



Stockholms
stad

Serviceämndens tjänsteutbud och prislista 2024

Förvaltningar



Inledning

Serviceförvaltningen är stadens administrativa hjärta, vi hanterar årligen stora flöden för staden som helhet.

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 tilläggstjänster (bland annat flera olika konsulttjänster) som kan beställas av förvaltningar och bolag.

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.

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

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



Serviceförvaltningen i siffror

- Årligen administrerar vi cirka **670 000 löneutbetalningar**.
- Kontaktcenter Stockholm tar totalt emot **450 000 ärenden**. Av dessa är **120 000 ärenden till Kontaktcenter Barn och unga** och **96 000 ärenden till Äldre Direkt**.
- Vi hanterar flöden och utbetalningar för **1 200 000 leverantörsfakturer**, samt fakturerar och tar emot betalningar för **1 700 000 kundfakturer**.
- Vi genomför nästan **1 000 rekryteringar**.
- Vi har cirka **130 uppdrag per år som rör lokaler**, de 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, per år!**



Innehållsförteckning

Inledning	1
Innehållsförteckning	2
1. Bilagor	2
2. Definitioner och begrepp	3
3. Utbud och priser, förvaltningar	5
3.1 E-handelstjänster	5
3.2 Ekonomiadministrativa tjänster	6
3.2.1 Förändringar 2024 jämfört med föregående år	6
3.3 E-tjänstsupport	10
3.4 Digitalisering, it och telefoni	10
3.6 Förskola/skola	11
3.7 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning ...	14
3.8 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP	15
3.9 Kontaktcentertjänster	16
3.10 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor	17
3.11 Löne- och pensionsadministrativa tjänster	18
3.12 Rekryteringstjänster	21
3.13 Stockholm direkt	23
3.14 Telefonistöd, gemensam växel	24
3.15 Upphandlingstjänster	24
3.16 Webb- och kommunikationsstöd	25



1. 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 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 totalt per kund med jämförelse mot föregående år

2. Definitioner och begrepp

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

Bastjänst (Obligatorisk tjänst) = B

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

Tjänster på uppdrag av stadsledningskontoret = U

Tjänster som stadsledningskontoret har uppdragit åt serviceförvaltningen att utföra för stadens räkning och som inte debiteras respektive förvaltning är markerade med **U** i prislistan.

Tilläggstjänster = T

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 mättillfälle.
- **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.



Tilläggshantering 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 högre pris. Administration som är mer resurskrävande beskrivs som tilläggshantering i prislistan.

Fakturering

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

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.

Tilläggbeställningar görs skriftligen på blanketter som serviceförvaltningen har.



Serviceförvaltningens kontor finns i Palmfelt Center vid Globen.

3. Utbud och priser, förvaltningar

3.1 E-handelstjänster

Bastjänster för e-handel är:

Anslutning av centrala avtal med leverantör till stadens inköpssystem. Registrering avseende rekvisitioner och leveransadresser samt support och vägledning till stadens användare kring inköpsprocessen. Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Systemadministration	Anslutning av centrala avtal till stadens inköpssystem samt kvalitetssäkring av e-faktura från leverantör, registrering avseende rekvisitioner samt support.	U B	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.
	Tilläggstjänst		
	Anslutning av lokala och gemensamma avtal till inköpssystemet samt kvalitetssäkring av e-faktura från leverantör.	T	Kronor/timme 750,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning.	T	Enligt offert
	Grund- och fortsättningsutbildning.	T	Per person tillfälle 1 000,00



3.2 Ekonomiadministrativa tjänster

Serviceförvaltningen hanterar uppdrag/bastjänster (obligatoriska) inom tjänsteområdena leverantörsreskontra, kundreskontra och ekonomiser-service (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.

3.2.1 Förändringar 2024 jämfört med föregående år

Förändringar av priser för tilläggstjänster och eventuellt tillkommande hantering:

- Timpris för ekonomiadministratör höjs till 595 kr per timme, jämfört med 535 kr per timme 2023.
- Timpris för handläggare höjs till 640 kr per timme, jämfört med 575 kr per timme 2023 (gäller Avgiftshantering och Hyresadministration).
- Timpris för systemadministratör höjs till 650 kr per timme jämfört med 620 kr per timme 2023.
- Nytt. Timpris för specialist är 675 kr per timme (gäller Hyresadministration).
- Timpris för systemförvaltare och redovisningekonomer, ingen förändring, samma pris som föregående år.



Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Administration	Kundreskontra, bastjänsteuppdrag I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> o skapa faktura i Agresso och fakturera o kreditering/makulering och återbetalning av faktura o hantera inbetalning av faktura o kravhantering o underhåll och avstämning o support. För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde Ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt.	B	Fast pris 22 500 000 kr (se bilaga 1)
	Tilläggs tjänst, kundreskontra		Kronor/timme
	Detaljkontroll av försäljningsorder via Agresso webb enligt Skatteverkets krav, korrekt nummertyp, objektsnummer.	T	595,00
	Uppföljning av avbetalningsplan.	T	595,00
	Utreda kreditfakturer, till exempel att matcha med debetfaktura, kontakt med kund med mera.	T	595,00
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör, enligt överenskommelse.	T	595,00
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförda av systemadministratör, enligt överenskommelse.	T	650,00
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförda av specialist, enligt överenskommelse.	T	950,00

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Administration	Leverantörsreskontra, bastjänsteuppdrag I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> o inkomna fakturer o utbetalning o kravhantering o underhåll och avstämning o support. För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde Ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt.	B	Fast pris 17 000 000,00 kr (Se bilaga 2)
	Tilläggs tjänst, leverantörsreskontra	T	Kronor/timme
	Kontroll avseende konton för representation	T	595,00
	Utreda fakturer/poster som inte kan identifieras med t.ex. felaktig/okänd fakturamottagare/referens hos förvaltning	T	595,00
	Utreda kreditfakturer, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör med mera.	T	595,00
	Periodisk leverantörsfaktura, lokalt avtal	T	950,00
	Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör – enligt överenskommelse	T
Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av systemadministratör - enligt överenskommelse		T	650,00
Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av specialist - enligt överenskommelse		T	950,00
Administration	Ekonomiservice, bastjänsteuppdrag (tidigare bl.a. Kassa Bank och Systemförvaltning Agresso)	B	Fast pris 16 500 000,00 kr (Se bilaga 3)
	I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> o underhåll centrala krav kod- och kontoplan o inläsning bokföringsfiler o kontroller och avstämningar o övriga tjänster (exempelvis LASS, in- och utbetalningar Eurokonto, med mera) o support. För mer detaljer om vad som ingår i Serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning och gränssnitt.	B	

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
	Tilläggs tjänst Ekonomiservice	T	Kronor/timme
Administration	Tjänster inom redovisning, exempelvis kontroller, kontoavstämningar, korttidsinventarier, redovisning och rapportering, samt bokslut.	T	895,00
	Bokföringsorder, interndebitering.	T	595,00
	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.	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.	T	950,00
	Rekvirering av AMS-bidrag.	T	595,00
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör - enligt överenskommelse.	T	595,00
	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	B T U	Pris 2024
Information och vägledning	Inloggningssupport	B	Kronor/st 90,00
	Tilläggs tjänst	T	
	Enligt överenskommelse	T	

3.4 Digitalisering, it och telefoni (DIT)

Tilläggs tjänst för förvaltningar.

Tjänsten innebär operativt projektstöd samt administrativa uppgifter inom digitalisering, IT och telefoni.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Operativt stöd i digitalisering	Operativt stöd i digitalisering	T	Kronor/timme 1 200,00
	Administrativt stöd i it-nära tjänster som kräver specialistkompetens, offereras per timme enligt överenskommelse.	T	Kronor/timme 850,00
	Administrativt stöd i it-nära tjänster, offereras per timme enligt överenskommelse.	T	Kronor/timme 750,00



3.5 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 fritidshemsplacering.
- Inkomstkontroll.
- Registrera inkomststoppgift.
- 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.

3.5.1 Förändringar 2024 jämfört med föregående år

Samtliga styckpriser för kontaktcentertjänster är oförändrade 2024 jämfört med 2023.

- Timpris för handläggare inom Ekonomiadministration avgiftshantering höjs till 640 kr per timme, jämfört med 575 kr per timme 2023.
- Pris för tjänster som tillhandahålls av systemadministratörer inom Ekonomiadministration avgiftshantering höjs till 650 kr per timme, jämfört med 620 kr per timme 2023.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Information	Kontaktcentertjänst <ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda vårdnadshavare Informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten "Min barnomsorg".	B	Fast pris 7 250 000,00 kr (se bilaga 6) Kronor/ärende 64,35
Administration	Kontaktcentertjänst, 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. 	B	
Information	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda om sommarkoloni-verksamhet. ○ Informera om ansökningsförfarande och regelverk. ○ Besvara fakturafrågor. 	B	
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. 	B	
Administration	Ekonomiadministration avgiftshantering I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> ○ avtalsadministration ○ fakturahantering inklusive 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.	B	Fast pris 6 800 000,00 (se bilaga 5)

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
	Tilläggs tjänst		Kronor/timme
Administration	Övriga administrativa uppgifter inom Ekonomiadministration avgiftshantering, offereras per timme enligt överenskommelse .	T	640,00
	Övriga administrativa tjänster inom Ekonomiadministration avgiftshantering som kräver specialistkompetens offereras per timme enligt överenskommelse.	T	650,00
Kompetens förstärkning	Specialistrådgivning, Ekonomiadministration avgiftshantering offereras per timme enligt överenskommelse.	T	650,00

3.6 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 (FOT), detta kan dock köpas som tilläggs tjänst (in- och uthyrning).



Förändringar av priser för tilläggs tjänster och eventuellt tillkommande hantering

- Timpris för handläggare höjs till 640 kr per timme, jämfört med 575 kr per timme 2023.
- Nytt. Timpris för specialist Hyresadministration 675 kr per timme.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Administration	Hyresadministration andrahandsuthyrning Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare. I tjänsten ingår nedan övergripande punkter: <ul style="list-style-type: none"> ○ avtalsadministration ○ 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.	B	Fast pris 7 900 000,00 kr (se bilaga 4)
Tilläggs hantering	Årlig hyresjustering, stadens förhandlingsordning .	B	Kronor/timme 675,00
	Tilläggs tjänst, hyresadministration andrahandsuthyrning		Kronor/timme
Administration	Hyresadministration (FOT)	T	640,00
Kompetens förstärkning	Övriga tilläggs tjänster/specialistrådgivning inom hyresadministrationen utformas tillsammans med kund och offereras på förfrågan och debiteras utifrån kompetenskrav.	T	640,00 675,00 950,00

3.7 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.

Servicekommitténs 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	B T U	Pris 2024
Förvaltning	Kontaktcenterplattform, fast pris	B	Fast pris 2 024 000,00,00 kr (se bilaga 9)
	– därav förvaltningar	B	1 006 047,00 kr

3.8 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	B T U	Pris 2024
Information och vägledning	Informerar och vägleder Besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning	B	
	Äldre direkt	B	Fast pris, 8 825 000,00 (se bilaga 8)
	<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. 	B	Per ärende 68,50



Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
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. 	B	Kronor/ärende 68,50
	Funktionsnedsättningsfrågor	B	Fast pris 2 625 000,00 kr (se bilaga 7)
Information och vägledning	<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. 	B	Kronor/ärende 68,50
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. 	B	Kronor/ärende 68,50
	Förskolefrågor <i>Se 3.4 Förskola/skola</i>	B	
	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	

3.9 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Verksamhetsområde 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	B T U	Pris 2024
Systemförvaltning LOIS	Tjänsten innehåller bland annat: <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 lokalhyresavtal 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	960,00
Generellt stöd	Support till nyanställda.	T	960,00
Kompetensförstärkning	Under begränsad tid placera en lokalintendent/strateg på förvaltningen.	T	25 % 25 000,00 kr/mån 50 % 50 000,00 kr/mån

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
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.
Utbildning etc.	Introduktion, kurser, seminarier och utbildningar i Lokalplanerings kurskatalog som finns annonserad på stadens intranät. <ul style="list-style-type: none"> Omfattande heldag eller två halvdagar. Omfattande en halvdag. Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc. 	T	Kronor/deltagare/tillfälle 2 100,00 1 800,00 Kronor/timme 960, 00

3.10 Löne- och personaladministrativa 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	B T U	Pris 2024
Löne- och pensionsadministration	<p>I bastjänsten ingår följande:</p> <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 underlag registrera 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 förssystem 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. 	B	Kronor/person 51,75
			Kronor/ underlag
Tilläggsantering	Registrera av lön/ersättning inklusive arbetad tid för timanställda/behovsanställda enligt mottaget underlag när försystemen inte använts.	B	285,00
Tilläggsantering	Registrera lönegrundande underlag som tagits emot efter tidplanens datum.	B	120,00
Tilläggsantering	Rekvirera särskilt högriskskydd från Försäkringskassan.	B	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.	B	2 735,00
Tilläggsantering	Akut löneutbetalning.	B	515,00
Tilläggsantering	Omkontering av registrerade uppgifter i Lisa.	B	Kronor/timme 515,00
Tilläggsantering	Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i Lisa.	B	Kronor/timme 515,00

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Administration hedersbelöning	○ Beräkna anställningstid för stadens hedersbelöning	B	Kronor/ underlag 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. 	B	-
	Tilläggs tjänster		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



3.11 Rekryteringstjänster

Samtliga rekryteringstjänster är tilläggstjänster.



Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
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 personer 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 två grundarvoden.</p> <p>Om ursprungligt beställt antal anställda inte har uppnåtts görs ett omtag till en kostnad av 13 500 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. Om omtaget gäller fler än en tillkommer 3 000 kr/anställd. Förlängning av annons mer än 6 dagar betraktas som ett omtag.</p>	T	<p>Grundarvode, pris per rekrytering: 27 000,00</p> <p>3 000,00 per ytterligare anställd</p> <p>48 000,00</p>
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	Kronor per kandidat 4 500,00
	<p>Lilla paketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning max en vecka av annons ingår. <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 5 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	10 000,00
Chefsrekrytering	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> stöd genom hela rekryteringsprocessen. <p>Rekrytering av likadana chefsroller som ryms i samma annons och har samma kravprofil, pris för nummer 2-4 är 17 000 kr. Detta förutsätter samma rekryterande chef.</p> <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 17 500 kr respektive 8 500 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	<p>35 000,00</p> <p>17 000,00</p>
	Kostnad för test tillkommer.	T	Kronor per kandidat 4 500,00

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
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	40 000,00
Rekrytering av förvaltningsdirektör	<p>Rekrytering av förvaltningsdirektör innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> stöd genom hela rekryteringsprocessen. I mån av tid och SF Rekrytering bedömer relevant ingår searchpaketet. 	T	70 000,00
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.</p> <p>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	<p>Tjänsten second opinion innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov. <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
Enkel personbedömning	Vid rekrytering av socionom.	T	2 500,00
Lärarpaketet	Lärarpaketet är ett prispressat rekryteringsstöd som innebär stöd i delar av rekryteringsprocessen av lärare. Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval, digital referenstagning på 1–2 kandidater samt avslut av rekrytering. Förlängning max två veckor av annons ingår.	T	4 500,00
Digital referenstagning	Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.	T	400,00

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Utbildning	Kompetensbaserad rekrytering Utbildningen vänder sig till chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner och genomförs i grupp under en halv dag.	T	17 000,00
	Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning. Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner	T	Kronor/ deltagare/ tillfälle 1 000,00
	Tilläggs tjänst	T	Kronor/ timme
	Enligt överenskommelse	T	900,00

3.12 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 rörligt så att rätt kund får betala för den resursåtgång som krävs.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Information och vägledning	Ärende via telefon	B	80,00
	Ärende via e-post	B	100,00



3.13 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar.

Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
Telefonistöd, gemensam växel för telesamordnare	Fast pris, totalt	B	Fast pris 1 400 000,00 kr (se bilaga 10)
	- därav förvaltningar	B	1 171 346,00 kr



3.14 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, tilläggs tjänst 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	B T U	Pris 2024
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	950,00
	Uppdatering och underhåll i stadens avtalskatalog, lokala avtal.	T	550,00



3.15 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 påbörjad halvtimme.



Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2024
	Tilläggstjänster		Kronor/ timme
Löpande kommunikationsstöd	Löpande stöd med publiceringar och underhåll av information på stadens webbplatser samt annat kommunikationsstöd enligt överenskommelse. Minst 12 timmar.	T	850,00
Konstruktion av samarbetsytor	Konstruktion av samarbetsytor	T	850,00
Webbpublicering och redaktionella uppdrag	<ul style="list-style-type: none">Publiceringar på stadens webbplatserRedaktionella uppdrag, textgranskning, bildhanteringGrafisk formgivning, film och fotograferingUtveckling av t.ex. miniwebbarE-utbildningarTillgänglighetsanpassningEnkäter och webbformulär	T	850,00
Kompetensförstärkning	Under begränsad tid förstärka med en webbredaktör hos beställare. Startkostnad tillkommer med 5 000 kronor.		På 25 % 20 500,00 kr/mån På 50 % 41 000,00 kr/mån etc.
Utbildning	<ul style="list-style-type: none">Utbildning för redaktörer	T	850,00
	<ul style="list-style-type: none">Utbildning i samarbetsytor	T	850,00

Serviceförvaltningen

Vårt uppdrag är att effektivisera stadens gemensamma administration. Verksamheten är helt intäktsfinansierad och våra kunder är stadens förvaltningar och bolag. En del av våra tjänster är obligatoriska för förvaltningarna, andra erbjuder vi som tillägg. Vårt tjänsteutbud utvecklas ständigt.

Serviceförvaltningen bildades 2007.

