

Serviceavtal

mellan
XXX förvaltning och
Serviceförvaltningen
avseende
ekonomiadministrativa tjänster

Innehållsförteckning

1	SERVICEAVTAL GÄLLANDE EKONOMIADMINISTRATIVA TJÄNSTER.....	3
1.1	PARTER.....	3
1.2	TJÄNSTEUTBUD OCH KÖPTA TJÄNSTER	3
1.2.1	<i>Obligatoriska tjänster</i>	3
1.2.2	<i>Frivilliga tjänster</i>	3
1.3	GRÄNSSNITT OCH LEDTIDER	4
1.4	PRIS OCH BETALNINGSVILLKOR.....	4
1.5	TIDSPLAN	4
1.6	ÅTAGANDEN.....	5
1.6.1	<i>Serviceförvaltningens åtaganden</i>	5
1.6.2	<i>Förvaltningens åtagande</i>	5
1.7	SERVICE	5
1.7.1	<i>Information</i>	5
1.7.2	<i>Kontaktpersoner</i>	6
1.7.3	<i>Kontaktvägar</i>	6
1.7.4	<i>Tillgänglighet</i>	6
1.7.5	<i>Utveckling och uppföljning</i>	6
1.7.6	<i>Serviceförvaltningens kundråd</i>	7
1.8	REGELVERK.....	7
1.8.1	<i>Förvaring</i>	7
1.8.2	<i>Behörigheter i Agresso</i>	7
1.8.3	<i>Befogenhet att beordra utbetalning av pengar</i>	7
1.9	TVIST.....	8
1.10	FELHANTERING OCH KONTROLL	8
1.11	SEKRETESS	8
1.12	GILTIGHET	8

1 Serviceavtal gällande ekonomiadministrativa tjänster

Detta avtal är en överenskommelse mellan serviceförvaltningen (nedan kallad SF) och x förvaltning (nedan kallad förvaltningen) gällande ekonomiadministrativa tjänster.

En förutsättning för att samarbetet mellan SF och förvaltningen ska fungera är att bägge parter utför sina åtagande i en anda av samförstånd. Båda parter ska ömsesidigt verka för att tillfredsställa önskemål och tillhandahålla service.

1.1 Parter

Förvaltningarna är beställare av tjänster från SF.

SF utför av förvaltningarna beställda tjänster.

1.2 Tjänsteutbud och köpta tjänster

Serviceförvaltningen levererar ekonomiadministrativa tjänster som är obligatoriska för förvaltningarna inom leverantörsreskontra, kundreskontra, kassa/bank samt systemförvaltning. Serviceförvaltningen erbjuder även vissa förvaltningar frivilliga tjänster inom anläggningsredovisning, tid och projekt, redovisning till rapportering. Eventuella övriga tjänster kan utföras efter särskild överenskommelse

Bilaga 1 beskriver det övergripande gränssnittet för tjänsterna som erbjuds av serviceförvaltningen.

1.2.1 Obligatoriska tjänster

Serviceförvaltningen åtar sig att för förvaltningens räkning utföra följande obligatoriska ekonomiadministrativa tjänster; leverantörsreskontra, kundreskontra, kassa/bank samt systemförvaltning.

1.2.2 Frivilliga tjänster

SF åtar sig att för **XXX** förvaltnings räkning utföra följande frivilliga ekonomiadministrativa tjänster:

Tjänster inom:	Köper	Köper inte
Anläggningsredovisning		
Tid & projekt		
Redovisning och rapportering		

1.3 Gränssnitt och ledtider

Överenskomna gränssnitt och ledtider i processerna framgår av bilaga 1.

1.4 Pris och betalningsvillkor

Tabellerna nedan redovisar pris för utförda tjänster under 2009.

Tjänsteutbud	Pris
Leverantörsreskontra	22 kr per faktura
Kundreskontra	12 kr per faktura

Totalpriset för leverantörsreskontra- respektive kundreskontratjänsterna är styckpris per faktura enligt ovan multiplicerat med utfall av verklig fakturavolym/månad.

För tjänsterna kassa/bank och systemförvaltning debiteras ett fast pris per tjänsteområde och år. Det fasta priset per tjänsteområde bestäms under 2009 enligt följande:

Priset för tjänsten kassa/bank bestäms av förvaltningens andel av det totala antalet kundfakturor per oktober 2008. För xx-förvaltning debiteras en kostnad för 2009 om x kr.

Priset för systemförvaltning bestäms av förvaltningens andel av det totala antalet Agresso-användare per juli 2008. För xx-förvaltning debiteras en kostnad för 2009 om x kr.

Tjänsteutbud	Pris
Tid & projekt och anläggningsredovisning	Zz kr
Redovisning och rapportering	Xx kr

Överenskommelse sker med respektive berörd förvaltning om pris för utförande av dessa tjänster.

SF fakturerar varje förvaltning månadsvis i efterskott.

1.5 Tidsplan

Ovanstående tjänster levereras i enlighet med överenskommen överföringstidpunkt enligt den av servicenämnden beslutad anslutningsplan. Utgångspunkten är att överföring sker vid ett månadsskifte

1.6 Åtaganden

1.6.1 Serviceförvaltningens åtaganden

SF åtar sig att för förvaltningen utföra ekonomiadministrativa tjänster i enlighet med gällande serviceavtal med bilagor.

Förutsättningen för att dessa tjänster ska kunna levereras är att förvaltningen fullgör sitt åtagande enligt nedan.

1.6.2 Förvaltningens åtagande

Förvaltningen ska agera enligt det gränssnitt som definieras i serviceavtal med bilagor samt ansvara för att indata (underlag, godkännande och attester, beslut m m) levereras enligt upprättat gränssnitt.

Förvaltningen ansvarar för att löpande tillhandahålla underlag med erforderliga uppgifter på förevisade blanketter eller via webbförmulär, via ekonomisystemet Agresso eller annat försystem.

Förvaltningen ska tillhandahålla aktuella uppgifter/förteckningar/avtal som SF behöver för att kunna fullgöra sitt uppdrag (t ex aktuell kod och kontoplan, attestlistor)

1.7 Service

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

1.7.1 Information

Förvaltningarna ansvarar i första hand för kontakter mot kunder/medborgare/leverantörer och mot sina olika verksamheter. SF är behjälpliga med att besvara och ge support kring frågor som rör ekonomiadministrativa frågor.

Förvaltningarna ansvarar för information, utbildning och internt regelverk gentemot sina verksamheter. SF ger telefonservice till handläggare, chefer och ekonomifunktioner avseende rådgivning, stöd och information kring ekonomiadministrativa frågor.

Förvaltningarna är ansvariga för all utlämning av handlingar och information som en följd av frågor från medborgare och andra intressenter.

1.7.2 Kontaktpersoner

Varje förvaltning har definierade kontaktpersoner inom SF. SF ska informera förvaltningen om vilka kontaktpersonerna är och hur man kommer i kontakt med dem. Förvaltningen ansvarar för att en kontaktperson för SF utses. Förvaltningen och SF ska ge varandra en lista med kontaktdetaljer att gälla vid exceptionella omständigheter eller krissituation.

1.7.3 Kontaktvägar

Inför anslutningen av respektive förvaltning meddelar SF de telefonnummer , mailadresser etc som ska användas vid kontakt med SF.

SF:s allmänna mailadress är info@service.stockholm.se

Gemensamma blanketter/webbformulär som ska användas finns på intranätet under sökväg: Intern Service/Blanketter/Ekonomi

1.7.4 Tillgänglighet

Tillgängligheten hos SF:s ekonomiadministration är (minst) följande:

	Normal tillgänglighet		
	Måndag-Torsdag	Fredag	Lör/Sön/Helgdag
Normal dag	08:00-16:30 (vintertid)	08:00-16.00 (vintertid)	
	08:30-16:00 (sommartid)	08:30-15.00 (sommartid)	
Periodslut	Som krävs	Som krävs	
Speciella händelser, ex bokslut	Som krävs		

1.7.5 Utveckling och uppföljning

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

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

1.7.6 Serviceförvaltningens kundråd

Ett kundråd (med representanter från förvaltningar) finns med uppgift att utveckla arbetsformer och prissättning för den gemensamma servicen samt verka för att kund/leverantörsrelationen mellan SF och kunder kontinuerligt förbättras och utvecklas.

1.8 Regelverk

Båda parterns åtaganden beror av de krav och förutsättningar som ges i Kommunallagen, Lagen om kommunal redovisning (1997:614) och Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning (referens KFS 2007:5) och dess tillämpningsanvisningar.

1.8.1 Förvaring

SF åtar sig att förvara de allmänna handlingar som uppstår som en konsekvens av uppdraget åt förvaltningen för en viss tid. SF förvarar handlingarna under löpande år och levererar dem senare åter till respektive förvaltning. Serviceförvaltningen informerar förvaltningen vid förfrågan om utlämnande av allmän handling.

1.8.2 Behörigheter i Agresso

XXX förvaltning ger förvaltningschefen vid SF i uppdrag att tilldela medarbetare inom SF de behörigheter i Agresso som är nödvändiga för uppdragets fullföljande. Förvaltningschefen vid SF kan vidaredelegera detta uppdrag till annan person inom SF. Det åligger SF att tillse att de personer som ges behörighet har erforderlig kompetens i Agresso. SF åtar sig att avsluta behörigheter då dessa inte är aktuella.

1.8.3 Befogenhet att beordra utbetalning av pengar

SF övertar hanteringen av leverantörsfakturor i systemet vilket omfattar att beordra utbetalning av pengar (benämnt betalningsbekräftelse i Agresso). Attest av leverantörsfakturor och övriga underlag före utbetalningen görs även fortsättningsvis av respektive förvaltning.

Av Regler för ekonomisk förvaltning kapitel 3 Penninghantering § 6 framgår på vilket sätt varje nämnd utser person/er med befogenhet att beordra utbetalning av pengar och dennes ansvar. Normalt utses förvaltningschefen som i sin tur utser 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 förvaltningschefen på serviceförvaltningen som behörig att beordra utbetalning av pengar för XXX förvaltning. Förvaltningschefen 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 den egna förvaltningschefen behålla befogenheten att beordra utbetalning av pengar.

1.9 Tvist

Tvister om avtalet som inte kan lösas mellan parterna hänskjuts till servicenämnden.

1.10 Felhantering och kontroll

SF förbinder sig att skyndsamt avhjälpa fel i utfört arbete. En förutsättning för detta är att felet inte orsakats av brister i material tillhandahållet från förvaltningen eller annan omständighet för vilka förvaltningen svarar. Felaktigheter eller brister ska reklameras utan oskäligt dröjsmål.

SF ansvarar inte för de förseningar som kan härledas till att förvaltningen inte följer överenskomna stopptider eller tillhandahåller material och underlag enligt överenskomna specifikationer.

Om indata eller annat underlag som förvaltningen levererar är felaktigt eller ofullständigt, är SF ej ansvarig för det resultat som kan hänföras direkt härtill.

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

1.11 Sekretess

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

1.12 Giltighet

Detta serviceavtal gäller från och med att förvaltningens anslutningstillfälle. Beslut om förändringar i serviceavtalets innehåll beslutas av servicenämnden.

Serviceavtalet förnyas inför varje kalenderår eller efter överenskommelse mellan parterna.

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



Dnr
Datum
2008-12-08

Stockholm 200X-XX-XX

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Person X
Förvaltningschef
X-förvaltningen