omfattar de tjänster Serviceförvaltningen tillhandahåller.

En förutsättning för att samarbetet mellan Serviceförvaltningen och [Förvaltningens namn] ska fungera är att bägge parter utför sina åtaganden i en anda av samförstånd.

Serviceförvaltningen ska ge bästa möjliga service utifrån överenskomna servicenivåer. Parterna ska tillsammans verka för att hitta rätt balans mellan god kvalitet, hög servicenivå och kostnadseffektivitet.

1. Parter

[Förvaltningens namn] är beställare av tjänster från Serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningen (nedan kallad leverantören) utför bastjänster och av [Förvaltningens namn] (nedan kallad beställaren) beställda tilläggstjänster.

2. Tjänsteutbud

Leverantörens tjänsteutbud omfattar både bas- och tilläggstjänster. Bastjänster är obligatoriska för Stockholms stads nämnder att köpa av leverantören enligt beslut av kommunfullmäktige. Tilläggstjänster kan beställas och tecknas löpande under avtalets giltighetstid i separat skriftlig beställning enligt samma villkor som i detta avtal.

Vilka tjänster som är bas- respektive tilläggstjänster samt priser framgår av Servicenämndens tjänsteutbud och prislista för respektive år.

Tjänsteutbud och prislista finns att läsa på stadens intranät.

3. Tjänsternas innehåll

Tjänsternas innehåll beskrivs i gränssnitt¹ och uppdragsbeskrivning överenskomna med processägare, ledtider² samt tidplan för lönerapportering. Tjänsternas innehåll uppdateras vid behov i överenskommelse med processägare och finns att läsa på stadens intranät.

4. Pris och faktureringsvillkor

4.1. Pris

Leverantörens priser baseras på självkostnadsprincipen³ i enlighet med Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning, kapitel 1 Budget och uppföljning.

Priser fastställs årligen i samband med Servicenämndens beslut om verksamhetsplan och budget.

Servicenämndens fastställda tjänsteutbud och prislista för respektive år, finns att läsa på stadens intranät.

4.2. Faktureringsvillkor

Det fasta årspriset för ekonomi- och hyresadministrativa tjänster samt Ekonomiadministrativ avgiftshantering faktureras en gång per år i januari månad. Efter särskild överenskommelse kan även andra tjänster med fasta årspriser faktureras vid årets ingång.

Övriga tjänster faktureras månadsvis i efterskott, med undantag av juli månad som faktureras i samband med augusti månads fakturering.

Fasta priser, grundpriser samt faktiskt antal utförda tjänster/nedlagd tid debiteras med det pris som finns i gällande prislista eller enligt skriftlig överenskommelse för tilläggstjänst.

Pris för tilläggstjänst som inte finns i beslutad prislista faktureras med det pris som överenskommit mellan parterna.

Eventuella kostnader som uppstår mot tredje part som en följd av köpt tjänst faktureras. Specifikation lämnas av leverantören.

¹ Visar vad som görs och vem som gör vad i tjänst som avtalas.

² Hur lång tid det tar från att serviceförvaltningen tagit emot underlag tills slutkund kan se resultatet. T.ex. från att ta emot ett underlag för att fakturera en kund tills fakturamottagaren har tagit emot denna.

³ Självkostnadsprincipen innebär att priset inte får vara högre än kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls. Självkostnad omfattar lönekostnad, personalförsäkringspålägg samt overheadkostnader.

Eventuell kreditering sker i samband med ordinarie fakturering senast en månad efter att parterna skriftligen har kommit överens om belopp som ska krediteras.

5. Tjänst som köps

5.1. Bastjänster

Bastjänster för beställare enligt servicenämndens tjänsteutbud och prislista för respektive år.

5.2. Tilläggs- och specialtjänster

Tilläggstjänster och specialtjänster beställare köper ska finnas dokumenterat i separat skriftlig beställning.

6. Åtaganden

Åtagande skiljer beroende av vilka tjänster som beställare köper.

6.1. Leverantörens åtaganden

Leverantören åtar sig att:

- för beställaren utföra tjänster i enlighet med gällande serviceavtal, uppdragsbeskrivning, överenskomna gränssnitt, ledtider och tidplan.
- medarbetare hos leverantören som arbetar med beställarens ärenden har den kompetens som krävs inom avtalad tjänst och område
- behandla begäran om utlämning av allmän handling som kommer till leverantören. Detta innefattar även handling som leverantören hanterar på uppdrag av beställaren.
- säkerställa att material vid utlämnande har sekretessprövats korrekt, genom att vid behov föra en dialog med beställare innan utlämnande sker.
- komma överens med beställarens kontaktperson inom respektive tjänsteområde innan material som leverantören förvarat för tjänstens utförande återsänds för arkivering av beställaren.
- ge service, rådgivning och stöd avseende ekonomi-, löne- och pensionsadministrativa frågor till chefer, personalfunktion, arbetsledare, medarbetare, enskilda personer och myndigheter.
- ge service, rådgivning och stöd avseende e-handel till beställares inköpsfunktion och medarbetare.
- ge service, rådgivning och stöd avseende hyresadministrativa frågor (andrahandsuthyrning) till chefer och medarbetare samt medborgare

- ge service, rådgivning och stöd avseende avgiftshantering förskola/skola till chefer och medarbetare samt medborgare
- ge information, service, vägledning och stöd till medborgare avseende avtalad kontaktcentertjänst
- minst en gång årligen skicka utdrag ur behörighetsrapport ur leverantörens lokala system till beställare för dennes kontroll när medarbetare hos beställare tilldelats behörighet

Förutsättningen för att dessa tjänster ska kunna levereras och åtaganden uppfyllas är att beställaren fullgör sitt åtagande enligt nedan.

6.2. Beställarens åtaganden

Beställaren åtar sig att:

- agera enligt de överenskomna gränssnitt som definieras i serviceavtal eller beställning av tilläggstjänst
- skyndsamt bistå leverantören med sekretessprövning vid begäran om utlämning av allmän handling som leverantören behandlar för beställares räkning
- ansvara för att de delegationer som krävs för att leverantören ska kunna utföra uppdraget beslutas av beställares nämnd och meddelas leverantören vid förändring
- ansvara för att indata (underlag, filer, godkännande och attester, beslut, diarienummer för beslut som delegerats till servicenämnden m.m.) levereras enligt upprättat gränssnitt och tidplan⁴.
- ansvara för att löpande tillhandahålla indata med de uppgifter som krävs för uppdraget på av leverantören eller Stockholms stads Stadsledningskontor (SLK) förevisade blanketter/webbformulär, via ekonomisystemet Agresso, Lisa-självservice eller annat (för)system
- ansvara för att innehållet i indata enligt ovan är korrekt samt att gällande avtal lagar och regler är tillämpade vid framtagande av indata
- ansvara för att löpande tillhandahålla aktuella uppgifter/förteckningar/avtal som leverantören behöver för att kunna fullgöra sitt uppdrag (t ex aktuell kod- och kontoplan, attestkort/ attestlistor, lokal system-/uppsättningsdokumentation av Agresso, uppgifter i samband med förändrad organisation)
- ansvara för att vid behov löpande begära sådan ekonomisk information som kan komma att krävas av annan part och som inte kan erhållas genom Agresso. (t.ex. kvitton på gjorda

⁴ Gällande stopptider och tidplan finns att läsa på stadens intranät.

- utbetalningar inför revision/slutredovisning av EU-projekt etc.)
- ansvara för att vid behov förvärva eller utöka kunskap och kompetens inom sin egen organisation om korrekt förfarande när det gäller avtalade tjänster
 - genomföra utbildning av chefer, medarbetare och andra berörda i processer, rutiner och krav som den gemensamma serviceorganisationen medför
 - i god tid informera leverantörens kontaktperson om förändringar inom den avtalade tjänsten och området så att leverantören kan utföra tjänsten
 - säkerställa att adekvat utbildning för leverantörens medarbetare tillhandahålls i de verksamhetssystem som krävs för avtalad tjänst och uppdrag
 - minst en gång årligen tillhandahålla behörighetsrapport från beställares lokala system när behörighet tilldelats leverantörens medarbetare av beställare för leverantörens kontroll
 - ansvara för att information avseende avtalad kontaktcentertjänst och område löpande blir uppdaterad på intranät och Stockholms stads hemsida

7. Kontakt

7.1. Kontaktpersoner

Leverantören ansvarar för att en definierad kontaktperson utses för respektive tjänsteområde och att informera beställaren om vem som är kontaktperson och hur denna kan kontaktas

Beställaren ansvarar för att en definierad kontaktperson för leverantören utses för respektive tjänsteområde inom sin interna organisation samt informera leverantören om vem som är kontaktperson och hur denna kan kontaktas.

Vid frånvaro som semester, tjänstledighet långtidssjukdom etc. ska parterna meddela varandra om vem/vilka som är vikarie för ordinarie kontaktperson och dennes kontaktuppgifter.

Beställare och leverantör ska tillhandahålla varandra kontaktdetaljer att gälla vid verksamhetsstörning, krissituation eller andra exceptionella omständigheter.

7.2. Kontaktvägar

Leverantören meddelar beställaren de telefonnummer, e-postadresser etc. som ska användas vid kontakt med leverantören när det gäller de avtalade tjänsterna.

Kontaktinformation till leverantören och de blanketter som ska användas för tjänsterna finns på intranätet.

8. Tillgänglighet

Tillgängligheten hos leverantören är följande:

<i>Normal tillgänglighet⁵</i>			
	Måndag - Torsdag	Fredag	Lör/Sön/Helgdag
Vardagar, vintertid (sep-april)	08:00-16:30	08:00-16.00	Stängt
Vardagar, sommartid (maj-aug)	08:00-16:00	08:00-15.00	Stängt
Periodavslut (ekonomiadministration)	Som krävs	Som krävs	Stängt
Speciella händelser	Som krävs		

E-handelssupporten som sker på uppdrag av Stadsledningskontoret har avvikande öppettider.

<i>Normal tillgänglighet</i>				
	Måndag-Torsdag	Lunchstängt	Fredag	Lör/Sön/Helgdag
Vardagar, vintertid	08:00-12:00	12:00 - 13:00	13:00 - 16.00	Stängt
Vardagar, sommartid	08:00-12:00	12:00 – 13:00	08:00 - 15.00	Stängt

Kontaktcenter kan ha avvikande öppettider utöver de ordinarie ovan för vissa bastjänster enligt invånarnas behov. Annan tid för kontaktcentertjänst kan avtalas skriftligt mot särskild ersättning.

9. Uppföljning och utveckling

Serviceavtalet ska följas upp minst en gång per år för att tillvarata erfarenheter och iakttagelser om tillämpningen av serviceavtalet. Leverantören ska ta initiativ till uppföljningsmöten med beställaren.

Leverantören ska aktivt och löpande se över rutinerna och formerna för utförandet och utformningen av tjänsterna för att analysera hur tjänsterna kan utvecklas.

Som ett led i leverantörens uppföljning av serviceavtalet följer leverantören upp kundnöjdhet. Resultat presenteras på stadens intranät.

Volymer för överenskomna tilläggstjänster och specialuppdrag ska följas upp löpande under året av båda parter. Leverantören ansvarar

⁵ För att genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar kommer tillgängligheten hos leverantörens kontaktcenterverksamhet vara begränsad under kortare perioder. Dessa tillfällen planeras i god tid och kommuniceras med beställarens kontaktperson för att minimera effekten av den begränsade tillgängligheten.

för att skriftligt meddela beställaren om faktiska volymer beräknas att avvika från vad som överenskommits.

10. Regelverk

Båda parter åtaganden beror av de krav och förutsättningar som ges i lagstiftning, regelverk för de tjänster som avtalas.

10.1. Begäran om utlämning av allmän handling

Leverantören behandlar begäran om utlämning av allmän handling som kommer till leverantören. Detta innefattar även handling som leverantören hanterar på uppdrag av beställaren.

Begäran om utlämning av allmän handling som kommer direkt till beställaren hanteras av beställaren.

Vid begäran av handling eller uppgifter som leverantören hanterar för beställares räkning gör leverantören sekretessprövning. Beställare ska vid behov skyndsamt bistå leverantören vid sekretessprövning om så begärs. Beslut om utlämning fattas av leverantören.

Om den handling som begärs utlämnad inte finns hos leverantören informerar leverantören den som begär ut handlingen om detta och om sin möjlighet att begära ett överklagbart beslut. Leverantören hänvisar också den som begär utlämnande till beställaren och, om sökanden så begär, översänder begäran till beställarens registratur.

10.2. Förvaring

Leverantören åtar sig att förvara de handlingar som uppstår som en konsekvens av uppdraget från beställaren för en viss tid.

Leverantören förvarar handlingarna under löpande år eller enligt överenskommelse med beställare och levererar dem senare åter till beställaren för arkivering. Övrigt material gallras av leverantören vid inaktualitet.

10.3. Delegationer till serviceförvaltningen

Beställaren ska fatta de delegationsbeslut som krävs för att leverantören ska kunna utföra sitt uppdrag. Delegationsbeslut ska finnas förtecknat i beställande nämnds delegationsordning.

Den handläggning och de beslut som kräver delegation till delegat hos leverantören vid 2023 års ingång finns förtecknat i bilaga till detta serviceavtal. Av bilagan framgår vilka delegaterna hos serviceförvaltningen är och förslag på lämpliga formuleringar.

Lämnar beställande nämnd ytterligare delegation till leverantören ska delegation stämmas av med leverantören innan beslut av beställares nämnd. Beslutad delegation ska meddelas leverantörens registratur.

Förändring av de delegationer som tidigare lämnats till leverantören ska meddelas leverantören innan beslut av beställares nämnd. Beslutad förändring ska meddelas leverantörens registratur.

10.4. Informationssäkerhet - Behörigheter

Beställare medger i och med detta avtal att leverantörens medarbetare tilldelas den behörighet som krävs för att utföra de olika tjänsterna.

Parterna ska minst årligen tillhandahålla utdrag ur behörighetsrapport för system som behörighet tilldelats beställare respektive leverantören för kontroll.

Det åligger leverantörens förvaltningschef att säkerställa att de personer som ges behörighet har nödvändig kompetens i de system behörigheten avser. Leverantören åtar sig att avsluta behörighet då de inte är aktuella.

10.4.1. Dataskyddsförordningen

Leverantören är som huvudregel personuppgiftsbiträde för beställare när leverantören utför ett uppdrag för beställares räkning. Uppgift som åligger leverantören och som är reglerat i leverantörens reglemente från kommunfullmäktige är leverantören personuppgiftsansvarig för. Instruktion för de olika personuppgiftsbehandlingarna finns som bilaga till detta serviceavtal.

11. Klagomål, tvister och felhantering

11.1. Klagomål

Klagomål som kommer till leverantören hanteras inom ramen för servicenämndens system för synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med stadens kvalitetsarbete. Synpunkter och klagomål framförs vid kontakt med leverantören.

Klagomål som kommer till leverantören som ligger utanför leverantörens ansvar vidareförmedlas till beställare.

11.2. Tvister

Tvister som uppstår i anledning av detta avtal, och som inte kan lösas mellan parterna, ska lösas genom medling. Medlare ska vara Stockholms stads stadsjurist eller den person som stadsjuristen utser.

11.3. Felhantering

Leverantören förbinder sig att skyndsamt avhjälpa fel i utfört arbete. En förutsättning för detta är att felet inte orsakats av brister i material

eller information tillhandahållet från beställaren eller annan omständighet för vilka beställaren eller tredje part svarar.

Felaktigheter eller brister ska reklameras utan oskäligt dröjsmål.

Avhjälpan av felaktig lön/ersättning ska om omständigheterna tillåter hänskjutas till nästkommande ordinarie löneutbetalning.

Leverantören ansvarar inte för de förseningar som kan härledas till att beställaren inte följer överenskomna stopptider/tidplan⁶ eller inte tillhandahåller material, underlag och information enligt överenskomna specifikationer. Leverantören ansvarar inte heller för de förseningar som kan härledas till tredje part.

Om indata eller annat underlag som beställaren levererar är felaktigt eller ofullständigt, är leverantören inte ansvarig för det resultat som kan hänföras direkt härtill.

Leverantören kan inte hållas ansvarig för de fel som kan uppstå om beställaren inte utför de åtaganden som beskrivs i punkt 6.2 i detta avtal.

Leverantören har inget mandat att komplettera eller rätta inkommet underlag på eget bevåg. Leverantören ansvarar för att påtala fel eller ofullständigheter skyndsamt och på lämpligt sätt samt verka för att felet rättas t.ex. genom att återsända ofullständigt material med kommentar om vad som fattas eller är felaktigt, begära komplettering eller genom elektroniskt tillhandahålla underlag för rättning.

11.4. Reglering av fel

Överenskommelse om hur felaktighet ska åtgärdas och som förorsakats av leverantören ska ske skriftligt eller vara reglerat i gränssnitt. Överenskommelse ska ske mellan personer som har rätt att fatta beslut i frågan.

11.4.1. Felaktighet inom kontaktcentertjänst

Felaktighet som leverantören förorsakat inom kontaktcentertjänst som köps, som har reklamrats enligt punkt 11.1 och som medfört en felaktig kostnad för medborgare regleras enligt punkt 4.2.

12. Giltighet

Detta serviceavtal gäller från och med 1 januari 2023 och till och med den 31 december 2026.

Fattar Kommunfullmäktige beslut om förändring av servicenämndens tjänsteutbud, omorganisation, eller om Stadsledningskontoret

⁶ Gällande stopptider och tidplan finns att läsa på stadens intranät.

förändrar sitt uppdrag till serviceförvaltningen kan detta föranleda förändring av detta serviceavtal och avtalets giltighetstid.

Beslut om förändringar i serviceavtalets innehåll beslutas av servicenämnden.

13. Uppsägning

Uppsägning av tilläggstjänst som avtalats genom tilläggsavtal kan göras av båda parter. Uppsägning ska ske skriftligt via e-post till respektive parts centrala e-postadress som finns på Stockholms stad hemsida. Uppsägningen ska vara den andra parten tillhanda tre månader innan tjänsten ska upphöra.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.

Stockholm

Stockholm

.....2023

.....202Å

.....
[För- och efternamn]
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

.....
[För- och efternamn]
Förvaltningschef
[Förvaltningens namn]