

## Serviceavtal [ÅÅÅÅ]

### Mall – [Förvaltningens namn]

mellan [Förvaltningens namn] och serviceförvaltningen

Gulmarkerad text uppdateras av administrativa avdelningen

På Serviceförvaltningens [kundwebb](#) på intranätet finns:  
Beslutad prislista för respektive år  
Överenskomna ledtider administrativa stödtjänster, förvaltningar  
Tidplan lönerapportering till löneutbetalning för respektive år  
Överenskomna gränssnitt per tjänst

## Innehållsförteckning

<b>Serviceavtal 2019</b> .....	<b>1</b>
<b>Serviceavtal gällande administrativa stödtjänster</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Parter</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Tjänsteutbud</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Tidplan, ledtider och gränssnitt</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Pris och faktureringsvillkor</b> .....	<b>5</b>
4.1. Pris .....	5
4.2. Faktureringsvillkor .....	5
<b>5. Köpta tjänster</b> .....	<b>5</b>
5.1. Bastjänster .....	5
5.2. Tilläggs- och specialtjänster.....	5
<b>6. Åtaganden</b> .....	<b>5</b>
6.1. Leverantörens åtaganden .....	6
6.2. Beställarens åtaganden .....	6
<b>7. Information</b> .....	<b>7</b>
7.1. Kontakt med medborgare .....	8
7.1.1. Kontakt ekonomi-, löne- och pensionsadministration .....	8
7.1.2. Kontakt hyresadministration, samt avgiftshantering för förskole- /fritidshemsavgifter .....	8
7.1.3. Kontakt kontaktcentertjänst.....	8
7.2. Kontaktpersoner.....	8
7.3. Kontaktvägar .....	8
<b>8. Tillgänglighet</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Uppföljning och utveckling</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Regelverk</b> .....	<b>10</b>
10.1. Förvaring .....	10
10.1.1. Ekonomi- och löneadministrativa tjänster .....	10
10.1.2. Hyresadministrativa tjänster och tjänst för avgiftshantering inom förskola/fritidshem .....	10
10.1.3. Kontaktcentertjänster .....	10
10.2. Behörigheter.....	10
10.2.1. Behörigheter i Agresso ekonomiadministrativa tjänster.....	11
10.3. Befogenhet att beordra utbetalning av pengar .....	11

<b>11. Klagomål och tvister</b> .....	<b>12</b>
11.1. Klagomål .....	12
11.2. Tvister .....	12
<b>12. Felhantering</b> .....	<b>12</b>
12.1. Reglering av fel .....	13
12.1.1.Felaktighet inom kontaktcentertjänst .....	13
<b>13. Sekretess</b> .....	<b>13</b>
<b>14. Giltighet</b> .....	<b>13</b>

UTKAST

## Serviceavtal gällande administrativa tjänster

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

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

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

### 1. Parter

[Förvaltningens namn] är beställare av tjänster från Serviceförvaltningen.

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

### 2. Tjänsteutbud

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

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

Tjänsteutbud och prislista finns att läsa på servicenämndens kundwebb, [serviceforvaltningen.stockholm.se](http://serviceforvaltningen.stockholm.se).

### 3. Gränssnitt, ledtider och tidplan

Tjänsternas innehåll detaljeras i gränssnitt, överenskomna med processägare, ledtider samt tidplan för lönerapportering. Gränssnitten uppdateras vid behov i överenskommelse med processägare och finns

att läsa på Serviceförvaltningens kundwebb som finns på stadens intranät, [serviceforvaltningen.stockholm.se](http://serviceforvaltningen.stockholm.se). Se även punkt 7.

## 4. Pris och faktureringsvillkor

### 4.1. Pris

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

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

Servicenämndens fastställda tjänsteutbud och prislista för respektive år, finns att läsa på Serviceförvaltningens kundwebb, [serviceforvaltningen.stockholm.se](http://serviceforvaltningen.stockholm.se).

### 4.2. Faktureringsvillkor

Fakturering sker månadsvis i efterskott.

Fasta priser, grundpriser samt faktiskt antal utförda tjänster/nedlagd tid debiteras med det pris som finns i gällande prislista.

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

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

## 5. Köpta tjänster

### 5.1. Bastjänster

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

### 5.2. Tilläggs- och specialtjänster

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

## 6. Åtaganden

Åtagande skiljer beroende av vilka bastjänster som beställare köper.

## 6.1. Leverantörens åtaganden

Leverantören åtar sig att:

- för beställaren utföra tjänster i enlighet med gällande serviceavtal, överenskomna gränssnitt, ledtider och tidplan.
- medarbetare hos leverantören som arbetar med beställarens ärenden har den kompetens som krävs inom avtalad tjänst och område
- komma överens med beställarens kontaktperson inom respektive tjänsteområde innan räkenskaps- respektive lönerelaterat material återsänds för arkivering av beställaren.
- ge service, rådgivning och stöd avseende ekonomi-, löne- och pensionsadministrativa frågor via telefon och e-post till chefer, personalfunktion, arbetsledare, medarbetare, enskilda personer och myndigheter.
- ge service, rådgivning och stöd avseende e-handel via e-post och telefon till beställares inköpsfunktion och medarbetare.
- ge service, rådgivning och stöd avseende hyresadministrativa frågor (andrahandsuthyrning) via telefon och e-post till chefer och medarbetare samt medborgare via telefon och e-post
- ge service, rådgivning och stöd avseende avgiftshantering förskola/skola via telefon och e-post till chefer och medarbetare samt medborgare via telefon och e-post
- ge information, service, vägledning och stöd till medborgare avseende avtalad kontaktcentertjänst via telefon, e-post, post och e-formulär
- minst en gång årligen skicka utdrag ur behörighetsrapport **ur leverantörens system** till beställare för dennes kontroll

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

## 6.2. Beställarens åtaganden

Beställaren åtar sig att:

- agera enligt de överenskomna gränssnitt som definieras i serviceavtal eller beställning av tilläggstjänst
- ansvara för att indata (underlag, filer, godkännande och attester, beslut, diarienummer för beslut som delegerats till servicenämnden m.m.) levereras enligt upprättat gränssnitt och tidplan<sup>1</sup>.

- ansvara för att löpande tillhandahålla indata med de uppgifter som krävs för uppdraget på av leverantören eller Stockholms stads Stadsledningskontor (SLK) förevisade blanketter/webbformulär, via ekonomisystemet Agresso, Lisa-självservice eller annat (för)system
- ansvara för att innehållet i indata enligt ovan är korrekt samt att gällande avtal lagar och regler är tillämpade vid framtagande av indata
- ansvara för att vid behov löpande begära sådan ekonomisk information som kan komma att krävas av annan part och som inte kan erhållas genom Agresso. (t.ex. kvitton på gjorda utbetalningar inför revision/slutredovisning av EU-projekt etc.)
- ansvara för att vid behov förvärva eller utöka kunskap och kompetens inom sin egen organisation om korrekt förfarande när det gäller avtalade tjänster
- genomföra utbildning av chefer, medarbetare och andra berörda i processer, rutiner och krav som den gemensamma serviceorganisationen medför
- i god tid informera leverantörens kontaktperson om förändringar inom den avtalade tjänsten och området så att leverantören kan utföra tjänsten
- säkerställa att adekvat utbildning för leverantörens medarbetare tillhandahålls i de verksamhetssystem som krävs för avtalad tjänst och uppdrag
- minst en gång årligen skicka utdrag ur behörighetsrapport från beställares lokala system när behörighet tilldelats leverantören av beställare **för leverantörens** kontroll
- ansvara för att information avseende avtalad kontaktcentertjänst och område löpande blir uppdaterad på intranät och Stockholms stads hemsida

## 7. Information

Beställare ansvarar för information, utbildning och internt regelverk gentemot sina verksamheter.

Beställare är ansvarig för all utlämning av handlingar som en följd av frågor från medborgare och andra intressenter.

Avtalsmall/typavtal, servicenämndens tjänsteutbud och prislista, tidplan för lönerapportering, ledtider och gränssnitt finns att läsa på Serviceförvaltningens kundwebb, [serviceforvaltningen.stockholm.se](http://serviceforvaltningen.stockholm.se).

## **7.1. Kontakt med medborgare**

### **7.1.1. Kontakt ekonomi-, löne- och pensionsadministration**

Beställare ansvarar i första hand för kontakter mot kunder/medborgare/leverantörer och mot sina olika verksamheter.

Leverantören är behjälplig med att besvara frågor och ge support till beställares organisation i ärenden som rör ekonomi- eller löne- och pensionsadministrativa frågor.

### **7.1.2. Kontakt vid köp av hyresadministration, samt avgiftshantering för förskole-/fritidshemsavgifter**

Leverantören är behjälplig med att besvara frågor och ge support till beställares organisation och medborgare i ärenden som gäller hyresadministration avseende andrahandsuthyrning till brukare och avgifter inom förskola/fritidshem.

### **7.1.3. Kontakt vid köp kontaktcentertjänst**

Leverantören svarar i första hand för kontakter med medborgare och beställares kontaktperson för respektive tjänst.

## **7.2. Kontaktpersoner**

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

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

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

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

## **7.3. Kontaktvägar**

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

Kontaktinformation till leverantören och de blanketter som ska användas för tjänsterna finns på Serviceförvaltningens kundwebb, [serviceforvaltningen.stockholm.se](http://serviceforvaltningen.stockholm.se)



## 8. Tillgänglighet

Tillgängligheten hos leverantören är följande:

<i>Normal tillgänglighet<sup>2</sup></i>			
	Måndag-Torsdag	Fredag	Lör/Sön/Helgdag
Vardagar, vintertid (sep-april)	08:00-16:30	08:00-16.00	Stängt
Vardagar, sommartid (maj-aug)	08:00-16:00	08:00-15.00	Stängt
Periodavslut (ekonomiadministration)	Som krävs	Som krävs	Stängt
Speciella händelser	Som krävs		
Kontaktcenter Äldre direkt	Kvällsöppet vintertid Tisdag och torsdag		08:00-18:00
	Kvällsöppet maj (sommartid) Tisdag och torsdag		08:00-18:00

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

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

Annan tid för kontaktcentertjänst kan avtalas skriftligt mot särskild ersättning.

## 9. Uppföljning och utveckling

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

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

<sup>2</sup> För att genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar kommer tillgängligheten hos leverantörens kontaktcenterverksamhet vara begränsad under kortare perioder. Dessa tillfällen planeras i god tid och kommuniceras med beställarens kontaktperson för att minimera effekten av den begränsade tillgängligheten.

Som ett led i leverantörens uppföljning av serviceavtalet skickas en årlig kundenkät ut till chefer och anställda inom beställarens organisation.

Tid för avtalade tilläggstjänster och specialuppdrag ska följas upp löpande under året av båda parter. Leverantören ansvarar för att skriftligt meddela beställaren om faktisk tid beräknas att avvika från vad som avtalats.

## 10. Regelverk

Båda parter åtaganden beror av de krav och förutsättningar som ges i Kommunallagen, Förvaltningslagen, Dataskyddsförordningen, Offentlighet- och sekretesslag, Lag om offentlig upphandling, Lagen om kommunal redovisning (1997:614) och Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning och dess tillämpningsanvisningar samt annan lagstiftning, regelverk och avtal för de tjänster som avtalas.

### 10.1. Förvaring

Leverantören kontaktar beställaren vid förfrågan om utlämnande av allmän handling. Beställare beslutar genom skriftligt meddelande om handling ska lämnas ut av leverantören.

#### 10.1.1. Ekonomi- och löneadministrativa tjänster

Leverantören åtar sig att förvara de handlingar som uppstår som en konsekvens av uppdraget från beställaren för en viss tid. Leverantören förvarar handlingarna under löpande år och levererar dem senare åter till beställaren för arkivering. Övrigt material gallras av leverantören vid inaktualitet.

#### 10.1.2. Hyresadministrativa tjänster och tjänst för avgiftshantering inom förskola/fritidshem

Leverantören åtar sig att förvara de handlingar som uppstår som en konsekvens av uppdraget från beställaren för en viss tid. Leverantören förvarar handlingarna under löpande år och levererar dem senare åter till beställaren för arkivering. Övrigt material gallras av leverantören vid inaktualitet.

#### 10.1.3. Kontaktcentertjänster

Leverantören förvarar handlingar per avtalad kontaktcentertjänst i överenskommelse med beställare och levererar dem till beställare för arkivering.

### 10.2. Behörigheter

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

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

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

**10.2.1. Behörigheter i Agresso ekonomiadministrativa tjänster**  
Stadsdirektören har i egenskap av stadens firmatecknare gett Serviceförvaltningens förvaltningschef en fullmakt att utse behörighetsadministratörer i Agresso för samtliga Stockholms stads förvaltningar där leverantören har övertagit ekonomiadministrationen. Det åligger Serviceförvaltningens förvaltningschef att säkerställa att de personer som ges behörighet har nödvändig kompetens i Agresso. Serviceförvaltningen åtar sig att avsluta behörigheter då dessa inte är aktuella.

### **10.3. Befogenhet att beordra utbetalning av pengar**

Leverantören svarar för hanteringen av leverantörsfakturor i ekonomisystemet vilket omfattar att beordra utbetalning (benämnt betalningsbekräftelse i Agresso). Kontroll och attest av gjorda inköp, leverantörsfakturor och övriga underlag före utbetalning görs även fortsättningsvis av beställaren enligt Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning.

Av Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning kapitel 3 Penninghantering framgår på vilket sätt varje nämnd utser person/er med befogenhet att beordra utbetalning av pengar och dennes ansvar. Varje nämnd ska ge förvaltningschef och Serviceförvaltningens förvaltningschef denna befogenhet. Förvaltningschef ska i sin tur utse ett antal ställföreträdare med befogenhet att beordra utbetalning av pengar. Rätten att beordra utbetalning av pengar ska enligt regler för ekonomisk förvaltning ges till namngiven person.

Med detta serviceavtal utses Serviceförvaltningens förvaltningschef som behörig att beordra utbetalning av pengar för beställarens räkning. Serviceförvaltningens förvaltningschef ska i sin tur utse ett lämpligt antal namngivna ställföreträdare, som kan beordra utbetalning av pengar.

För att hanteringen av utbetalningar i alla situationer ska fungera bör även beställarens förvaltningschef behålla befogenhet och behörighet i Agresso att beordra utbetalning av pengar.

## 11. Klagomål, tvister och felhantering

### 11.1. Klagomål

Klagomål hanteras inom ramen för servicenämndens system för synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med stadens kvalitetsarbete. Synpunkter och klagomål kan framföras vid kontakt med leverantören, på kundmöten och på serviceförvaltningens kundwebb, [serviceforvaltningen.stockholm.se](http://serviceforvaltningen.stockholm.se).

### 11.2. Tvister

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

### 11.3. Felhantering

Leverantören förbinder sig att skyndsamt avhjälpa fel i utfört arbete. En förutsättning för detta är att felet inte orsakats av brister i material eller information tillhandahållet från beställaren eller annan omständighet för vilka beställaren eller tredje part svarar.

Felaktigheter eller brister ska reklameras utan oskäligt dröjsmål.

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

Leverantören ansvarar inte för de förseningar som kan härledas till att beställaren inte följer överenskomna stopptider/tidplan<sup>3</sup> eller inte tillhandahåller material, underlag och information enligt överenskomna specifikationer. Leverantören ansvarar inte heller för de förseningar som kan härledas till tredje part.

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

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

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

#### **11.4. Reglering av fel**

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

##### **11.4.1. Felaktighet inom kontaktcentertjänst**

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

### **12. Sekretess**

Leverantören följer gällande sekretessbestämmelser. Parterna är medvetna om att varje nämnd gör sin egen sekretessprövning.

### **13. Giltighet**

Detta serviceavtal gäller från och med 1 januari 2019 och till och med den 31 december 2022.

Fattar Kommunfullmäktige beslut om förändring av servicenämndens tjänsteutbud eller om Stadsledningskontoret förändrar sitt uppdrag till serviceförvaltningen kan detta föranleda förändring av detta serviceavtal och avtalets giltighetstid.

Beslut om förändringar i serviceavtalets innehåll beslutas av servicenämnden.

### **14. Uppsägning**

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

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

Stockholm

Stockholm

.....201N

.....201N

.....  
Anna-Karin Sandén  
t.f. Förvaltningschef  
Serviceförvaltningen

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

UTKAST