

Serviceavtal mellan [**Firma**] och Serviceförvaltningen

Gul markerad text uppdateras av administrativa avdelningen

Bilagor:

-

Serviceförvaltningen

Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
info.service@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Serviceavtal gällande administrativa tjänster	3
1. Parter	3
2. Tjänsteutbud	3
3. Gränssnitt och ledtider	4
4. Pris och faktureringsvillkor	4
4.1 Pris	4
4.2 Faktureringsvillkor	4
5. Tjänst som köps	4
5.1 Bastjänster	4
5.2 Tilläggstjänster	4
6. Åtaganden	5
6.1 Leverantörens åtaganden	5
6.2 Beställarens åtaganden	5
7. Information	6
7.1 Kontakt med medborgare	6
7.2 Kontakt när kontaktcentertjänst avtalas	6
8. Kontaktpersoner	6
8.1 Kontaktvägar	7
9. Tillgänglighet	7
10. Uppföljning och utveckling	7
11. Regelverk	8
11.1 Förvaring	8
11.2 Behörigheter	8
12. Klagomål, tvister och felhantering	8
12.1 Klagomål	8
12.2 Tvister	8
12.3 Felhantering	9
12.4 Reglering av fel	9
13. Sekretess	9
14. Förändringar och tillägg	9
15. Avtalsperiod	9
16. Uppsägning	10

Serviceavtal gällande administrativa tjänster

Detta avtal, är en överenskommelse mellan Stockholms kommun (nedan kallad Stockholms stad) genom dess servicenämnd, organisationsnummer 212000-0142, och [Firma], organisationsnummer [NNNNNN-NNNN].

Parterna tillhör kommunkoncernen Stockholms stad. Servicenämnden företräds i detta avtal av Serviceförvaltningen. En förutsättning för att samarbetet mellan Serviceförvaltningen och [Firma] ska fungera är att parterna utför sina åtaganden i en anda av samförstånd. Båda parter ska ömsesidigt verka för att tillfredsställa önskemål och tillhandahålla service.

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

[Firma] är beställare av tjänster från Serviceförvaltningen.

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

2. Tjänsteutbud

Leverantörens tjänsteutbud omfattar både bas- och tilläggstjänster. Bastjänster är obligatoriska för Stockholms stads bolag att köpa av leverantören. Tilläggstjänster kan tecknas löpande under avtalets giltighetstid i separat tilläggsavtal 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.

3. Gränssnitt och ledtider

Beställda tilläggstjänster innehåll ska detaljeras i gränssnitt¹ och ledtider² överenskomna mellan parterna. Gränssnitten uppdateras vid behov i överenskommelse mellan parterna.

4. Pris och faktureringsvillkor

4.1 Pris

Leverantörens priser baseras på självkostnadsprincipen enligt Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning, kapitel 1 Budget och uppföljning § 11.

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

Servicenämndens fastställda prislista för avtalad period, finns att läsa på leverantörens kundwebb, <http://serviceforvaltningen.stockholm.se/> som nås via stadens intranät.

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. Detta kan gälla t.ex. porto eller annonsering vid köp av tilläggstjänst HR-rekrytering. 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. Tjänst som köps

5.1 Bastjänster

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

5.2 Tilläggstjänster

Tilläggstjänster som avtalas ska finnas dokumenterat i separat skriftligt tilläggsavtal.

¹ Visar vad som görs och vem som gör vad i tjänst som avtalas.

² Hur lång tid det tar från att beställare skickar underlag till slutkund kan se resultatet, t.ex. från att ett underlag för att skicka en kundfaktura tills fakturamottagaren har tagit emot denna.

6. Åtaganden

6.1 Leverantörens åtaganden

Leverantören åtar sig att för beställaren:

- utföra tjänster i enlighet med gällande serviceavtal, gränssnitt och ledtider
- medarbetare hos leverantören som arbetar med beställarens ärenden har den kompetens som krävs inom avtalad tjänst och område
- komma överens med beställarens kontaktperson innan material som ska arkiveras som leverantören förvarat för tjänstens utförande återsänds för arkivering av beställaren
- ge service, rådgivning och stöd avseende avtalade tjänster via telefon och e-post till chefer och medarbetare
- 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 för system som behörighet tilldelats beställare av leverantören

Förutsättningen för att 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 det gränssnitt som definieras i tilläggsavtal för tilläggstjänst
- ansvara för att indata levereras enligt upprättat gränssnitt och överenskommen tidplan³
- 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 löpande tillhandahålla aktuella uppgifter/förteckningar/avtal som leverantören behöver för att kunna fullgöra sitt uppdrag (t.ex. aktuell kod- och kontoplan, attestkort/ attestlistor, uppgifter i samband med förändrad organisation)
- 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 beställarens system som krävs för avtalad tjänst och uppdrag

³ Tidplan för bokslut etc

- minst en gång årligen skicka utdrag ur behörighetsrapport för system som behörighet tilldelats leverantören av beställare
- 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
- ansvara för att information avseende tilläggstjänst som avtalas för 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 och andra berörda.

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

Avtalsmall/typavtal finns att läsa på Serviceförvaltningens kundwebb, serviceforvaltningen.stockholm.se.

7.1 Kontakt med medborgare

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 beställarens organisation i ärenden som rör ekonomi- eller och pensionsadministrativa frågor om dessa tjänster avtalas.

7.2 Kontakt när kontaktcentertjänst avtalas

Leverantören svarar i första hand för kontakter med medborgare och beställares kontaktperson för det område kontaktcentertjänst som avtalas.

8. Kontaktpersoner

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

Beställare ansvarar för att en definierad kontaktperson för leverantören utses för avtalade tjänster 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 kontaktinformation för dessa.

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

8.1 Kontaktvägar

Leverantören meddelar beställaren de telefonnummer, e-postadresser etc. som ska användas vid kontakt med leverantören för avtalade tjänster.

Kontaktinformation till leverantören och de blanketter som ska användas för tjänster som avtalas finns på Serviceförvaltningens kundwebb, serviceforvaltningen.stockholm.se.

9. Tillgänglighet

Tillgängligheten hos leverantören är följande:

<i>Normal tillgänglighet</i>			
	Måndag-Torsdag	Fredag	Lör/Sön/Helgdag
Vardagar, vintertid	08:00-16:30	08:00-16.00	Stängt
Vardagar, sommartid	08:00-16:00	08:00-15.00	Stängt
Periodavslut (ekonomiadministration)	Som krävs	Som krävs	Stängt
Speciella händelser	Som krävs		

Annan tid för kontaktcentertjänst kan avtalas genom skriftligt tilläggsavtal. Pris offereras.

10. Uppföljning och utveckling

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

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

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

Som ett led i leverantörens uppföljning av service- och tilläggsavtal kan en årlig kundenkät komma att skickas ut till chefer och anställda inom beställarens organisation.

11. Regelverk

Båda parter åtaganden beror av de krav och förutsättningar som ges i bl.a. Lagen om offentlig upphandling, Aktiebolagslagen, Årsredovisningslagen, Bokföringslagen, Dataskyddsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen, Kommunallagen och Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning med dess tillämpningsanvisningar.

11.1 Förvaring

Leverantören kontakter beställares kontaktperson vid förfrågan om utlämnande av allmän handling som leverantören förfogar över. Beställare beslutar genom skriftligt meddelande om handling ska lämnas ut av leverantören.

Beställare ansvarar för arkivering av handlingar som ska arkiveras. Leverantören förvarar handlingarna under löpande år och levererar dem senare åter till beställaren för arkivering. Därefter gallras materialet vid inaktualitet.

11.2 Behörigheter

Beställare medger i och med detta avtal att leverantörens medarbetare tilldelas den behörighet i de system som krävs för att utföra tjänster som avtalas.

12. Klagomål, tvister och felhantering

12.1 Klagomål

Klagomål hanteras inom ramen för servicenämndens system för synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med Stockholms stads kvalitetsarbete. Synpunkter och klagomål kan framföras vid kontakt med leverantören, på kundmöten och på serviceförvaltningens kundwebb, serviceforvaltningen.stockholm.se.

12.2 Tvister

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

Tvist som inte kan lösas genom medling ska slutligen avgöras av svensk domstol.

12.3 Felhantering

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

Felaktigheter eller brister ska reklameras utan oskäligt dröjsmål.

Leverantören ansvarar inte för de förseningar som kan härledas till att beställare inte följer överenskomna tider eller inte tillhandahåller material och underlag 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, frågetecken 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 att elektroniskt tillhandahålla underlag för rättning. Detta gäller även om underlaget är attesterat/godkänt av beställaren.

12.4 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 befogenhet att fatta beslut i frågan.

13. Sekretess

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

14. Förändringar och tillägg

Förändringar och tillägg till detta avtal ska för att gälla vara skriftliga och undertecknade av båda parter.

15. Avtalsperiod

Detta serviceavtal gäller från och med **20****ÅÅ**-01-01 till och med den **20****ÅÅ**-12-31.

Förändring under löpande kalenderår av vilka tjänster beställaren köper ska finnas dokumenterat i separat tilläggsavtal.

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

16. 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.....20ÅÅ

Stockholm20ÅÅ

.....

.....

Anna-Karin Sandén

Förnamn Efternamn på person med
rätt att teckna avtal

t.f. Förvaltningschef

Titel

Förnamn Efternamn på person med
rätt att teckna avtal

Serviceförvaltningen

Titel

Firma