

Serviceförvaltningen

Bilagor Tjänsteutbud och prislista 2025 Bolag Fasta priser, fördelning per kund

1. Fördelning fast pris Ejänstsupport, Kontaktcenterjänst
2. Fördelning fast pris Stockholm Direkt, Kontaktcenterjänst
3. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
4. Fördelning fast pris Förvaltning av kontaktcenterplattform

E-tjänstsupport

Kontaktcentertjänst

För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på respektive förvaltnings andel av antal inkomna ärenden till Kontaktcenter under perioden juli 2023 till juni 2024.

Pris per samtal tillkommer

				2025	2024
Fast avgift				240 000 kr	0 kr
<i>Nr</i>	<i>Kund</i>	<i>Antal ärenden</i>	<i>Andel ärenden</i>	<i>Fast grundavgift, kr</i>	<i>Fast grundavgift, kr</i>
110	Stadsledningskontoret	1 841	64,7%	155 255 kr	
113	Socialförvaltningen	121	4,3%	10 204 kr	
115	Kulturförvaltningen	6	0,2%	506 kr	
116	Stadsbyggnadsförvaltningen	9	0,3%	759 kr	
117	Utbildningsnämnden	47	1,7%	3 964 kr	
122	Äldrenämnden	23	0,8%	1 940 kr	
132	Idrottsförvaltningen	363	12,8%	30 613 kr	
169	Miljöförvaltningen	2	0,1%	169 kr	
181	Trafikförvaltningen	184	6,5%	15 517 kr	
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	49	1,7%	4 132 kr	
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	201	7,1%	16 942 kr	
Totalt 2025		2 846	100%	240 000 kr	

Stockholm Direkt

Stockholm direkt inom Kontaktcenter handlägger samtal från den gemensamma växeln som inte kan kopplas direkt till respektive förvaltning/bolag eller som hänvisas till annan part. För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på respektive förvaltnings andel av antal inkomna och antal generella ärenden till Kontaktcenter under perioden juli 2023 till juni 2024.

Pris per samtal tillkommer

				2025	2024
				2 340 000 kr	- kr
Fast avgift				Årsavgift	Årsavgift
Nr	Kund	Antal ärenden	Andel, %	2025	2024
101	Finansförvaltning	0	0,00%	- kr	
108	Valnämnden	72	0,22%	5 039 kr	
110	Stadsledningskontoret	8 286	24,78%	579 874 kr	
113	Socialförvaltningen	1 786	5,34%	124 988 kr	
115	Kulturförvaltningen	728	2,18%	50 947 kr	
116	Stadsbyggnadskontoret	928	2,78%	64 944 kr	
117	Utbildningsnämnden	2 046	6,12%	143 184 kr	
120	Stadsarkivet	624	1,87%	43 669 kr	
122	Åldrenämnden	397	1,19%	27 783 kr	
126	Överförmyndarnämnden	59	0,18%	4 129 kr	
131	Revisorskollegiet	6	0,02%	420 kr	
132	Idrottsförvaltningen	1 495	4,47%	104 624 kr	
168	Kyrkogårdsförvaltningen	190	0,57%	13 297 kr	
169	Miljöförvaltningen	699	2,09%	48 918 kr	
177	Fastighetskontoret	249	0,74%	17 426 kr	
181	Trafikkontoret	4 362	13,05%	305 263 kr	
183	Exploateringskontoret	486	1,45%	34 011 kr	
190	Serviceförvaltningen	1 343	4,02%	93 986 kr	
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	3 761	11,25%	263 204 kr	
192	Förskoleförvaltningen	132	0,39%	9 238 kr	
701	Järva sdf	684	2,05%	47 868 kr	
704	Hässelby-Vällingby sdf	354	1,06%	24 774 kr	
706	Bromma sdf	356	1,06%	24 914 kr	
708	Kungsholmens sdf	346	1,03%	24 214 kr	
709	Norra innerstaden sdf	642	1,92%	44 929 kr	
712	Södermalms sdf	566	1,69%	39 610 kr	
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	568	1,70%	39 750 kr	
715	Skarpnäcks sdf	189	0,57%	13 227 kr	
718	Farsta sdf	284	0,85%	19 875 kr	
722	Hägersten-Ålvsjö sdf	491	1,47%	34 361 kr	
724	Skärholmens sdf	278	0,83%	19 455 kr	
	Delsumma	32 407	96,9%	2 267 918 kr	

Nr	Kund	Antal ärenden	Andel, %	Årsavgift	Årsavgift
				2025	2024
200	Stockholms Stadshus AB	104	0,31%	7 278 kr	
209	Stiftelsen SHIS Bostäder	0	0,00%	- kr	
212	AB Stokab	0	0,00%	- kr	
213	Familjebostäder AB	20	0,06%	1 400 kr	
216	AB Stockholmshem	32	0,10%	2 239 kr	
217	AB Svenska Bostäder	51	0,15%	3 569 kr	
218	AB Stadsholmen	6	0,02%	420 kr	
228	Stockholms Stads Parkerings	140	0,42%	9 798 kr	
235	Skolfastigheter i Stockholm A	14	0,04%	980 kr	
249	Stockholm Globe Arena Fasti	0	0,00%	- kr	
251	Kulturhuset Stadsteatern AB	15	0,04%	1 050 kr	
252	Mässfastigheter i Stockholm /	0	0,00%	- kr	
278	Stockholms Hamn AB	18	0,05%	1 260 kr	
291	Stockholms Stads Bostadsför	217	0,65%	15 186 kr	
292	S:t Erik Markutveckling AB	0	0,00%	- kr	
296	Stockholm Vatten AB	339	1,01%	23 724 kr	
298	S:t Erik Försäkrings AB	0	0,00%	- kr	
361	Stockholm Business Region /	69	0,21%	4 829 kr	
362	Micasa Fastigheter i Stockhol	5	0,01%	350 kr	
	Delsumma	1 030	3,1%	72 082 kr	

Total	33 437	100%	2 340 000 kr
--------------	---------------	-------------	---------------------

Telefonistöd, gemensam växel

Av det fasta priset fördelas 20% lika på varje förvaltning och bolag som använder sig av växeljänsten. Resterande 80% fördelas på respektive förvaltning och bolag baserat på andel anrop till respektive förvaltning och bolags växel under ett år. Statistiken är tagen under perioden 202308-202407.

		2025		2024
Fast avgift		600 000 kr		1 400 000 kr
Nr	Kund	Andel, %	Årsavgift 2025	Årsavgift 2024
101	Finansförvaltning*	0,00%	- kr	- kr
108	Valnämnden*	0,00%	- kr	- kr
110	Stadsledningskontoret*	2,11%	12 668 kr	40 586 kr
113	Socialförvaltningen	2,87%	17 200 kr	60 149 kr
115	Kulturförvaltningen	1,48%	8 872 kr	59 133 kr
116	Stadsbyggnadskontoret	2,44%	14 646 kr	26 359 kr
117	Utbildningsnämnden	4,31%	25 863 kr	186 099 kr
120	Stadsarkivet	0,77%	4 640 kr	5 780 kr
122	Äldrenämnden	0,82%	4 891 kr	7 685 kr
126	Överförmyndarnämnden	0,48%	2 877 kr	- kr
131	Revisorskollegiet*	0,00%	- kr	- kr
132	Ildrötsförvaltningen	1,14%	6 848 kr	16 006 kr
168	Kyrkogårdsförvaltningen	1,93%	11 552 kr	8 066 kr
169	Miljöförvaltningen	0,72%	4 333 kr	18 546 kr
177	Fastighetskontoret	0,98%	5 892 kr	11 433 kr
181	Trafikkontoret	3,91%	23 437 kr	30 741 kr
183	Exploateringskontoret	1,06%	6 355 kr	26 994 kr
190	Serviceförvaltningen	7,38%	44 250 kr	27 121 kr
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	1,31%	7 856 kr	57 418 kr
192	Förskoleförvaltningen	0,82%	4 899 kr	
701	Järva sdf	9,10%	54 575 kr	95 019 kr
704	Hässelby-Vällingby sdf	5,26%	31 565 kr	44 079 kr
706	Bromma sdf	2,82%	16 906 kr	38 681 kr
708	Kungsholmens sdf	1,48%	8 869 kr	29 535 kr
709	Norra innerstaden sdf	4,83%	28 980 kr	70 184 kr
712	Södermalms sdf	3,16%	18 951 kr	52 654 kr
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	4,62%	27 698 kr	74 313 kr
715	Skarpnäcks sdf	2,86%	17 140 kr	28 645 kr
718	Färsta sdf	2,91%	17 482 kr	43 635 kr
722	Hägersten-Ålvsjö sdf	5,15%	30 891 kr	75 138 kr
724	Skärholmens sdf	3,02%	18 102 kr	37 347 kr
	Delsumma 2025	79,7%	478 240 kr	
	Delsumma 2024	83,7%		1 171 346 kr

*Finansförvaltning, Valnämnden, Överförmyndarnämnden, Revisionskollegiet, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Markutveckling AB, S:t Erik Försäkrings AB ingår i Stadsledningskontorets antal

Nr	Kund	Andel, %	Årsavgift 2025	Årsavgift 2024
200	Stockholms Stadshus AB**	0,00%	- kr	- kr
209	Stiftelsen SHIS Bostäder	1,86%	11 148 kr	14 291 kr
212	AB Stokab	0,65%	3 870 kr	8 320 kr
213	Familjebostäder AB	2,15%	12 892 kr	25 470 kr
216	AB Stockholmshem	1,69%	10 121 kr	31 122 kr
217	AB Svenska Bostäder	3,90%	23 385 kr	25 152 kr
225	Invest Stockholm Business Region AB	0,00%	- kr	1 778 kr
228	Stockholms Stads Parkerings AB	0,52%	3 132 kr	5 081 kr
232	Stiftelsen barnens dag	0,47%	2 834 kr	
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	0,98%	5 881 kr	18 419 kr
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	0,48%	2 862 kr	1 397 kr
251	Kulturhuset Stadsteatern AB	0,71%	4 230 kr	19 436 kr
252	Mässfastigheter i Stockholm AB	0,00%	- kr	- kr
278	Stockholms Hamn AB	0,84%	5 066 kr	9 908 kr
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	2,09%	12 540 kr	8 638 kr
292	S:t Erik Markutveckling AB**	0,00%	- kr	- kr
296	Stockholm Vatten AB	1,62%	9 748 kr	48 081 kr
298	S:t Erik Försäkrings AB**	0,54%	3 234 kr	- kr
361	Stockholm Business Region AB	0,60%	3 620 kr	1 651 kr
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	1,20%	7 195 kr	7 749 kr
367	Visit Stockholm AB	0,00%	- kr	2 160 kr
	Delsumma 2025	20,29%	121 760 kr	
	Delsumma 2024	16,3%		228 654 kr

Totalt 2025	100%	600 000 kr	
Totalt 2024	100%		1 400 000 kr

**Se Stadsledningskontoret

Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP

Förvaltning av stadens kontaktcenterplattform, Telia Ace. För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på respektive förvaltnings och bolags samtidigt inloggade användare. Uppgift om antal nyttjade grundlicenser för varje nyttjande förvaltning och bolag läses av den 15 juni varje år i Telia Service Desk Web.

Fast avgift 2025
2 024 000 kr 2024
2 024 000 kr

Nr	Kund	Antal samtidiga användare		Årsavgift	Årsavgift
		Antal	Andel, %	2025	2024
101	Finansförvaltning	0	0,0%	- kr	- kr
108	Valnämnden	0	0,0%	- kr	- kr
110	Stadsledningskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
113	Socialförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
115	Kulturförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
116	Stadsbyggnadskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
117	Utbildningsnämnden	0	0,0%	- kr	- kr
120	Stadsarkivet	0	0,0%	- kr	- kr
122	Äldrenämnden	30	8,8%	178 588 kr	178 588 kr
126	Överförmyndarnämnden	0	0,0%	- kr	- kr
131	Revisorskollegiet	0	0,0%	- kr	- kr
132	Idrottsförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
168	Kyrkogårdsförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
169	Miljöförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
177	Fastighetskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
181	Trafikkontoret	8	2,4%	47 624 kr	29 765 kr
183	Exploateringskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
190	Serviceförvaltningen	118	34,7%	702 447 kr	702 447 kr
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	16	4,7%	95 247 kr	95 247 kr
192	Förskoleförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
701	Järva sdf	0	0,0%	- kr	- kr
704	Hässelby-Vällingby sdf	0	0,0%	- kr	- kr
706	Bromma sdf	0	0,0%	- kr	- kr
708	Kungsholmens sdf	0	0,0%	- kr	- kr
709	Norra innerstaden sdf	0	0,0%	- kr	- kr
712	Södermalms sdf	0	0,0%	- kr	- kr
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	0	0,0%	- kr	- kr
715	Skarpnäcks sdf	0	0,0%	- kr	- kr
718	Farsta sdf	0	0,0%	- kr	- kr
722	Hägersten-Älvsjö sdf	0	0,0%	- kr	- kr
724	Skärholmens sdf	0	0,0%	- kr	- kr
Delsumma 2025		172	50,6%	1 023 906 kr	1 006 047 kr
Delsumma 2024		169	49,7%		

Nr	Kund	Antal samtidiga användare		Årsavgift	Årsavgift
		Antal	Andel, %	2025	2024
200	Stockholms Stadshus AB	0	0,0%	- kr	- kr
209	Stiftelsen SHIS Bostäder	0	0,0%	- kr	- kr
212	AB Stokab	0	0,0%	- kr	- kr
213	Familjebostäder AB	37	10,9%	220 259 kr	220 259 kr
216	AB Stockholmshem	40	11,8%	238 118 kr	238 118 kr
217	AB Svenska Bostäder	20	5,9%	119 059 kr	119 059 kr
228	Stockholms Stads Parkerings AB	12	3,5%	71 435 kr	71 435 kr
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	4	1,2%	23 812 kr	23 812 kr
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	0	0,0%	- kr	- kr
251	Kulturhuset Stadsteatern AB	0	0,0%	- kr	- kr
252	Mässfastigheter i Stockholm AB	0	0,0%	- kr	- kr
278	Stockholms Hamn AB	0	0,0%	- kr	- kr
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	20	5,9%	119 059 kr	119 059 kr
292	S:t Erik Markutveckling AB	0	0,0%	- kr	- kr
296	Stockholm Vatten AB	25	7,4%	148 824 kr	178 588 kr
298	S:t Erik Försäkrings AB	0	0,0%	- kr	- kr
361	Stockholm Business Region AB	0	0,0%	- kr	- kr
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	10	2,9%	59 529 kr	47 624 kr
Delsumma 2025		168	49,4%	1 000 094 kr	
Delsumma 2024		171	50,3%		1 017 953 kr

Totalt 2025	340	100%	2 024 000 kr	
Totalt 2024	340	100%		2 024 000 kr