

## **Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2020**

### **Bolag inom Stockholms stad**

## Innehåll

<b>Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2020 .....</b>	<b>1</b>
Bilagor .....	2
1. Inledning .....	3
2. Definitioner och begrepp.....	3
3. Utbud och priser, förvaltningar .....	5
3.1 E-handelstjänster.....	5
3.2 Ekonomiadministrativa tjänster .....	6
3.3 E-tjänstsupport .....	10
3.4 HR-tjänster .....	11
3.5 Kontaktcentertjänst.....	13
3.6 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor .....	14
3.7 Pensionsadministrativa tjänster .....	15
3.8 Stockholm direkt .....	16
3.9 Telefonistöd, gemensam växel .....	16
3.10 Upphandlingstjänster .....	16
3.11 Webbredaktörstjänster.....	17

### Bilagor

1. Fördelning fast pris Stockholm Direkt
2. Fördelning fast pris Telefonistjänst, gemensam växel
3. Fördelning fast pris totalt och per kund

## **1. Inledning**

Tjänster som servicenämnden har i sitt tjänsteutbud riktar sig till förvaltningar inom Stockholms stad och till bolag som ägs av Stockholms stad/Stockholms Stadshus AB. Vissa av tjänsterna är obligatoriska för både förvaltningar och bolag, andra tjänster riktar sig endast till förvaltningar. Vissa av tjänsterna 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. Priserna fastställs årligen i samband med Servicenämndens beslut om verksamhetsplan och budget.

Prislistan finns i två versioner, en för förvaltningar och en för bolag.

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

Serviceförvaltningen har under 2019 arbetat med att skapa en mer enhetlig och tydlig tjänstekatalog. Detta för att underlätta förståelsen för utbudet, hur vi tar betalt och för att ge bättre möjligheter till uppföljning av Serviceförvaltningens leveranser.

Alla beräkningsmodeller hur fördelning av kostnaderna har gjorts finns samlade som bilagor till prislistan.

## **2. Definitioner och begrepp**

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

### **Bastjänst (Obligatorisk tjänst)**

Leverans av bastjänster följer beslut fattade i kommunfullmäktige att bolag ska avropa dessa tjänster från Serviceförvaltningen. Dessa är markerade med B i prislistan.

### **Tilläggstjänster**

Bolag har möjlighet att avropa tilläggstjänster enligt Serviceförvaltningens utbud och prislista. Dessa är markerade med T i prislistan.

## Tjänster

Serviceförvaltningens olika verksamhetsområden erbjuder ett antal definierade tjänster. Exempel på tjänster är administration, information och vägledning, systemförvaltning och kompetensförstärkning. Tjänsterna beskrivs i gränssnitt.

## Prismodell

Serviceförvaltningen använder följande prismodeller.

- Fast årlig kostnad – gäller bastjänster (obligatoriska tjänster) som fördelas på demografi eller föregående årsvolym.
- Pris per styck
- Pris per timma
- Pris per tjänst

## Fakturering

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

## Beställning

Bastjänster (obligatoriska tjänster) kräver ingen särskild skriftlig beställning utan regleras i gällande serviceavtal.

Tilläggstjänster beställs skriftligen på blankett som Serviceförvaltningens har.

### 3. Utbud och priser, förvaltningar

#### 3.1 E-handelstjänster

Bastjänster för e-handel är:

Ansluta leverantörer till stadens inköpssystem, Svefaktura och periodisk faktura för centrala och gemensamma avtal.

Registervård avseende rekvisitioner och leveransadresser i modulen för inköp i stadens ekonomisystem Agresso.

Tjänst	Innehåll	B T	Pris 2020	Pris 2019
<b>Administration/ Systemadministration</b>	Anslutning av leverantörer till inköpssystem, registervård avseende rekvisitioner.	B	Debiteras via stadens IT-prislista	Debiteras via stadens IT-prislista
	<b>Tilläggstjänst</b>		Kronor/timme	Kronor/timme
	Anslutning av lokalt avtal till inköpssystemet, Svefaktura från leverantör och till kund samt periodisk faktura	T	530,00	530,00
<b>Utbildning</b>	Kundanpassad utbildning, pris per tillfälle Minst 6 personer		Kronor/timme -	Kronor/timme 590,00
	Kundanpassad utbildning, pris per tillfälle Minst 6 personer	T	Kronor/person 1 000,00	Kronor/person -
	Grund- och fortsättningsutbildning, pris per tillfälle	T	Kronor/person 1 000,00	Kronor/person 1 000,00

### 3.2 Ekonomiadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2020	Pris 2019
<b>Administration</b>	<b>Kundreskontra</b>	T	Kronor/st	Kronor/st
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ inläsning av filer från förssystem</li> <li>○ registrera och uppdatera kund</li> <li>○ registrering på kund för e-fakturering/e-post</li> <li>○ registrering för autogiro</li> <li>○ registrera attesterat manuellt underlag</li> <li>○ fakturering</li> <li>○ abonnemangsfakturering</li> <li>○ Lokal fakturering med eller utan bilaga, inklusive utskrift, kuvertering och porto</li> <li>○ utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar</li> <li>○ administrera krav och inkasso</li> <li>○ makulering av kundfakturor (max 1 % av total kundfakturavolym)</li> <li>○ återbetalning av kundfaktura</li> <li>○ eventuella skuldsaneringar</li> </ul> <p>För upp till 6 000 stycken kundfakturor ingår dessutom att: o bokföra in- och utbetalningar och upprätta dagrapport o göra daglig</p>			

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2020	Pris 2019
	avstämning av bokförda av in- och utbetalningar mot kontoutdrag			
	Upp till antal kundfakturor/år	T		
	<i>100%, manuella, inkl. kuvertering</i>	T		
	200 st	T	20 000,00	20 000,00
	500 st	T	45 000,00	45 000,00
	1 000 st	T	90 000,00	90 000,00
	2 000 st	T	180 000,00	180 000,00
	3 000 st	T	269 000,00	269 000,00
	6 000 st	T	535 000,00	535 000,00
	>90% inlästa från försystem, inkl. kuvertering	T		
	5 000 st	T	110 000,00	110 000,00
	10 000 st	T	215 000,00	215 000,00
	20 000 st	T	420 000,00	420 000,00
	30 000 st	T	630 000,00	630 000,00
	>90% inlästa från försystem, exkl. kuvertering	T		
	5 000 st	T	97 500,00	97 500,00
	10 000 st	T	190 000,00	190 000,00
	20 000 st	T	350 000,00	350 000,00
	30 000 st	T	525 000,00	525 000,00
	<i>100% inlästa från försystem, inkl. kuvertering</i>	T		
	5 000 st	T	90 000,00	90 000,00
	10 000 st	T	175 000,00	175 000,00
	20 000 st	T	340 000,00	340 000,00
	30 000 st	T	510 000,00	510 000,00
	<i>100% inlästa från försystem, exkl. kuvertering</i>	T		
	5 000 st	T	67 500,00	67 500,00
	10 000 st	T	130 000,00	130 000,00
	20 000 st	T	250 000,00	250 000,00
	30 000 st	T	375 000,00	375 000,00

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2020	Pris 2019
	<i>Fler kundfakturer än ovan offereras</i>	T		
Kompetensförstärkning	Enligt överenskommelse vid köp av kundreskontra	T	Kronor/timme 475,00	Kronor/timme 450,00
	<b>Leverantörsreskontra</b>	T		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ registrera, uppdatera och kontrollera leverantör</li> <li>○ administrera inkommande fakturer</li> <li>○ registrera attesterat manuellt underlag,</li> <li>○ administrera betalningsmottagare,</li> <li>○ utreda fakturer som fastnat och som kräver utredning, inkl. manuell matchning av ej matchade inköpsordrar, ny leverantör eller förändrade uppgifter för leverantör, fel i innehåll e-faktura från leverantör</li> <li>○ utreda poster för uppföljning (fakturamottagare/referens hos bolag)</li> <li>○ makulering av leverantörsfakturer (max 1 % av total fakturavolym)</li> <li>○ bokföra och betala ut</li> <li>○ administrera betalningspåminnelser (max 1,5% av total fakturavolym), inkasso och kronofogdeärenden</li> </ul>	T		
			Kronor/timme	Kronor/timme
	Utreda poster med okänd fakturamottagare/referens hos bolag	T	475,00	-



Tjänst	Innehåll	T	Pris 2020	Pris 2019
	Utreda kreditfakturer, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.	T	475,00	-
	<i>Upp till antal leverantörsfakturer/år, 100% inlästa</i>	T	Kronor/max volym	Kronor/max volym
	2 000 st	T	60 000,00	60 000,00
	2 500 st	T	90 000,00	90 000,00
	5 000 st	T	105 000,00	105 000,00
	10 000 st	T	205 000,00	205 000,00
	20 000 st	T	400 000,00	400 000,00
	30 000 st	T	600 000,00	600 000,00
	Fler leverantörsfakturer än ovan offereras	T		
<b>Kompetensförstärkning</b>	Enligt överenskommelse vid köp av leverantörsreskontra	T	Kronor/timme 475,00	Kronor/timme 450,00
<b>Systemförvaltning Agresso</b>	I tjänsten ingår bl.a. följande <ul style="list-style-type: none"> <li>○ registrera, uppdatera och avsluta behörigheter för användare i Agresso avseende elektroniskt flöde och/eller tillgång till WebInfo i Agresso Webb</li> <li>○ visst registerunderhåll</li> <li>○ läsa in filer samt göra nödvändiga kontroller av inläsningen</li> <li>○ felsökning, åtgärd eller felanmälan till ansvarig</li> <li>○ registrera, uppdatera och avsluta factoringbolag och koppla mot leverantörsregister samt spärra/avsluta av leverantör i leverantörsregister</li> </ul>	T	600,00	575,00
	<b>Tilläggstjänster</b>	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	600,00	575,00

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2020	Pris 2019
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning, ekonomi	T	600,00	575,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning systemförvaltning/test av ny/förändrad integration	T	600,00	575,00
	Enligt överenskommelse	T	600,00	575,00
Utbildning	Generell utbildning i smart ekonomiadministration för icke ekonomer		Per person och tillfälle 300,00	-

I de ekonomiadministrativa tjänsterna ingår också vissa stadsövergripande tjänster som inte debiteras. Dessa är bl.a.:

- märka upp oseriösa leverantörer i leverantörsregistret enligt bland annat varningslista från Svenska Handel
- utreda och hantera återskickade underlag från skanningsleverantör på grund av felaktigt format

### 3.3 E-tjänstsupport

I bastjänsten (obligatorisk tjänst) ingår stöd till stadens alla e-tjänster för inloggningssupport till e-tjänster som finns på stadens hemsidor. Varje supportärende som handläggs av kontaktcenter debiteras respektive e-tjänsteägare

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
			Kronor/st	Kronor/st
Information & vägledning	Inloggningssupport	O	100,00	100,00
	Tilläggstjänst			
	Enligt offert	T		

### 3.4 HR-tjänster

Samtliga HR-tjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
Rekrytering	<p><b>Stora paketet innebär:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stöd genom hela rekryteringsprocessen</li> </ul> <p>Tillkommande rekrytering, dock max 3 st, inom samma befattning, tidplan och uppdrag och kandidaterna anställs.</p> <p>Rekrytering av 5 personer med samma befattning plus 3 000 kr/kandidat 2 – 4. Om endast två personer anställs utgår endast grundarvode.</p> <p>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.</p>	T	<p>Grundarvode, pris per rekrytering:</p> <p>24 000,00</p> <p>3 000,00 per rekrytering</p> <p>48 000,00</p>	<p>Grundarvode, pris per rekrytering:</p> <p>24 000,00</p> <p>3 000,00 per rekrytering</p> <p>48 000,00</p>
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	4 500 kr/kandidat	4 500 kr/kandidat
	<p><b>Lilla paketet</b> (f.d. Mellanpaket)</p> <p>Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering.</p> <p>Förlängning av annons ingår.</p>	T	10 000,00	10 000,00
	Lilla paketet – Utgått	T	-	4 000,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
	Stöd i kravspecifikation, annonsering samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.			
<b>Chefsrekrytering</b>	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ stöd genom hela rekryteringsprocessen</li> </ul> <p>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. Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 8 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	34 000,00	34 000,00
	Kostnad för test tillkommer	T	4 500,00 kr/kandidat	4 500,00/kandidat
<b>Searchpaketet</b>	<p>Searchpaketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sökning av kandidat via personligt LinkedIn Recruiter-konto</li> <li>○ utskick av så kallade InMail-meddelanden till potentiella kandidater och besvarande av frågor från dessa och uppsökta kandidater.</li> </ul> <p>Priset gäller endast för tillval vid köp av stora paketet, chefsrekrytering, och lilla paketet. Vid köp av searchpaketet där rekryteringspaket enligt ovan inte köps tillkommer timpris för tid att utforma sökningen och kontakt</p>	T	4 000,00	4 000,00.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
	med rekryterande chef och kandidater.			
<b>Second opinion</b>	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	T	7 500,00	7 500,00
<b>Utbildning</b>	Kompetensbaserad rekrytering Utbildningen vänder sig till chefer HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner och genomförs i grupp under en halv dag	T	15 000,00	11 900,00
	Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning. Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner	T	1 000,00 deltagare/tillfälle	
	<b>Tilläggstjänst</b>		Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	850,00	850,00

### 3.5 Kontaktcentertjänst

Tilläggstjänst för stadens bolag.

Kontaktcentertjänst kan innebära 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 och företag.

	Tilläggstjänst	T		
	Enligt offert	T		-

### 3.6 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Beställarombud och projektledning är tilläggstjänster.

Verksamhetsområde Lokalplanering som utför tjänsterna är kommunkoncernens beställarstöd i lokalfrågor enligt stadens fastighets- och lokalpolicy.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	<b>Tilläggstjänst</b>		Kronor/timme	Kronor/timme
<b>Beställarombud projektledning</b>	Beställarombud och projektledning <ul style="list-style-type: none"> <li>o vid ny-, till- och ombyggnad och verksamhetsanpassning</li> <li>o stöd vid hyresförhandling och upprättande av hyresavtal</li> <li>o stöd med inredning, förslagskisser, belysning, akustik och tillgänglighetsanpassning</li> </ul>	T	900,00	900,00
<b>Utbildning</b>			Kronor/deltagare/tillfälle	Kronor/deltagare/tillfälle
	Introduktion för nya lokalintendenter och lokalstrateger	T	1 800,00	-
	Specialinriktade kurser och introduktioner <ul style="list-style-type: none"> <li>o Introduktion, hyresförhandling och inhyrningsavtal</li> <li>o Ritningsgranskning</li> <li>o Fysisk tillgänglighet i lokaler och enkelt avhjälpna hinder</li> </ul>	T	1 500,00	-
	Enligt överenskommelse	T	900,00 kr/tim	900,00 kr/tim

**3.7 Pensionsadministrativa tjänster**

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Pensions- administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ta fram underlag och fatta löpande beslut om verkställighet avseende ålders- och efterlevandepensioner i enlighet med kollektivavtalade villkor</li> <li>○ ge service, rådgivning och stöd via telefon och e-post till arbetsledare, chefer, personalfunktion, medarbetare samt stadens nämnder, enskilda personer och myndigheter</li> </ul>	T	Kronor/timme	Kronor/timme
Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ett informationstillfälle per år och bolag för blivande pensionärer (+55)</li> <li>○ lämna allmän information, via telefon och e-post, inom pensionsområdet till stadens bolag och enskilda personer</li> <li>○ besvara samordningsfrågor avseende tidigare anställda i staden</li> </ul>	T		
	<b>Tilläggstjänster</b>		Kronor/timme	Kronor/timme
	Pensionsadministrativa tjänster Enligt överenskommelse	T	600,00	505,00

### 3.8 Stockholm direkt

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för 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. Se bilaga 1.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	Stockholm direkt, fast pris, totalt	O	1 850 000,00 kr	1 850 000,00 kr
	därav bolag	O	291 787,00 kr	282 159,00 kr

### 3.9 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar. Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad. Priset för telefonistöd är fast och fördelas per kund. Se bilaga 2.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	Telefonistöd, fast pris, totalt		1 700 000, 00 kr	1 700 000, 00 kr
	därav bolag		268 129,00 kr	259 281,00 kr

### 3.10 Upphandlingstjänster

#### Upphandlingstjänster, tilläggstjänst för bolag

Serviceförvaltningen genomför centrala upphandlingar som beslutats av kommunfullmäktige (KF) och avtalsförvaltar de genomförda upphandlingarna. Bolag väljer om de vill delta vid varje central upphandling. Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret och ersätts för detta arbete enligt särskild tecknad överenskommelse mellan parterna.

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



Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
<b>Upphandling</b>	Stöd vid upphandlingar		Kronor/timme	Kronor/timme
	Genomförande av upphandlingar, helt eller delvis samt råd och stöd vid upphandling	T	860,00	860,00
	Uppdatering och underhåll i stadens avtalsdatabas, lokala avtal	T	450,00	450,00

### 3.11 Webbredaktörstjänster

Tilläggstjänster.

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.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/timme	Pris 2019 Kronor/timme
<b>Kompetensförstärkning</b>	Webbredaktör t ex <ul style="list-style-type: none"> <li>o utbildning i samarbetsytor</li> <li>o konstruktion av samarbetsytor</li> <li>o uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida</li> </ul>	T	660,00	630,00
	Löpande publicering och underhåll debiteras med 1 timme per månad som tjänst avtalas för	T	660,00	630,00