Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2019

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 bastjänster för både förvaltningar och bolag, andra bastjänster riktar sig endast till förvaltningar. Vissa av bastjänsterna utförs på uppdrag av stadsledningskontoret och debiteras uppdragsgivaren enligt särskild överenskommelse.

Servicenämnden erbjuder också tilläggstjänster som kan beställas av förvaltningar och bolag.

Priserna baseras på självkostnadsprincipen i enlighet med Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning, kapitel 1 Budget och uppföljning.

Innehåll

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2019 1

Avgiftshantering för förskola/skola 3

E-handelstjänster 4

Ekonomiadministrativa tjänster, förvaltningar 5

Ekonomiadministrativa tjänster, bolag 13

E-tjänstsupport 15

HR-tjänster, rekryteringsstöd 16

Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning 17

Kontaktcentertjänster 19

Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor 22

Löne- och pensionsadministrativa tjänster 23

Stockholm direkt 26

Telefonistöd och avtalsförvaltning, gemensam växel 27

Upphandlingstjänster 29

Webbredaktörstjänster 31

Ärendehanteringssystem, KCH 31

Avgiftshantering för förskola/skola

Bastjänst för stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen

Serviceförvaltningen administrerar avgifterna för förskola/skola. I tjänsten ingår bl.a. att informera och besvara frågor från vårdnadshavare, stöd till vårdnadshavare i e-tjänsten Min barnomsorg, att skicka ut papperskopia till vårdnadshavare som inte fått erbjudande elektroniskt, registrera deltidsavtal samt ja- och nej tack som inkommit på papper samt administrera uppsägning av barnomsorg för 6-åringar inför ny fritidshemsplacering. I tjänsten ingår även att göra inkomstkontroll, registrera inkomstuppgift, fakturering, bevilja anstånd[1] med betalning samt avbetalningsplan, administrera uppkomna tillgodohavanden samt följa upp och påminna de vårdnadshavare som uppnår två obetalda kundfakturor samt löpande meddela beställare om nytt ärende. Priset för tjänsten avgiftshantering för de delar som hanteras inom ekonomiadministration är fast och fördelas på respektive kund från två variabler som viktas olika. För administration av avgift avseende barnomsorg på obekväm arbetstid tillkommer ett timpris. Avsikten med prissättningen är att spegla den verkliga arbetsinsatsen för en rättvisande debitering. Antal familjer med maxtaxa debiteras ett lägre pris, då detta innebär en mindre arbetsinsats än familjer som inte har maxtaxa. Uppgift om antal familjer som inte har maxtaxa har inte gått att få fram ur stadens system för förskola. I stället har föregående års andel av respektive förvaltnings totala antal familjer använts som beräkningsunderlag. Uppgift om antal är hämtat från BER i april 2018.

	2019 kronor/timme	2018 kronor/timme
Tillkommande hantering		
Avgiftshantering avseende barnomsorg på obekväm arbetstid	460,00	-

Avgiftshantering förskola/skola, tilläggstjänst

Avgiftshantering förskola/skola, övriga tjänster	460,00	-

Variabler fast pris:
- respektive kunds andel av totalt antal familjer (viktning 34%)
- respektive kunds andel av antal familjer ej maxtaxa (viktning 66%)

	2019	2018
Avgiftshantering förskola/skola, fast pris	6 900 tkr	6 900 tkr

[1] Inom ramen för delegation

Nr	*Kund*	*Familjer med maxtaxa*		*Familjer ej maxtaxa*			*Totalt antal familjer*			*Pris 2019, tkr*	*Pris 2018, tkr*
		Antal	*Andel*	*Antal*	*Andel*	*Tkr*	*Antal*	*Andel*	*Tkr*	***Tkr***	*Tkr*
117	Utbildningsförvaltningen	16 913	48,0%	15 527	49,0%	2 232	32 440	48,5%	1 137	3 415	2 975
701	Rinkeby-Kista sdf	272	0,8%	1 692	5,3%	243	1 964	2,9%	69	305	369
703	Spånga-Tensta sdf	670	1,9%	1 233	3,9%	177	1 903	2,8%	67	244	270
704	Hässelby-Vällingby sdf	995	2,8%	1 657	5,2%	238	2 652	4,0%	93	325	342
706	Bromma sdf	1 823	5,2%	1 082	3,4%	156	2 905	4,3%	102	256	398
708	Kungsholmens sdf	1 504	4,3%	609	1,9%	88	2 113	3,2%	74	156	216
709	Norrmalms sdf	1 416	4,0%	511	1,6%	73	1 927	2,9%	68	144	148
710	Östermalms sdf	1 367	3,9%	619	2,0%	89	1 986	3,0%	70	162	155
712	Södermalms sdf	2 185	6,2%	1 160	3,7%	167	3 345	5,0%	117	271	281
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	1 670	4,7%	2 079	6,6%	299	3 749	5,6%	131	429	455
715	Skarpnäcks sdf	1 042	3,0%	893	2,8%	128	1 935	2,9%	68	192	206
718	Farsta sdf	1 062	3,0%	1 218	3,8%	175	2 280	3,4%	80	262	273
721	Älvsjö sdf	740	2,1%	456	1,4%	66	1 196	1,8%	42	111	111
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	3 319	9,4%	1 763	5,6%	253	5 082	7,6%	178	424	463
724	Skärholmens sdf	255	0,7%	1 185	3,7%	170	1 440	2,2%	50	203	238
	Totalt 2019	**35 233**	**100%**	**31 684**	**100%**	**4 554**	**66 917**	**100%**	**2 346**	**6 900**	
	Totalt 2018	*38 722*	*100%*	*28 152*	*100%*	*4 600*	*66 874*	*100%*	*2 300*		***6 900***

Fördelning av fast pris avgiftshantering, per kund

E-handelstjänster

Bastjänst för förvaltningar och bolag

Tjänsten innebär att ansluta leverantörer till stadens inköpssystem, Svefaktura och periodisk faktura för centrala och gemensamma avtal.
I e-handelstjänsten ingår också att registrera, uppdatera och avsluta rekvirenter och leveransadresser i modulen för inköp i stadens ekonomisystem Agresso.

För förvaltningar ingår också support inom e-handel.

Tjänsten utförs på uppdrag av Stadsledningskontoret. Tjänsten debiteras via stadens IT-prislista.

e-handel, tilläggstjänster för förvaltningar och bolag

I tilläggstjänsterna ingår att ansluta lokala avtal till stadens inköpssystem, Svefaktura från leverantör och till kund samt periodisk faktura. Generell eller anpassad utbildning för beställare och attestanter tillhandahålls efter beställning.

	2019	2018
	Kronor/timme	Kronor/timme
Anslutning av lokalt avtal till inköpssystemet, Svefaktura från leverantör och till kund samt periodisk faktura	530,00	530,00
Kundanpassad utbildning som beställs och som riktar sig till t.ex. rekvirenter och attestanter	590,00 Kronor/person och tillfälle	590,00 Kronor/person och tillfälle
Grund- och fortsättningsutbildning som riktar sig till rekvirenter och attestanter. Utbildningen sker i serviceförvaltningens lokaler och är cirka en halv dag lång. Maximalt 35 deltagare.	1 000,00	-

Ekonomiadministrativa tjänster, förvaltningar

Kund- och leverantörsreskontra, kassa & bank och systemförvaltning är bastjänster för alla förvaltningar.

Inom ekonomiadministration ingår också vissa stadsövergripande uppgifter som inte debiteras. Dessa uppgifter avser:

- fördelning av ersättning för personlig assistans enligt LASS från underlag från Försäkringskassan
- stadskassa som bl.a. bokför och fördelar stadens inkomster och utgifter inklusive in- och utbetalningar via stadens eurokonto
- samordning av stadens filialnummer för tjänstefordon hos Transportstyrelsen
- uppmärkning av oseriösa leverantörer enligt bland annat varningslista från Svenska Handel
- utredning och hantering av återskickade underlag från skanningsleverantör på gund av felaktigt format avseende stadens förvaltningar och bolag

Övriga ekonomiadministrativa tjänster för förvaltningar är tilläggstjänster.

Kundreskontra, förvaltningar

I kundreskontra ingår bl.a. följande

- läsa in filer från verksamhetssystem i Agresso
- registrera attesterat manuellt underlag från beställares organisation
- fakturera fakturor med eller utan bilaga
- utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar
- administrera krav och inkasso

	2019 Kronor/st	2018 Kronor/st
inläst kundfaktura från försystem	8,50	8,50
manuell faktura med eller utan bilaga	80,00	80,00
abonnemangsfaktura	50,00	50,00
Tillkommande hantering		
makulering/delmakulering av kundfaktura	100,00	100,00
återbetalning till kund per faktura	100,00	100,00
skuldsanering[2]	180,00	300,00

Leverantörsreskontra, förvaltningar

I leverantörsreskontra ingår bl.a. följande

- administrera inkommande leverantörsfakturor
- registrera attesterat utbetalningsunderlag från beställares organisation
- administrera betalningsmottagare
- göra rimlighetsbedömning av moms och periodisering
- bokföra och betala ut leverantörsfakturor

	2019 Kronor/st	2018 Kronor/st
inläst leverantörsfaktura[3]	13,75	13,75
manuell leverantörsfaktura/ utbetalningsunderlag	80,00	80,00
förskottskassa	380,00	500,00
tillfälligt förskott	380,00	500,00
nyupplägg av utländsk leverantör	300,00	300,00
Tillkommande hantering		
makulering av leverantörsfaktura	100,00	100,00
betalningspåminnelse/inkassokrav	400,00	400,00

[2] Från år 2019 via inkasso och kronofogdemyndighet, tidigare via kronofogdemyndighet

[3] Med inläst leverantörsfaktura avses EDI-faktura och skannad faktura

	2019 Kronor/st	2018 Kronor/st
kronofogdeärenden	400,00	400,00
lön/ersättning via Agresso[4]	100,00+220,00	100,00+200,00
akut löneutbetalning via Girovision[5]	600,00+220,00	600,00+200,00

Kassa & bank, förvaltningar

I tjänsten Kassa & Bank ingår att:

- bokföra in- och utbetalningar och upprätta dagrapport
- göra daglig avstämning av bokförda in- och utbetalningar mot kontoutdrag

Pris för tjänsten kassa & bank är fast och fördelas per kund. Priset bestäms av fyra variabler som viktas olika.

- respektive kunds andel av antal registrerade rader i dagrapport september 2017 t.o.m. augusti 2018 (viktning 20%, fg år 30%)
- respektive kunds andel av totalt antal bankgiron , plusgirokonton samt swishkonton per augusti 2018 (viktning 10%)
- respektive kunds andel av totalt antal manuella inbetalningar perioden september 2017 - augusti 2018 (viktning 20%)
- respektive kunds andel av totalt antal oidentifierade inbetalningar som inte har kunnat bokföras på korrekt intäkts-/kundfordringskonto september 2017 tom augusti 2018 (viktning 50%, fg år 40%)

	2019	2018
Kassa & bank, fast pris	9 850 tkr	9 850 tkr

[4] [4]För brådskande utbetalning via Agresso/Girovision utgår pris både för manuell leverantörsfaktura/utbetalningsunderlag/ utbetalning via Girovision och manuell lön, se även löneadministrativa tjänster

Kassa & bank, fördelning av fast pris per kund

Nr	*Kund*	*Registrerade rader, dagrapport*			*PG/BG/Swish*			*Manuella inbetalningar*			*Oidentifierade betalningar*				
		Antal	*Andel, %*	*Andel, tkr*	*Antal*	*Andel, %*	*Andel, tkr*	*Antal*	*Andel, %*	*Andel , tkr*	*Antal*	*Andel, %*	*Andel, tkr*	*2019*	*2018*
108	Valnämnden	38	0,0%	1	2	1,4%	14	0	0,0%	0	0	0,0%	0	15	*13*
110	Stadsledningskontoret	4 879	3,4%	66	4	2,8%	28	335	1,2%	23	56	1,1%	53	193	*214*
113	Socialförvaltningen	4 638	3,2%	63	6	4,2%	42	960	3,4%	67	359	6,9%	338	474	*716*
115	Kulturförvaltningen	15 492	10,7%	210	6	4,2%	42	877	3,1%	61	107	2,0%	101	499	*568*
116	Stadsbyggnadskontoret	2 613	1,8%	35	4	2,8%	28	264	0,9%	18	33	0,6%	31	124	*153*
117	Utbildningsförvaltningen	29 749	20,5%	404	5	3,5%	35	6 923	24,6%	484	447	8,5%	421	1 461	*1 213*
120	Stadsarkivet	1 583	1,1%	21	5	3,5%	35	220	0,8%	15	32	0,6%	30	106	*197*
122	Äldreförvaltningen	173	0,1%	2	3	2,1%	21	0	0,0%	0	7	0,1%	7	30	*36*
126	Överförmyndarnämnden	115	0,1%	2	2	1,4%	14	1	0,0%	0	6	0,1%	6	21	*27*
131	Revisorskollegiet	13	0,0%	0	2	1,4%	14	2	0,0%	0	0	0,0%	0	14	*14*
132	Idrottsförvaltningen	9 796	6,8%	133	7	4,9%	49	793	2,8%	55	70	1,3%	66	356	*384*
168	Kyrkogårdsförvaltningen	793	0,5%	11	3	2,1%	21	436	1,5%	30	4	0,1%	4	70	*74*
169	Miljöförvaltningen	1 635	1,1%	22	3	2,1%	21	531	1,9%	37	57	1,1%	54	134	*131*
177	Fastighetskontoret	2 218	1,5%	30	5	3,5%	35	436	1,5%	30	91	1,7%	86	179	*195*
181	Trafikkontoret	9 950	6,9%	135	7	4,9%	49	4 055	14,4%	284	216	4,1%	203	697	*555*
183	Exploateringskontoret	3 006	2,1%	41	3	2,1%	21	448	1,6%	31	167	3,2%	157	239	*215*
190	Serviceförvaltningen	1 157	0,8%	16	2	1,4%	14	49	0,2%	3	25	0,5%	24	60	*60*

Nr	*Kund*	*Registrerade rader, dagrapport*			*PG/BG/Swish*			*Manuella inbetalningar*			*Oidentifierade betalningar*				
		Antal	*Andel, %*	*Andel,*	*Antal*	*Andel,*	*Andel,*	*Antal*	*Andel, %*	*Andel ,*	*Antal*	*Andel,*	*Andel, tkr*	*2019*	*2018*
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	6 615	4,6%	90	6	4,2%	42	26	0,1%	2	320	6,1%	301	419	*413*
701	Rinkeby-Kista sdf	3 521	2,4%	48	6	4,2%	42	746	2,6%	52	229	4,4%	216	338	*273*
703	Spånga-Tensta sdf	3 200	2,2%	43	3	2,1%	21	722	2,6%	50	237	4,5%	223	315	*288*
704	Hässelby-Vällingby sdf	3 650	2,5%	50	5	3,5%	35	1 163	4,1%	81	224	4,3%	211	359	*502*
706	Bromma sdf	3 795	2,6%	52	5	3,5%	35	807	2,9%	56	268	5,1%	252	370	*355*
708	Kungsholmens sdf	2 817	1,9%	38	3	2,1%	21	795	2,8%	56	228	4,4%	215	306	*390*
709	Norrmalms sdf	3 084	2,1%	42	6	4,2%	42	683	2,4%	48	177	3,4%	167	286	*228*
710	Östermalms sdf	3 089	2,1%	42	4	2,8%	28	737	2,6%	52	124	2,4%	117	236	*250*
712	Södermalms sdf	4 477	3,1%	61	8	5,6%	55	1 278	4,5%	89	174	3,3%	164	367	*389*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	6 903	4,8%	94	10	7,0%	69	1 518	5,4%	106	606	11,6%	571	773	*724*
715	Skarpnäcks sdf	3 617	2,5%	49	3	2,1%	21	596	2,1%	42	199	3,8%	187	286	*192*
718	Farsta sdf	3 307	2,3%	45	4	2,8%	28	758	2,7%	53	131	2,5%	123	247	*319*
721	Älvsjö sdf	2 087	1,4%	28	3	2,1%	21	319	1,1%	22	141	2,7%	133	192	*219*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	3 667	2,5%	50	4	2,8%	28	1 049	3,7%	73	256	4,9%	241	369	*291*
724	Skärholmens sdf	3446	2,4%	47	3	2,1%	21	650	2,3%	45	238	4,6%	224	316	*255*
	Totalt 2019	**145 123**	**100%**	**1 970**	**142**	**100%**	**985**	**28 177**	**100%**	**1 970**	**5 229**	**100%**	**4 925**	**9 850**	
	Totalt 2018	*110 270*	*100%*	*2 955*	*149*	*100%*	*985*	*27 246*	*100%*	*1 970*	*5 636*	*100%*	*3 940*		*9 850*

Systemförvaltning, förvaltningar

I tjänsten ingår bl.a. följande

- registrera, uppdatera och avsluta behörigheter för användare i Agresso avseende elektroniskt flöde och/eller tillgång till WebInfo i Agresso Webb
- visst registerunderhåll
- läsa in filer samt göra nödvändiga kontroller av inläsningen
- göra löpande tekniska kontroller vid periodavslut
- felsökning, åtgärd eller felanmälan till ansvarig
- registrera, uppdatera och avsluta factoringbolag och koppla mot leverantörsregister samt spärra/avsluta av leverantör i leverantörsregister
- rådgivning och stöd vid förändringar i ekonomisystemets uppsättning
- på uppdrag av stadsledningskontoret görs bl.a. nyupplägg, uppdatering och borttag av centrala koddelar, uppdatering av förteckning med internt kundnummer/objektnummer som finns på intranätet

Pris för tjänsten systemförvaltning är fast. Priset bestäms av två variabler där antal användare per 30 juni 2018 i Agresso viktas med 55% och antal kostnadsställen där attest sker per 1 september 2018 viktas med 45%.

	2019	2018
Systemförvaltning, fast pris	4 900 tkr	4 900 tkr

Systemförvaltning, fördelning av fast pris per kund

Nr	*Kund*	*Användare Agresso*			*Kostnadsställe*			*Pris 2019, tkr*	*Pris 2018, tkr*
		Antal	*Andel, %*	*Tkr*	*Antal*	*Andel, %*	*Tkr*		
108	Valnämnden	3	0,0%	1	9	0,1%	3	3	*3*
110	Stadsledningskontoret	316	2,7%	74	166	2,6%	58	130	*130*
113	Socialförvaltningen	420	3,6%	98	268	4,2%	93	205	*205*
115	Kulturförvaltningen	371	3,2%	86	124	2,0%	43	130	*130*
116	Stadsbyggnadskontoret	432	3,7%	101	93	1,5%	32	135	*135*
117	Utbildningsförvaltningen	3 187	27,5%	742	569	9,0%	198	876	*876*
120	Stadsarkivet	34	0,3%	8	12	0,2%	4	12	*12*
122	Äldreförvaltningen	34	0,3%	8	43	0,7%	15	22	*22*
126	Överförmyndarnämnden	10	0,1%	2	12	0,2%	4	6	*6*
131	Revisionskontoret	24	0,2%	6	2	0,0%	1	6	*6*
132	Idrottsförvaltningen	145	1,3%	34	462	7,3%	161	238	*238*
168	Kyrkogårdsförvaltningen	54	0,5%	13	46	0,7%	16	27	*27*
169	Miljöförvaltningen	167	1,4%	39	34	0,5%	12	63	*63*
177	Fastighetskontoret	233	2,0%	54	1 136	18,0%	396	439	*439*
181	Trafikkontoret	381	3,3%	89	34	0,5%	12	97	*97*
183	Exploateringskontoret	325	2,8%	76	38	0,6%	13	87	*87*
190	Serviceförvaltningen	270	2,3%	63	27	0,4%	9	71	*71*
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	185	1,6%	43	83	1,3%	29	73	*73*
701	Rinkeby-Kista sdf	328	2,8%	76	251	4,0%	87	183	*183*
703	Spånga-Tensta sdf	284	2,5%	66	219	3,5%	76	145	*145*
704	Hässelby-Vällingby sdf	401	3,5%	93	292	4,6%	102	208	*208*
706	Bromma sdf	596	5,1%	139	285	4,5%	99	221	*221*
708	Kungsholmens sdf	428	3,7%	100	202	3,2%	70	164	*164*
709	Norrmalms sdf	211	1,8%	49	164	2,6%	57	119	*119*
710	Östermalms sdf	252	2,2%	59	174	2,8%	61	123	*123*
712	Södermalms sdf	360	3,1%	84	231	3,7%	81	162	*162*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	602	5,2%	140	327	5,2%	114	261	*261*
715	Skarpnäcks sdf	185	1,6%	43	155	2,4%	54	102	*102*
718	Farsta sdf	319	2,8%	74	196	3,1%	68	140	*140*
721	Älvsjö sdf	154	1,3%	36	129	2,0%	45	78	*78*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	522	4,5%	122	273	4,3%	95	211	*211*
724	Skärholmens sdf	341	2,9%	79	271	4,3%	94	163	*163*
	Totalt 2019	**11 574**	**100%**	**2 695**	**6 327**	**100%**	**2 205**	**4 900**	
	Totalt 2018	*11 209*	*100%*	*2 450*	*6 371*	*100%*	*2 450*		***4 900***

Ekonomiadministrativa tilläggstjänster, förvaltningar	2019	2018
	Kronor/timme	Kronor/timme
Anläggningsredovisning	575,00	565,00
Avstämning av balanskonton och/eller felkonto	575,00	565,00
Avstämning av interna mellanhavanden, motpartsavstämning	575,00	550,00
Bokföringsorder, interndebitering	450,00	440,00
EU-redovisning	590,00	570,00
Efterkontroll av bokförd moms, bidragsmoms och leasingmoms	575,00	565,00
Inläsning av budget	575,00	-
Kontroll avseende konton för representation	450,00	440,00
Korttidsinventarier	575,00	565,00
Rekvirering av AMS-bidrag	450,00	565,00
Redovisning och rapportering, inklusive bokslut	575,00	565,00
Tid & projekt	575,00	565,00
Systemförvaltning, test integration[6]	575,00	565,00
Utreda fakturamottagare hos förvaltning	450,00	-
	Kronor/år	Kronor/år
Elektronisk bokföringsorder, daglig	23 400	-
Elektronisk bokföringsorder, veckovis	11 700	-

[6] Test 4 timmar ingår i det fasta priset för systemförvaltning

Ekonomiadministrativa tjänster, bolag

Ekonomiadministrativa tjänster för bolag är tilläggstjänster.

Pris för anslutning till kund- och leverantörsreskontra offereras beställare.

Kundreskontra, bolag

I kundreskontra, bolag ingår bl.a. följande

- läsa in filer från försystem i Agresso
- registrera attesterat manuellt underlag från beställares organisation
- fakturera fakturor med eller utan bilaga
- utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar
- administrera krav och inkasso
- makulering av kundfakturor (max 1 % av total kundfakturavolym)
- återbetalning av kundfaktura och eventuella skuldsaneringar

För upp till 6 000 stycken kundfakturor ingår dessutom att:

- bokföra in- och utbetalningar och upprätta dagrapport
- göra daglig avstämning av bokförda av in- och utbetalningar mot kontoutdrag
- fakturautskrift, bilägga eventuella bilagor samt kuvertering av fakturor[7]

	2019		2018
Upp till antal kundfakturor/år	Kronor		Kronor
100%, manuella	*inkl kuvertering*		
200 st	20 000	-	-
500 st	45 000	-	-
1 000 st	90 000	-	-
2 000 st	180 000	-	-
3 000 st	269 000	-	-
6 000 st	535 000	-	-
Fakturor, >90% inlästa från försystem	*inkl kuvertering*	*exkl kuvertering*	-
5 000 st	110 000	97 500	-
10 000 st	215 000	190 000	-
20 000 st	420 000	350 000	-
30 000 st	630 000	525 000	-
Fakturor, 100% inlästa från försystem	*inkl kuvertering*	*exkl kuvertering*	
5 000 st	90 000	67 500	-
10 000 st	175 000	130 000	-
20 000 st	340 000	250 000	-

[7] Porto debiteras separat

30 000 st	510 000	375 000	-

Fler kundfakturor än ovan offereras -

Leverantörsreskontra, bolag

I leverantörsreskontra bolag ingår bl.a. följande

- administrera inkommande leverantörsfakturor
- registrera attesterat utbetalningsunderlag från beställares organisation
- administrera betalningsmottagare
- göra rimlighetsbedömning av moms och periodisering
- bokföra och betala ut leverantörsfakturor
- upplägg av utländsk leverantör
- makulering av leverantörsfakturor (max 1 % av total fakturavolym)
- administrera betalningspåminnelser (max 1,5% av total fakturavolym), inkasso och kronofogdeärenden

Upp till antal leverantörsfakturor/år	2019 Kronor	2018 Kronor
100% inlästa		
2 000 st	60 000	-
2 500 st	90 000	-
5 000 st	105 000	-
10 000 st	205 000	-
20 000 st	400 000	-
30 000 st	600 000	-

Fler leverantörsfakturor än ovan offereras

Övriga ekonomiadministrativa tjänster, bolag	Kronor/timme	Kronor/timme
stöd i kund- och leverantörsprocess, bolag	450,00	-
systemförvaltning, bolag	575,00	-
redovisningstjänster, bolag	575,00	
ekonomiadministratör/systemförvaltare		520,00

Vi tillhandahåller inte några bemanningstjänster.

E-tjänstsupport

Bastjänst, förvaltningar

Enligt beslut i kommunfullmäktige handlägger Kontaktcenter inloggningssupport för stadens samtliga e-tjänster. Prismodellen innebär att respektive e-tjänsteägare debiteras per supportärende som tagits emot och handlagts av kontaktcenter.

	2019 Kronor/st	2018 Kronor/st
Supportärende	100,00	100,00

HR-tjänster, rekryteringsstöd

Tilläggstjänst, förvaltningar och bolag

Rekryteringstjänster erbjuds stadens förvaltningar och bolag och tillhandahålls enligt nedan. För andra rekryteringsuppdrag än nedan beskrivna kan särskild överenskommelse göras.

	2019	2018
	Kronor/st	Kronor/st
Stora paketet	24 000,00	24 000,00

Stora paketet innebär stöd genom hela rekryteringsprocessen. För varje tillkommande rekrytering, dock max tre tillkommande, inom samma roll, samma tidplan och uppdrag tillkommer 3 000 kr/rekrytering om kandidaterna anställs. Vid beställning av 5 personer till samma typ av befattning är priset två grundarvoden och 3 000 kr/kandidat 2-4. Om endast två kandidater anställs är priset 48 000 kr totalt.

Om ursprungligt beställt antal anställda inte har uppnåtts görs ett omtag till en kostnad av 8 000 kr förutsatt att inte omtaget är att härleda till beställarens bristande medverkan, t.ex. att tidplan inte har följts. Om så är fallet ses detta som en ny rekrytering. Förlängning av annons mer än 6 dagar betraktas som ett omtag.

Kostnad för test och djupintervju tillkommer med 4 500 kr/kandidat.

	Kronor/st	Kronor/st
Mellanpaketet	10 000,00	13 000,00

Mellanpaketet innebär stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.

Lilla paketet	4 000,00	6 000,00

Lilla paketet innebär stöd i kravspecifikation, annonsering samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.

	2019 Kronor/st	2018 Kronor/st
Chefsrekrytering	34 000,00	34 000,00

Rekrytering av chef innebär stöd genom hela rekryteringsprocessen. Medverkande vid genomförande och framtagande av arbetsprov alternativt koordinering av urvalstest med extern leverantör eller genomförande av detta i egen regi är att betrakta som en intervjuomgång, kostnad för test tillkommer med 4 500 kr/kandidat
Om rätt kandidat ej hittats gör vi ett omtag till en kostnad om 8 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".

	Kronor/st	Kronor/st
Searchpaket	4 000,00	-

Innebär 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. Priset gäller endast för tillval vid köp av stora paketet, chefsrekrytering, och mellanpaketet. Vid köp av searchpaket där rekryteringspaket enligt ovan inte köps tillkommer timpris för tid att utforma sökningen och kontakt med rekryterande chef och kandidater.

Second opinion	7 500,00	7 500,00

Tjänsten second opinion innebär stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov. Priset avser 1 kandidat och inkluderar urvalstester. För ytterligare kandidater för samma tjänst tillkommer 5 000 kr/kandidat inklusive urvalstest.

	Kronor/tillfälle	Kronor/tillfälle
Utbildning i kompetensbaserad rekrytering	11 900,00	11 900,00

Utbildningen vänder sig till chefer och genomförs i grupp under en halv dag. Max 15 antal deltagare

	kronor/timme	kronor/timme
Övriga rekryteringstjänster som inte ingår i tjänsterna ovan	850,00	850,00

Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning

Bastjänst för stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen

Serviceförvaltningen administrerar stadens andrahandsuthyrning till brukare på enligt beslut av kommunfullmäktige.

I tjänsten ingår att:

- o administrera hyror för andrahandsuthyrning till brukare, övriga (försöks- och träningslägenhet omfattas inte i bastjänsten)
- o registrera nytt, förändrat eller avslut av uthyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system - LOIS
- o skicka rapport med vakanser och/eller förfallna avier i LOIS till beställares organisation
- o kontrollera att hyra är korrekt inlagd i LOIS innan hyresavisering och meddela beställares organisation vid fel
- o hyresavisering
- o utför hyresjustering inklusive kontroller innan, under och efter justering i LOIS
- o stöd och support till förvaltningar och brukare vid frågor rörande hyresavtal och betalning
- o avisera vakanser och förvaltningsinterna uthyrningsavtal

	2019 Kronor/st/månad	2018 Kronor/st/månad
Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare		
Befintligt aktivt avtal	40,00	30,00
Skapat avtal[8]	550,00	500,00
Tillkommande hantering	Kronor/timme	Kronor/timme
Årlig hyresjustering, när förstahandshyran inte förhandlats	460,00	460,00
Hyresadministrativa tilläggstjänster	Kronor/st/månad	Kronor/st/månad
Skapat avtal FOT[9]	550,00	500,00
	Kronor/timme	Kronor/timme
Enligt överenskommelse med kund	460,00	460,00

Error! Use the Home tab to apply Rubrik1 to the text that you want to appear here.

[8] I skapat avtal ingår även att avsluta avtal, skapa underlag för eventuell återbetalning vid avslut, skapa vakansavtal och besvara frågor.

[9] FOT, försöks- och träningslägenhet

Kontaktcentertjänster

Kontaktcentertjänster innebär att bl.a. att lämna information och vägledning via telefon och e-post. I tjänsten kan även ingå att svara på fakturafrågor och, i förekommande fall, e-tjänstsupport till medborgare inom områdena förskola/fritidshem, äldreomsorg, funktionsnedsättning och sommarkoloniverksamhet. Kontaktcentertjänsten kan inkludera att ta emot och registrera ansökan, ta emot och registrera förändrade förhållanden och val för medborgare.
Kontaktcentertjänst som inte är bastjänst enligt nedan offereras beställare som tilläggstjänst.

Äldre direkt

Bastjänst för stadsdelsförvaltningar och äldreförvaltningen.
För tjänsten debiteras dels ett fast pris som fördelas per kund och dels pris per ärende. Fördelningen av det fasta priset baseras på den generella fördelningsnyckeln avseende äldreomsorg som ligger till grund för budget 2018. Äldreförvaltningen debiteras ett fast pris plus pris per ärende.

	2019	2018
Äldre direkt, fast pris	8 350 tkr	8 350 tkr
Ärende	Kronor/st	Kronor/st
Löst ärende	72,00	72,00
Ärende till kund	62,00	62,00

Äldre direkt, fördelning av fast pris per kund

Nr	***Kund***	***Andel äldre 2019***	***Pris 2019, tkr***	***Andel äldre 2019***	***Pris 2018, tkr***
122	Äldreförvaltningen		490		*490*
701	Rinkeby-Kista sdf	4,1%	320	*4,1%*	*321*
703	Spånga-Tensta sdf	3,3%	258	*3,3%*	*258*
704	Hässelby-Vällingby sdf	8,2%	647	*8,3%*	*654*
706	Bromma sdf	8,2%	641	*8,1%*	*637*
708	Kungsholmens sdf	7,3%	572	*7,2%*	*568*
709	Norrmalms sdf	6,7%	525	*6,6%*	*518*
710	Östermalms sdf	10,5%	827	*10,3%*	*811*
712	Södermalms sdf	14,2%	1 118	*13,7%*	*1 080*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	10,0%	788	*10,3%*	*813*

Nr	*Kund*	*Andel äldre 2019*	*Pris 2019, tkr*	*Andel äldre 2019*	*Pris 2018, tkr*
715	Skarpnäcks sdf	4,5%	354	*4,6%*	*362*
718	Farsta sdf	7,9%	623	*8,1%*	*639*
721	Älvsjö sdf	2,8%	220	*2,9%*	*227*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	8,0%	630	*8,1%*	*635*
724	Skärholmens sdf	4,3%	336	*4,3%*	*337*
	Summa sdf	*100%*	*7 860*	*100%*	*7 860*
	Totalt		**8 350**		***8 350***

Funktionsnedsättningsfrågor

Bastjänst för stadsdelsförvaltningar.

För tjänsten debiteras ett dels ett fast pris som fördelas per kund och dels ett pris per ärende. Fördelningen av det fasta priset baseras på den generella fördelningsnyckeln avseende funktionsnedsättning som ligger till grund för budget 2018.

	2019	2018
Funktionsnedsättningsfrågor, fast pris	2 650 tkr	2 650 tkr
Ärende	Kronor/st	Kronor/st
Löst ärende	72,00	72,00
Ärende till kund	62,00	62,00

Funktionsnedsättningsfrågor, fördelning av fast pris per kund

Nr	*Kund*	*Andel funkt. 2019*	*Pris 2019, tkr*	*Andel funkt. 2019*	*Pris 2018, tkr*
701	Rinkeby-Kista sdf	7,9%	210	*7,9%*	*210*
703	Spånga-Tensta sdf	5,9%	157	*5,9%*	*157*
704	Hässelby-Vällingby sdf	9,4%	249	*9,3%*	*246*
706	Bromma sdf	6,5%	173	*6,6%*	*174*
708	Kungsholmens sdf	5,0%	133	*5,0%*	*132*
709	Norrmalms sdf	4,0%	105	*3,9%*	*104*
710	Östermalms sdf	5,1%	136	*5,2%*	*138*
712	Södermalms sdf	14,0%	371	*14,1%*	*375*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	10,8%	285	*10,7%*	*285*
715	Skarpnäcks sdf	6,5%	173	*6,4%*	*170*

Nr	*Kund*	*Andel funkt. 2019*	*Pris 2019, tkr*	*Andel funkt. 2019*	*Pris 2018, tkr*
718	Farsta sdf	7,1%	188	*7,1%*	*188*
721	Älvsjö sdf	3,3%	86	*3,4%*	*89*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	7,3%	194	*7,2%*	*191*
724	Skärholmens sdf	7,1%	189	*7,2%*	*190*
	Totalt	**100,0%**	**2 650**	***100,0%***	***2 650***

Förskolefrågor

Bastjänst för stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen

I tjänsten ingår även att administrera uppsägning av 6-åringar. För tjänsten debiteras ett dels ett fast pris som fördelas per kund och dels pris per ärende. Fördelningen av det fasta priset baseras på prognostiserat antal barn år 2018 i åldern 0-5 år. Uppgift om prognostiserat antal barn har hämtats från Sweco, Prognos 2019. Utbildningsförvaltningen debiteras ett fast pris som inkluderar hantering av de ärenden som gäller privata utförare.

	2019	2018
Förskolefrågor, fast pris	6 200 tkr	6 200 tkr
Ärende	Kronor/st	Kronor/st
Löst ärende	67,00	67,00
Ärende till kund	57,00	57,00

Förskolefrågor, fördelning av fast pris per kund

Nr	**Kund**	**Andel barn 0-5 år 2019**	**Pris 2019, tkr**	**Andel barn 0-5 år 2019**	**Pris 2018, tkr**
117	Utbildningsförvaltningen		1 280		*1 280*
701	Rinkeby-Kista sdf	6,2%	307	*6,2%*	*303*
703	Spånga-Tensta sdf	4,3%	211	*4,4%*	*214*
704	Hässelby-Vällingby sdf	8,6%	422	*8,4%*	*413*
706	Bromma sdf	8,4%	412	*8,8%*	*435*
708	Kungsholmens sdf	6,4%	316	*6,8%*	*332*
709	Norrmalms sdf	7,1%	350	*6,8%*	*335*
710	Östermalms sdf	6,9%	341	*6,8%*	*334*
712	Södermalms sdf	11,2%	550	*11,1%*	*547*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	11,1%	545	*10,8%*	*532*

Nr	Kund	Andel barn 0-5 år 2019	Pris 2019, tkr	Andel barn 0-5 år 2019	Pris 2018, tkr
715	Skarpnäcks sdf	5,0%	245	*5,1%*	*253*
718	Farsta sdf	6,3%	310	*6,3%*	*309*
721	Älvsjö sdf	3,6%	180	*3,5%*	*170*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	11,0%	541	*11,2%*	*553*
724	Skärholmens sdf	3,9%	190	*3,8%*	*189*
	Summa sdf	*100%*	4 920	*100%*	*4 920*
	Totalt		**6 200**		***6 200***

Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Tilläggstjänst för förvaltningar och bolag

Verksamhetsområde Lokalplanering som utför tjänsterna är kommunkoncernens beställarstöd i lokalfrågor enligt stadens fastighets- och lokalpolicy. De tjänster som erbjuds är t.ex. att vara beställarombud och projektledning vid ny-, till- och ombyggnad och verksamhetsanpassning, stöd vid hyresförhandling och upprättande av hyresavtal, stöd med inredning, förslagskisser, belysning, akustik och tillgänglighetsanpassning samt utbildning och support i stadens lokaladministrativa system LOIS. Tjänsterna debiteras enligt timpris.

	2019	2018
	kronor/timme	kronor/timme
Tjänster inom lokalfrågor	900,00	900,00

Löne- och pensionsadministrativa tjänster

Bastjänst för alla förvaltningar

Löne- och pensionsadministration innebär administration av lönegrundande uppgifter, arbetsgivarintyg, intyg om anställning och inkomst, rekvirering av ersättning av särskilt högriskskydd från Försäkringskassan samt administration av ålders- och efterlevandepension och avtalsförsäkringar. Ett informationstillfälle hålls per år och förvaltning för blivande pensionärer (+55). Dessutom beräknas anställningstid för hedersbelöning till anställda. Viss administration och samordning av gåvor till anställda för stadens hedersbelöning utförs på uppdrag av Stadsledningskontoret.

I tjänsten ingår att:

- registrera mottagna person- och anställningsdata vid nyanställning, uppdatering av personuppgifter enligt insänt personbevis, registrera förändring av anställning och/eller villkor samt avslutad anställning
- rekvirera särskilt högriskskydd från Försäkringskassan
- beräkna anställningstid för stadens hedersbelöning
- ta fram underlag och fatta löpande beslut om verkställighet avseende ålders- och efterlevandepensioner i enlighet med kollektivavtalade villkor
- ett informationstillfälle per år och förvaltning för blivande pensionärer (+55)
- lämna allmän information, via telefon och e-post, inom pensionsområdet till stadens nämnder och enskilda personer
- besvara samordningsfrågor avseende tidigare anställda i staden
- ge service, rådgivning och stöd via telefon och e-post till arbetsledare, chefer, personalfunktion, medarbetare samt stadens nämnder, enskilda personer och myndigheter
- leverera föregående års originalhandlingar till beställaren under perioden 1 mars – 30 april
- administrera inköp av gåvor, diplom och anmälan till fest för de personer som uppfyller villkor för hedersbelöning
- registrera arbetad tid för timanställda/behovsanställda
- registrera av avvikelserapportering, dvs. mottagna lönegrundande uppgifter avseende sjukdom, ledighet, tillägg, förmåner, skatt och avdrag m.m.

Styckepriset för löneadministration baseras på antalet unika personer per förvaltning som fått lön/ersättning per utbetalningstillfälle och månad. Vidare tas hänsyn till på vilket sätt underlag för lön eller ersättning rapporteras in i Lisa Bas.

2019	2018

	Kronor/person	Kronor/person
lön/ersättning via Lisa-självservice, Lisa-tid eller annat försystem	53,50	53,50
Tillkommande hantering	**Kronor/underlag**	**Kronor/underlag**
lön/ersättning via manuell inrapportering[10]	200,00	200,00
beräkning av anställningstid för hedersbelöning	252,50	260,00
lön/ersättning via Agresso[11]	220,00+100,00	200,00+100,00
rekvirering av ersättning av särskilt högriskskydd från Försäkringskassan	120,00	120,00
	2019	**2018**
akut löneutbetalning via Girovision[12]	220,00+600,00	200,00+600,00
uppkommen löneskuld som inte kan avräknas mot preliminär lön eller vid felaktigt utbetald lön	1 200,00	1 200,00
lönegrundande underlag som inkommer efter det datum när underlag ska vara SF lön tillhanda, enl. serviceavtalets tidplan för lönerapportering, och som ska ingå i ordinarie huvudutbetalning	130,00	130,00

[10] För manuell registrering där möjlighet finns att registrera uppgift i försystem till LISA, t.ex. Lisa-självservice, TimRapporten eller annat försystem men som skickas in för manuell inrapportering i LISA utgår pris för tillkommande hantering

[11] För brådskande utbetalning via Agresso utgår pris för manuell lön och manuell leverantörsfaktura/utbetalningsunderlag, se även ekonomiadministrativa tjänster

[12] För akut löneutbetalning via Girovision utgår pris för manuell lön och pris för utbetalning via Girovision, se även ekonomiadministrativa tjänster

Löne- och Pensionsadministrativa tilläggstjänster, förvaltningar

Tilläggstjänster som erbjuds inom lön- och pensionsadministrativa tjänster är t.ex. löpande underhåll av roll och organisationsregister i Lisa-självservice, rättning av redan lönebearbetade händelser som är äldre än två månader samt utbildning och information om pension för dig mitt i livet.

		Kronor/timme	Kronor/timme
Underhåll av roll- och organisationsregister i Lisa-självservice		480,00	480,00
Antal anställda/mån			
< 250	1 timme		
< 500	2 timmar		
< 750	3 timmar		
<1 000	4 timmar		
<1 250	5 timmar		
<1 500	6 timmar		
<1 750	7 timmar		
<2 000	8 timmar		
Omkontering av registrerade uppgifter i LISA		480,00	480,00
Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i LISA		480,00	480,00
Pensionsadministrativa tjänster		505,00	505,00
Kundanpassad utbildning/information i Smart lönehantering[13]		480,00	480,00

	2019 Kronor/tillfälle och deltagare	2018 Kronor/tillfälle och deltagare
Generell utbildning i Smart lönehantering	250,00	615,00

Löne- och pensionsadministrativa tilläggstjänster, bolag

Viss pensionsadministration kan erbjudas stadens bolag.
Tjänsten offereras.

[13] Detta kan avse både information/utbildning gällande rapportering/uppföljning via Lisa-självservice och manuella löneunderlag

Stockholm direkt

Bastjänst för förvaltningar och bolag

Samtal som inte kan kopplas fram från växeln direkt till respektive förvaltning eller bolag handläggs av serviceförvaltningen genom Stockholm direkt. Här sker också hänvisning till annan part än Stockholms stad.

Priset för Stockholm direkt är fast och fördelas per kund. Fördelningen baseras på antal avlästa katalogposter enligt Marvinsystemet per den 31 augusti år 2018.

	2019	2018
Stockholm direkt, fast pris	1 850 tkr	1 850 tkr

Stockholm direkt, fördelning av fast pris per kund

Nr	***Kund***	**Katalogposter**		**Pris 2019**	***Pris 2018***
		Antal	*Andel*		
108	Valnämnden	-	-	-	-
110	Stadsledningskontoret[14]	638	2,8%	51	*50*
113	Socialförvaltningen	902	3,9%	72	*68*
115	Kulturförvaltningen	1 053	4,5%	84	*85*
116	Stadsbyggnadskontoret	438	1,9%	35	*36*
117	Utbildningsförvaltningen	3 715	16,0%	297	*303*
120	Stadsarkivet	98	0,4%	8	*8*
122	Äldreförvaltningen	98	0,4%	8	*8*
126	Överförmyndarnämnden[11]	0	-	-	-
131	Revisorskollegiet[11]	0	-	-	-
132	Idrottsförvaltningen	248	1,1%	20	*20*
168	Kyrkogårdsförvaltningen	121	0,5%	10	*10*
169	Miljöförvaltningen	290	1,3%	23	*24*
177	Fastighetskontoret	212	0,9%	17	*17*
181	Trafikkontoret	491	2,1%	39	*39*
183	Exploateringskontoret	314	1,4%	25	*24*
190	Serviceförvaltningen	394	1,7%	31	*32*
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	808	3,5%	65	*58*
701	Rinkeby-Kista sdf	907	3,9%	72	*74*
703	Spånga-Tensta sdf	733	3,2%	59	*62*
704	Hässelby-Vällingby sdf	757	3,3%	60	*59*
706	Bromma sdf	671	2,9%	54	*52*
708	Kungsholmens sdf	530	2,3%	42	*44*
709	Norrmalms sdf	466	2,0%	37	*37*
710	Östermalms sdf	578	2,5%	46	*45*
712	Södermalms sdf	829	3,6%	66	*64*

[14] Stadsledningskontorets antal inkluderar Överförmyndarnämnden, Revisionskontoret, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Försäkrings AB, S:t Erik Livförsäkring AB och S:t Erik Marknutveckling AB

Nr	*Kund*	Katalogposter		Pris 2019	*Pris 2018*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	1 245	5,4%	99	*98*
715	Skarpnäcks sdf	551	2,4%	44	*44*
718	Farsta sdf	643	2,8%	51	*52*
721	Älvsjö sdf	297	1,3%	24	*24*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	951	4,1%	76	*79*
724	Skärholmens sdf	659	2,8%	53	*51*

	Delsumma förvaltningar 2019	*19 637*	*84,7%*	*1 568*	
	Delsumma förvaltningar 2018	*18 761*	*84,6%*		*1 565*

200	Stockholms Stadshus AB[11]	-	-	-	-
209	Stiftelsen Hotellhem	194	0,8%	15	*16*
212	AB Stokab	131	0,6%	10	*11*
213	Familjebostäder AB	367	1,6%	29	*29*
216	AB Stockholmshem	434	1,9%	35	*34*
217	AB Svenska Bostäder	408	1,8%	33	*34*
225	Invest Stockholm Business Region AB	23	0,1%	2	*2*
228	Stockholms Stads Parkerings AB	81	0,3%	6	*7*
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	254	1,1%	20	*19*
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	19	0,1%	2	*2*
251	Stockholms Stadsteater AB	339	1,5%	27	*30*
278	Stockholms Hamn AB	277	1,2%	22	*23*
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	108	0,5%	9	*9*
292	S:t Erik Markutveckling AB[11]	0	-	-	-
298	S:t Erik Försäkrings AB[11]	0	-	-	-
361	Stockholm Business Region AB	23	0,1%	2	*2*
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	125	0,5%	10	*9*
367	Visit Stockholm AB	36	0,2%	3	*3*
385	S:t Erik Livförsäkring AB[11]	-	-	-	-
469	Stockholm Vatten och Avfall AB	715	3,1%	57	*56*

	Delsumma bolag 2019	*3 534*	*15,3%*	*282*	
	Delsumma bolag 2018	*3 418*	*15,4%*		*285*

	Totalt 2019	***23 171***	***100%***	***1 850***	
	Totalt 2018	*22 179*	*100%*		***1 850***

Telefonistöd

Bastjänst för förvaltningar och bolag

Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för förvaltningar bolags och telesamordnare.
Tjänsten debiteras med ett fast pris.

Priset fördelas per kund baserat på antalet avlästa katalogposter enligt Marvinsystemet per den 31augusti år 2018.

	2019	2018
Telefonistöd, fast pris	1 700 tkr	1 700 tkr

Telefonistöd samordning, utveckling och användarstöd gemensam växel, fördelning av fast pris per kund

Nr	***Kund***	***Katalogposter***		***Pris 2019, tkr***	***Pris 2018, tkr***
		Antal	*Andel*		
108	Valnämnden	-	-	-	-
110	Stadsledningskontoret[15]	638	2,8%	47	*46*
113	Socialförvaltningen	902	3,9%	66	*62*
115	Kulturförvaltningen	1 053	4,5%	77	*78*
116	Stadsbyggnadskontoret	438	1,9%	32	*33*
117	Utbildningsförvaltningen	3 715	16,0%	273	*278*
120	Stadsarkivet	98	0,4%	7	*7*
122	Äldreförvaltningen	98	0,4%	7	*7*
126	Överförmyndarnämnden[12]		-	-	-
131	Revisorskollegiet[12]		-	-	-
132	Idrottsförvaltningen	248	1,1%	18	*18*
168	Kyrkogårdsförvaltningen	121	0,5%	9	*9*
169	Miljöförvaltningen	290	1,3%	21	*22*
177	Fastighetskontoret	212	0,9%	16	*15*
181	Trafikkontoret	491	2,1%	36	*36*
183	Exploateringskontoret	314	1,4%	23	*22*
190	Serviceförvaltningen	394	1,7%	29	*30*
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	808	3,5%	59	*53*
701	Rinkeby-Kista sdf	907	3,9%	67	*68*
703	Spånga-Tensta sdf	733	3,2%	54	*57*
704	Hässelby-Vällingby sdf	757	3,3%	56	*54*
706	Bromma sdf	671	2,9%	49	*48*
708	Kungsholmens sdf	530	2,3%	39	*40*
709	Norrmalms sdf	466	2,0%	34	*34*
710	Östermalms sdf	578	2,5%	42	*41*
712	Södermalms sdf	829	3,6%	61	*59*
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	1 245	5,4%	91	*90*
715	Skarpnäcks sdf	551	2,4%	40	*41*
718	Farsta sdf	643	2,8%	47	*48*

[15] Stadsledningskontorets antal inkluderar Överförmyndarnämnden, Revisionskontoret, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Försäkrings AB, S:t Erik Livförsäkring AB och S:t Erik Markutveckling AB

Nr	*Kund*	*Katalogposter*		*Pris 2019, tkr*	*Pris 2018, tkr*
721	Älvsjö sdf	297	1,3%	22	*22*
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	951	4,1%	70	*73*
724	Skärholmens sdf	659	2,8%	48	*47*

	Delsumma, förvaltningar2019	*19 637*	*84,7%*	*1 441*	
	Delsumma, förvaltningar2018	18 761	84,6%		*1 438*

200	Stockholms Stadshus AB[15]	-	-	-	-
209	Stiftelsen Hotellhem	194	0,8%	14	*15*
212	AB Stokab	131	0,6%	10	*10*
213	Familjebostäder AB	367	1,6%	27	*27*
216	AB Stockholmshem	434	1,9%	32	*32*
217	AB Svenska Bostäder	408	1,8%	30	*31*
225	Invest Stockholm Business Region AB	23	0,1%	2	*2*
228	Stockholms Stads Parkerings AB	81	0,3%	6	*7*
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	254	1,1%	19	*18*
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	19	0,1%	1	*2*
251	Stockholms Stadsteater AB	339	1,5%	25	*27*
278	Stockholms Hamn AB	277	1,2%	20	*21*
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	108	0,5%	8	*8*
292	S:t Erik Markutveckling AB[15]		-	-	-
298	S:t Erik Försäkrings AB[15]		-	-	-
361	Stockholm Business Region AB	23	0,1%	2	*2*
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	125	0,5%	9	*9*
367	Visit Stockholm AB	36	0,2%	3	*3*
385	S:t Erik Livförsäkring AB[15]		-	-	-
469	Stockholm Vatten och Avfall AB	715	3,1%	52	*52*

	Delsumma, aktiebolag och stiftelser 2019	*3 534*	*15,3%*	*259*	
	Delsumma, aktiebolag och stiftelser 2018	*3 418*	*15,4%*		*262*

	Totalt 2019	**23 171**	**100%**	**1 700**	
	Totalt 2018	*22 179*	*100%*		***1 700***

Upphandlingstjänster

Bastjänst för förvaltningar och bolag

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

Upphandlingstjänster, tilläggstjänst för förvaltningar och bolag

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

Upphandlingstjänster debiteras enligt timpris.

	2019	2018
	Kronor/timme	Kronor/timme
Genomförande av upphandlingar, helt eller delvis samt råd och stöd vid upphandling	860,00	860,00
Tjänst för uppdatering och underhåll i stadens avtalsdatabas, lokala avtal	450,00	450,00

Webbredaktörstjänster

Tilläggstjänst för förvaltningar och bolag

Serviceförvaltningen erbjuder webbredaktörstjänster till stadens förvaltningar och bolag. Tjänsterna som erbjuds är t.ex. utbildning i samarbetsytor, konstruktion av samarbetsytor, uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida. Tjänsten debiteras per timme.

Webbredaktionstjänster avseende löpande publicering och underhåll debiteras med 1 timme per månad som tjänst avtalas för.

	2019	2018
	Kronor/timme	Kronor/timme
Webbredaktörstjänster	630,00	630,00

Ärendehanteringssystem, KCH

Bastjänst för stadens förvaltningar, tilläggstjänst för bolag som köper kontaktcentertjänst

KCH är det ärendehanteringssystem som serviceförvaltningen använder för inkomna ärenden hos Kontaktcenter Stockholm och hos e-handelsupporten.

Tjänsten är en bastjänst för stadens förvaltningar och debiteras med ett fast pris. Priset fördelas per antal anställda 31 augusti 2018 enligt stadens IT-prislista.

Priset inkluderar system- och förvaltningskostnader samt systemutveckling för KCH. Pris för licenskostnad per användare i KCH tillkommer.

	2019	2018
Ärendehanteringssystem KCH, fast pris	2 000 tkr	2 000 tkr

Ärendehantering KCH, fördelning av fast pris per kund

Nr	*Kund*	*Anställda*		*Pris 2019, tkr*	*Pris 2018, tkr*
		Antal	*Andel, %*		
108	Valnämnden	0	0,0%	0	0
110	Stadsledningskontoret	329	0,8%	16	16
113	Socialförvaltningen	1 171	2,9%	58	58
115	Kulturförvaltningen	834	2,1%	41	47
116	Stadsbyggnadskontoret	388	1,0%	19	19
117	Utbildningsnämnden	15 634	38,4%	769	727
120	Stadsarkivet	97	0,2%	5	4
122	Äldrenämnden	132	0,3%	6	6
126	Överförmyndarnämnden	52	0,1%	3	2
131	Revisorskollegiet	19	0,0%	1	1
132	Idrottsförvaltningen	417	1,0%	21	20
168	Kyrkogårdsförvaltningen	214	0,5%	11	11
169	Miljöförvaltningen	267	0,7%	13	13
177	Fastighetskontoret	174	0,4%	9	8
181	Trafikkontoret	389	1,0%	19	18
183	Exploateringskontoret	244	0,6%	12	11
190	Serviceförvaltningen	376	0,9%	18	18
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	878	2,2%	43	40
701	Rinkeby-Kista sdf	1 287	3,2%	63	64
703	Spånga-Tensta sdf	942	2,3%	46	46
704	Hässelby-Vällingby sdf	1 639	4,0%	81	83
706	Bromma sdf	1 646	4,0%	81	80
708	Kungsholmens sdf	1 130	2,8%	56	59
709	Norrmalms sdf	822	2,0%	40	42
710	Östermalms sdf	1 079	2,7%	53	49
712	Södermalms sdf	1 834	4,5%	90	88
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	2 589	6,4%	127	131
715	Skarpnäcks sdf	846	2,1%	42	40
718	Farsta sdf	1 251	3,1%	62	64
721	Älvsjö sdf	675	1,7%	33	35
722	Hägersten-Liljeholmens sdf	2 270	5,6%	112	115
724	Skärholmens sdf	1 050	2,6%	52	53
	Delsumma förvaltningar	*40 675*	*100,0%*	*2 000*	*1 972*
296	Stockholm Vatten och Avfall AB	0	0%	0	28
	Totalt 2019	**40 675**	**100%**	**2 000**	
	Totalt 2018	*39 194*	*100%*		*2 000*