

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2023

Förvaltningar

Innehåll

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2023	1
Bilagor.....	2
1. Inledning.....	3
2. Definitioner och begrepp.....	4
3. Utbud och priser, förvaltningar.....	6
3.1 E-handelstjänster.....	6
3.2 Ekonomiadministrativa tjänster.....	6
3.2.1 Förändringar 2023 jämfört med föregående år.....	7
3.3 E-tjänstsupport.....	11
3.4 Förskola/skola.....	12
3.5 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning.....	14
3.6 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP.....	16
3.7 Kontaktcentertjänster.....	16
3.8 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor.....	19
3.9 Löne- och pensionsadministrativa tjänster.....	20
3.10 Rekryteringstjänster.....	22
3.11 Stockholm direkt.....	24
3.12 Telefonistöd, gemensam växel.....	25
3.13 Upphandlingstjänster.....	25
3.14 Webb- och kommunikationsstöd.....	26

Bilagor

1. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster, Kundreskontra
2. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster, Leverantörsreskontra
3. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster, Ekonomiservice
4. Fördelning fast pris Hyresadministrativa tjänster,
5. Fördelning av fast pris Förskola/skola, avgiftshantering ekonomi
6. Fördelning fast pris Förskola/skola, kontaktcentertjänst
7. Fördelning fast pris kontaktcentertjänst Funktionsnedsättning
8. Fördelning fast pris kontaktcentertjänst Äldre direkt
9. Fördelning fast pris Förvaltning av kontaktcenterplattform
10. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel,
11. Fördelning fast pris, Stockholm Direkt – föregående år
12. Fördelning fast pris totalt per kund med jämförelse mot föregående år

1. Inledning

Serviceförvaltningen är stadens administrativa hjärta och hanterar årligen stora flöden för staden som helhet. Exempelvis administrerade vi under år 2021 670 000 löneutbetalningar, vi tog emot 120 000 ärenden till Kontaktcenter Stockholm barn och unga och 96 000 ärenden till Äldre Direkt. Vi hanterade flöden och utbetalningar för 1 170 000 leverantörsfakturor, skickade ut och tog emot betalningar för 1 700 000 kundfakturor. Vi genomförde nästan 800 rekryteringar och har cirka 130 uppdrag per år som rör lokaler, de senare varierar från att vara lösta på ett par timmar till att ta flera tusen timmar och pågå i flera år. De centrala och gemensamma avtal som serviceförvaltningen ansvarar för har en omsättning på cirka 2 500 000 000 kr, på ett år!

Vi utvecklar våra tjänster tillsammans med våra processägare på stadsledningskontoret och med våra kunder. Har du synpunkter på våra tjänster tveka inte att kontakta oss.

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. Servicenämnden erbjuder också tilläggs-tjänster som kan beställas av förvaltningar och bolag.

Priserna baseras på självkostnadsprincipen¹ 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 stadens intranät.

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

¹ Självkostnadsprincipen innebär att priset inte får vara högre än kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls. Självkostnad omfattar lönekostnad, personalförsäkringspålägg samt overheadkostnader.

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 om 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 tjänsteutbud 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) som fördelas per kund. Fördelningen baseras på demografi, 12 månaders volym eller volym vid visst mättilfälle.
- 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.

Priserna baseras på självkostnadsprincipen i enlighet med Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning, kapitel 1 Budget och uppföljning. Självkostnad omfattar lönekostnad, personalförsäkringspålägg samt overheadkostnader.

Tilläggsshantering inom bastjänster (obligatoriska)

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

Fakturering

Fakturering månadsvis i enlighet med serviceavtal och gällande prislista eller pris i särskild tecknad överenskommelse vid köp av tilläggstjänst. De obligatoriska tjänsterna med fast pris inom ekonomi- och hyresadministration samt avgiftshantering faktureras vid årets början.

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 2023
Administration/ Systemadministration	Anslutning av leverantörer till inköpssystem, registervård avseende rekvisiter samt support.	U O	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		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	650,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning, pris per tillfälle Minst 6 personer	T	Kronor/person 1 000,00
	Grund- och fortsättningsutbildning, pris per tillfälle	T	Kronor/person 1 000,00

3.2 Ekonomiadministrativa tjänster

Serviceförvaltningen hanterar uppdrag/bastjänster (obligatoriska) inom tjänsteområdena leverantörsreskontra, kundreskontra och ekonomiservice (inklusive tidigare KassaBank och Systemförvaltning) för samtliga stadens förvaltningar. Dessutom ingår i uppdraget även bastjänster för Hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning och Avgiftshantering för förskola och fritids för berörda förvaltningar.

Utöver bastjänster erbjuder verksamheten tilläggstjänster inom samtliga tjänsteområden utifrån kundernas behov och efterfrågan. De tilläggstjänster verksamheten erbjuder finns specificerade i katalog för tilläggstjänster Serviceförvaltningen Ekonomi vilken publiceras årligen. Utöver de tjänster som beskrivs i katalogen kan verksamheten även bistå med andra tjänster och kortare uppdrag avseende hjälpinsatser/tjänster av ekonomiadministrativ art per timme. För dessa övriga hjälpinsatser/tjänster utöver avtalad tilläggstjänst debiteras timpris enligt överenskommelse.

Projekt reviderad prismodell

November 2021 till och med juni 2022 genomfördes projekt ”reviderad prismodell verksamhetsområde ekonomi”. Resultatet av projektet blev ett förslag om en ny prismodell med fasta priser för verksamhetens bastjänsteuppdrag. Prismodellen med tillhörande nycklar för prisfördelning och uppdragsbeskrivning godkändes av såväl projektets styrgrupp som av strategiska rådet den 14 juni och bidrar till ökad tydlighet och transparens i prissättning och styrning. Modellen baseras på självkostnad per tjänsteområde och jämfört med tidigare volymbaserade modell är den också lättare att förstå och underlättar administration, fakturering och budgetering för såväl kunder som serviceförvaltningen. Indelningen i tjänsteområden främjar dialogen om förbättringar mellan beställare, processägare och kunder. Nycklarna för prisfördelning ska i så stor utsträckning som möjligt spegla nyttjandet av respektive tjänsteområde. Priset för bastjänst inom respektive tjänsteområde utgår från självkostnad baserat på antal årsarbetare per tjänsteområde, vilket överenskommit med Stadsledningskontoret baserat på uppdragets omfattning.

3.2.1 Förändringar 2023 jämfört med föregående år

Förändring av pris för uppdrag/samtliga bastjänster:

Inför 2023 går Serviceförvaltningen ekonomi över till ett fast pris per tjänsteområde mot tidigare volymbaserade priser. Serviceförvaltningen ekonomis priser för samtliga bastjänster minskar med totalt 2,06% jämfört med pris år 2022 (där pris 2022 beräknats som volymer juli 2021- juni 2022 till volympriser för 2022).

Kundreskontra – förändringar av uppdrag (bastjänst):

I bastjänsten för kundreskontra tillkommer år 2023 att Serviceförvaltningen hanterar bestridda betalningsföreläggande samt avbryter avbetalningsplaner som inte efterlever stadens regelverk.

Leverantörsreskontra – förändringar av uppdrag (bastjänst):

I bastjänsten för leverantörsreskontra tillkommer år 2023 att Serviceförvaltningen tar kontakt med leverantörer som återkommande fakturerar staden med felaktigt placerad beställarreferens jämfört med stadens krav/standard för e-faktura (kontakt tas löpande och prioriteras utifrån fakturavolym). Dessutom tillkommer att Serviceförvaltningen löpande registrerar objektsnummer (efter dialog med förvaltning).

I bastjänsten för leverantörsreskontra utgår år 2023 Serviceförvaltningens kontroll av representation och hyror (kan fortsatt köpas per timme) samt utskick av listor för ej at-
testerade fakturor (automatiseras).

Ekonomiservice – förändringar av uppdrag (bastjänst):

I bastjänsten för Ekonomiservice (tidigare KassaBank och Systemförvaltning) tillkommer år 2023 att Serviceförvaltningen ska genomföra avstämning av interna mellanhanden månadsvis samt genomföra rättning av poster med fel motpart samt att rätta eventuella fel vid standardbokning tertialvis av exempelvis internränta, personalförsäkring, bidrag till nystartsjobb med mera. Samtidigt utgår serviceförvaltningens hantering av rättigheter och lokala begreppsvärden från bastjänsten (kan fortsatt köpas per timme).

Förändringar av priser för tilläggstjänster och eventuellt tillkommande hantering:

Timpris för handläggare höjs till 575 kr per timme, jämfört med 565 kr per timme 2022 (gäller Avgiftshantering och Hyresadministration).

Ett nytt pris tillkommer för tjänster som tillhandahålls av systemadministratörer, 620 kr per timme 2023. Pris för systemadministratör har ej funnits tidigare, utan då har övriga timpriser, vanligen pris för systemförvaltare, någon gång för handläggare, använts.

Övriga timpriser oförändrade 2023 jämfört med 2022.

Inom hyresadministrationen utgår styckpris för tilläggstjänst FOT och ersätts av timpris.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
	Kundreskontra, bastjänsteuppdrag	O	Fast pris
Administration	<p>I uppdraget ingår följande övergripande områden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Skapa faktura i Agresso och fakturera ○ Kreditering/makulering och återbetalning av faktura ○ Hantera inbetalning av faktura ○ Kravhantering ○ Underhåll och avstämning ○ Support <p>För mer detaljer om vad som ingår i Serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt.</p>		22 500 000,00 kr (Se bilaga 1)
	Tilläggstjänst, kundreskontra	T	Kronor/timme
Administration	Detaljkontroll av försäljningsorder via Agresso webb enligt Skatteverkets krav, korrekt nummertyp, objektsnummer	T	535,00
	Uppföljning av avbetalningsplan	T	535,00
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med kund m.m.	T	535,00
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör - enligt överenskommelse	T	535,00
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av systemadministratör - enligt överenskommelse	T	620,00
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av specialist - enligt överenskommelse	T	950,00

	Leverantörsreskontra, bastjänsteuppdrag	O	Fast pris
Administration	I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inkomna fakturor ○ Utbetalning ○ Kravhantering ○ Underhålla och avstämning ○ Support För mer detaljer om vad som ingår i Serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt	O	17 000 000,00 kr (Se bilaga 2)
	Tilläggstjänst, leverantörsreskontra	T	Kronor/timme
Administration	Kontroll avseende konton för representation	T	535,00
	Utreda fakturor/poster som inte kan identifieras med t.ex. felaktig/okänd fakturamottagare/referens hos förvaltning	T	535,00
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.	T	535,00
	Periodisk leverantörsfaktura, lokalt avtal	T	950,00
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör – enligt överenskommelse	T	535,00
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av systemadministratör - enligt överenskommelse	T	620,00
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av specialist - enligt överenskommelse	T	950,00
	Ekonomiservice, bastjänsteuppdrag (tidigare bl.a. Kassa Bank och Systemförvaltning Agresso)		Fast pris
Administration	I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Underhåll centrala krav kod- och kontoplan ○ Inläsning bokföringsfiler ○ Kontroller och avstämnings ○ Övriga tjänster (exempelvis LASS, in- och utbetalningar Eurokonto, med mera) ○ Support För mer detaljer om vad som ingår i Serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt	O	16 500 000,00 kr (Se bilaga 3)
	Tilläggstjänst Ekonomiservice	T	Kronor/timme
Administration	Tjänster inom redovisning, exempelvis kontroller, kontoavstämningar, korttidsinventarier, redovisning och rapportering, samt bokslut	T	895,00
	Bokföringsorder, interndebitering	T	535,00

	Registrera, uppdatera och avsluta behörigheter för användare i Agresso avseende elektroniskt flöde och/eller tillgång till Webinfo i Agresso Webb. Kräver ej tilläggsöverenskommelse, avropas per timme fr.o.m. 2023.	T	950,00
	Behörighetsadministration Agresso	T	950,00
	Tjänster inom anläggning och projekt (tidigare anläggningsredovisning och tid & projekt)	T	950,00
	Underhåll av begreppsvärden, avslut/uppdatering av koddelar och liknande. Kräver ej tilläggsöverenskommelse avropas per timme fr.o.m. 2023.	T	950,00
	Rekvirering av AMS-bidrag	T	535,00
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör - enligt överenskommelse	T	535,00
	Specialistrådgivning och övriga tjänster inom anläggning och projekt eller systemförvaltning Agresso offereras per timme enligt överenskommelse	T	950,00
	EU-projektredovisning, utöver 4 timmar offereras per timme enligt överenskommelse	T	895,00
Utbildning	Generell utbildning i Smart ekonomiadministration	T	Per person/tillfälle 250,00

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 2023
Information & vägledning	Inloggningsupport	O	Kronor/st 90,00
	Tilläggstjänst	T	
	Enligt överenskommelse	T	

3.4 Förskola/skola

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen I tjänsten ingår både kontaktcentertjänst och ekonomiadministrativ avgiftshantering för förskola och fritids för berörda förvaltningar (stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen).

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 fritidshemsplacement
- 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

Förändringar av priser:

Samtliga styckpriser för Kontaktcentertjänster är oförändrade 2023 jämfört med 2022.

Timpris för handläggare inom Ekonomiadministration Avgiftshantering höjs till 575 kr per timme, jämfört med 565 kr per timme 2022. Ett nytt pris tillkommer för tjänster som tillhandahålls av systemadministratörer inom Ekonomiadministration Avgiftshantering: 620 kr per timme 2023. Pris för systemadministratör har ej funnits tidigare, utan då har övriga timpriser, vanligen pris för systemförvaltare, någon gång för handläggare, använts.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
	Kontaktcentertjänst	O	
Information & vägledning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda vårdnadshavare ○ Informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten "Min barnomsorg" 		Fast pris 7 250 000,00 kr (se bilaga 6)
Administration	Kontaktcentertjänst, Avgiftshantering <ul style="list-style-type: none"> ○ Skicka ut papperskopior till vårdnadshavare som inte fått erbjudande digitalt ○ Registrera deltidssamtal 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 		Kronor/ärende 64,35
Information och vägledning	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda om sommarkoloniverksamhet ○ Informera om ansökningsförfarande och regelverk ○ Besvara fakturafrågor 		-
Administration	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Granska inkomna ansökningar i ärendehanteringssystem för sommarkoloni ○ registrera pappersansökningar ○ Hantera ansökningar för barn i familje-och jourhem ○ Registrera ändringar av period och inkomst i ärendehanteringssystem för sommarkoloni 		-
Administration	Ekonomiadministration Avgiftshantering I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Avtalsadministration ○ Fakturahantering inkl avisering ○ Inkomstregistrering och kontroll ○ Systemadministration BER ○ Övriga fasta uppdrag Utbildningsförvaltningen ○ Support För mer detaljer om vad som ingår i Serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt	O	Fast pris 6 800 000,00 (se bilaga 5)
	Tilläggstjänst		
Administration	Övriga administrativa uppgifter inom Ekonomiadministration Avgiftshantering, offereras per timme enligt överenskommelse	T	kr/timme 575,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
	Övriga administrativa tjänster inom Ekonomiadministration Avgiftshantering som kräver specialistkompetens offereras per timme enligt överenskommelse		620,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning, Ekonomiadministration Avgiftshantering offereras per timme enligt överenskommelse		620,00

3.5 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning

Serviceförvaltningen hanterar uppdrag/bastjänst (obligatorisk) för stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen avseende stadens andrahandsuthyrning av bostad till brukare i staden enligt beslut av kommunfullmäktige. I uppdraget ingår inte administration av försöks- och träningslägenheter, detta kan dock köpas som tilläggstjänst (in- och uthyrning).

Förändringar av priser för tilläggstjänster och eventuellt tillkommande hantering:

Timpris för **handläggare höjs** till **575** kr per timme, jämfört med **565** kr per timme 2022.

Ett nytt pris tillkommer för tjänster som tillhandahålls av systemadministratörer, **620** kr per timme 2023. Pris för systemadministratör har ej funnits tidigare, utan då har övriga timpriser, vanligen pris för systemförvaltare, någon gång för handläggare, använts.

Styckpris för tilläggstjänst FOT utgår och ersätts under 2023 av timpris.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
	Hyresadministration andrahandsuthyrning		
Administration	Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare I tjänsten ingår övergripande punkter: Avtalsadministration <ul style="list-style-type: none"> ○ Månatlig hyresavisering ○ Kontroll, korrigerig av andrahandsavtal ○ Årlig hyresjustering andrahandshyror ○ Support För mer detaljer om vad som ingår i Serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt	O	Fast pris 7 900 000,00 kr (se bilaga 4)
Tilläggshantering	Årlig hyresjustering, stadens förhandlingsordning .	O	Kronor/timme 620,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
	Hyresadministration andrahandsuthyrning		
	Tilläggstjänst, hyresadministration andrahandsuthyrning		Kronor/timme
Administration	Hyresadministration (FOT)	T	575,00
	Övriga administrativa uppgifter inom Hyresadministration offereras per timme enligt överenskommelse	T	575,00
	Övriga administrativa uppgifter inom Hyresadministration som kräver specialistkompetens offereras per timme enligt överenskommelse	T	kr/timme 620,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning offereras per timme enligt överenskommelse	T	620,00

3.6 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP

Bastjänst (obligatorisk) för förvaltningar och bolag som ingått avtal inom tjänsteområde kontaktcenterplattform inom ramen för SIKT2. Kontaktcenterplattformen utgör ett tekniskt stöd för samordning av kontaktytor i dialog med medborgare och kunder via telefon, e-post, SMS, chatt etcetera. Servicenämndens förvaltningsuppdrag för stadens nya kontaktcenterplattform, KCP, innebär ett helhetsansvar för förvaltning och utveckling av plattformen vilket omfattar:

- Avtal, ägarskap och ansvar för styrning och uppföljning gentemot upphandlad leverantör, avtalsförvaltning
- Process- och systemägare, ansvar för att driva stadsövergripande utveckling av plattformen
- Budget, ansvar för kostnadseffektiv utveckling och förvaltning

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2023
Förvaltning	Kontaktcenterplattform, fast pris	T	Fast pris (se bilaga 9) 1 940 000,00 kr
	– därav förvaltningar	T	864 819,00 kr

3.7 Kontaktcentertjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar är Äldre direkt respektive funktionshinder. Kontaktcentertjänst för förskola/skola, se Förskola/skola, punkt 3.4.

Andra kontaktcentertjänster offereras som tilläggstjänst.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
Information och vägledning	Informerar och vägleder Besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning	O	
	Äldre direkt	O	Fast pris, (se bilaga 8) 8 825 000,00
Information och vägledning	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
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 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 	O	Kronor/ärende 68,50
	Funktionsnedsättningsfrågor	O	Fast pris, (se bilaga 7) 2 625 000,00 kr
Information och vägledning	Funktionsnedsättningsfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ Informerar invånare inom området funktionsnedsättning ○ Hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till stadsdelsförvaltning ○ Tjänsteärenden. Överlämnar ärenden till stadsdelsförvaltningen via telefon eller till funktionsbrevlåda. ○ Hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål inom området funktionsnedsättning 	O	Kronor/ärende 68,50

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
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	Kronor/ärende 68,50
	Förskolefrågor, Se 3.4 Förskola/skola	O	

	Tilläggstjänst kontaktcenter	T	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	

3.8 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Lokalplanering utgör stadens interna beställarstöd i lokalfrågor och tillhandahåller en rad tjänster som kan beställas.

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 2023
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
Hyresförhandlingsfunktion	Enligt stadsdirektörens anvisning ska funktionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Göra bedömningar av lokal-hyresavtal ○ Kvalitetssäkra samtliga uppsägningar av lokalhyresavtal ○ Förhandla lokalhyresavtal 	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		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
Generellt stöd i lokalfrågor	Support till nyanställda Under begränsad tid placera en lokalintendent/strateg på förvaltningen	T	Kronor/timme 900,00 På 25 % 25 000,00 kr kr/mån 50% 50 000,00 kr kr/mån etc.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
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 Kronor/nytt avtal 1 800,00 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	Kronor/timme 900,00
Utbildning etc.	Introduktion, kurser, seminarier och utbildningar i Lokalplanerings kurskatalog som finns annonserad på stadens intranät	T	Kronor/deltagare/ tillfälle
	○ Omfattande heldag eller två halvdagar	T	2 100,00
	○ Omfattande en halvdag	T	1 800,00
	○ Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc.	T	Kronor/timme 900,00

3.9 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 2023
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 52,50
			Kronor/underlag
Tilläggsantering	Registrera av lön/ersättning inklusive arbetad tid för timanställda/behovsanställda enligt mottaget underlag när försystemen inte använts	O	227,00
Tilläggsantering	Registrera lönegrundande underlag som tagits emot efter tidplanens datum	O	120,00
Tilläggsantering	Rekvirera särskilt högriskskydd från Försäkringskassan	O	128,75
Tilläggsantering	Administrera uppkommen löneskuld som inte kan avräknas mot preliminär lön eller felaktigt utbetald lön. I priset ingår registrering av rättning av lön hos skatteverket, kontroll av uppgift från skatteverket varje månad samt omprövning av skatteverket	O	2 735,00
Tilläggsantering	Akut löneutbetalning	O	515,00
Tilläggsantering	Omkontering av registrerade uppgifter i Lisa	O	515,00 kr/timme
Tilläggsantering	Rättning och registrering av redan lönebearbetade handlingar i Lisa	O	515,00 kr/timme
Administration hedersbelöning	○ beräkna anställningstid för stadens hedersbelöning	O	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
Information	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
Systemadministration, LISA-självservice	Underhåll av roll- och organisationsregister	T	515,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning/information i Smart lönehantering	T	515,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering	T	Kr/tillfälle/ deltagare 260,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering via Skype	T	Kr/tillfälle/ deltagare 200,00
	Löneadministrativa tjänster. Enligt överenskommelse	T	515,00

3.10 Rekryteringstjänster

Samtliga Rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023 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: 25 000,00 3 000,00 per ytterligare anställd 48 000,00
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	4 500 kr/kandidat
	Lilla paketet	T	10 000,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023 Kronor/st.
	Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.		
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
	Kostnad för test tillkommer	T	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 Rekrytering bedömer relevant ingår searchpaketet <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr/chef under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	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 frågor från dessa och uppsökta kandidater. <p>Priset gäller endast för tillval vid köp av stora paketet, chefsrekrytering och lilla paketet. Timpris tillkommer om personlig kontakt önskas tas med alla searchade kandidater. Vid köp av search-paket där rekryteringspaket enligt ovan inte köps tillkommer timpris för tid att utforma sökningen och kontakt med rekryterande chef och kandidater.</p>	T	7 500,00
Second opinion	Tjänsten second opinion innebär	T	7 100,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023 Kronor/st.
	stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov. 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.		
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
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
	Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning. Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner	T	1 000,00 deltagare/tillfälle
	Tilläggstjänst	T	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	870,00

3.11 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 växeln 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 från 2023 rörligt så att rätt kund får betala för den resursåtgång som krävs.

	O T U	Pris 2023 Kronor/st
Stockholm direkt		
Ärende via telefon		80,00
Ärende via e-post		100,00

3.12 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar. Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad.

	O T U	Pris 2023
Telefonistöd, fast pris, totalt	O	Fast pris (se bilaga 11) 1 700 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 422 348,00 kr

3.13 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.

Upphandlings- och avtalsförvaltningstjänster, tilläggstjänst för förvaltningar

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

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023
Upphandling och avtalsförvaltning	Stöd vid upphandlingar och avtalsförvaltning		Kronor/timme
	Genomföra upphandlingar, helt eller delvis, samt stöd och råd vid förvaltningarnas egna upphandlingar eller avtalsförvaltning	T	860,00
	Uppdatering och underhåll i stadens avtalskatalog, lokala avtal	T	450,00

3.14 Webb- och kommunikationsstöd

Tilläggstjänster. Tjänsterna som erbjuds är t.ex. publiceringar och underhåll av information på stadens webbplatser, textproduktion och grafisk formgivning. Även webbutveckling som konstruktion av samarbetsytor och miniwebbar samt utbildningar för redaktörer och produktion av e-utbildningar. Tjänsterna debiteras per timme.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2023 Kronor/timme
Löpande kommunikationsstöd	Löpande stöd med publiceringar och underhåll av information på stadens webbplatser samt annat kommunikationsstöd enligt överenskommelse. Minst 12 timmar	T	750,00
Konstruktion av samarbetsytor	Konstruktion av samarbetsytor	T	800,00
Webbpublicering och redaktionella uppdrag	<ul style="list-style-type: none"> ○ Publiceringar på stadens webbplatser ○ Redaktionella uppdrag, textgranskning, bildhantering ○ Grafisk formgivning, film och fotografering ○ Utveckling av t.ex. miniwebbar ○ E-utbildningar ○ Tillgänglighetsanpassning ○ Enkäter och webbformulär 	T	750,00
Utbildning	○ Utbildning för redaktörer	T	750,00
	○ Utbildning i samarbetsytor	T	800,00