

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2020

Förvaltningar

Innehåll

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2020	1
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	11
3.4 Förskola/skola	11
3.5 HR-tjänster	14
3.6 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning	17
3.7 Kontaktcentertjänster	18
3.8 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor	21
3.9 Löne- och pensionsadministrativa tjänster	22
3.10 Stockholm direkt	25
3.11 Telefonistöd, gemensam växel	25
3.12 Upphandlingstjänster	26
3.13 Webbredaktörstjänster.....	26
3.14 Ärendehanteringssystem, KCH.....	27

Bilagor

1. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster Kassa Bank
2. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster Systemförvaltning Agresso
3. Fördelning fast pris Förskola/skola, kontaktcentertjänst
4. Fördelning av fast pris Förskola/skola, avgiftshantering ekonomi
5. Fördelning fast pris kontaktcentertjänst Äldre direkt och Funktionshinder
6. Fördelning fast pris Stockholm Direkt
7. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
8. Fördelning fast pris Ärendehantering KCH
9. Fördelning fast pris totalt 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 de 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 bolagen.

Servicenämndens fastställda tjänsteutbud och prislista för respektive år finns att läsa på Serviceförvaltningens kundwebb, 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 förvaltningar och/eller bolag ska avropa dessa tjänster från Serviceförvaltningen. Dessa är markerade med O i prislistan.

Tilläggstjänster

Förvaltningar och 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. Tjänsten beskriver vad som ska levereras, vad som krävs för att kunna leverera tjänsten, servicenivå, pris och metod för uppföljning. 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) och baseras på demografi eller föregående årsvolym.
- Pris per styck
- Pris per timma
- Pris per tjänst

Tillägghantering inom bastjänster (obligatoriska)

Prismodellen bygger på att förvaltningar och bolag följer regelverk, använder stadens system och följer fastlagda rutiner. Avvikelse kan hanteras men sker då till en högre kostnad. Prismodellen är också differentierad så att rätt kund får betala för administration som är mer resurskrävande. Dessa beskrivs som tillägghantering i prislistan.

Fakturering

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

Beställning

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

Tilläggsbeställningar görs skriftligen på de blanketter Serviceförvaltningen använder.

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 rekvisiter och leveransadresser samt support i modulen för inköp i stadens ekonomisystem Agresso.

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

3.2 Ekonomiadministrativa tjänster

Bastjänster (obligatoriska tjänster) är:
 Kund- och leverantörsreskontra
 Kassa & bank
 Systemförvaltning

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Administration	Kundreskontra	O	Kronor/st	Kronor/st
	<ul style="list-style-type: none"> ○ inläsning av filer från förssystem ○ registrera och uppdatera kund ○ registrering på kund för e-fakturerings/e-post ○ registrera automedgivande för kund ○ registrera attesterat manuellt underlag ○ fakturering ○ utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar ○ administrera krav och inkasso 			
	Inläst faktura från förssystem till Agresso	O	8,60	8,50
	Manuell fakturering med eller utan bilaga	O	85,00	80,00
	Lokal fakturering med eller utan bilaga, inklusive utskrift, kuvertering och porto	O	150,00	-
	Abonnemangsfaktura	O	55,00	50,00
Tilläggshantering	Makulering/delmakulering av faktura	O	100,00	100,00
Tilläggshantering	Återbetalning till kund/faktura	O	100,00	100,00
Tilläggshantering	Skuldsanering	O	180,00	180,00
Tilläggshantering	Återvunna kundförluster (fordringar äldre än maj 2015)	O	118,75	-

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
			Kronor/st	Kronor/st
Tilläggsantering	Upplägg av avbetalningsplan	O	55,00	-
	Tilläggstjänst, kundreskontra		Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	475,00	450,00
	Leverantörsreskontra	O	Kronor/st	Kronor/st
	<ul style="list-style-type: none"> ○ administrera inkommande fakturor ○ registrera och uppdatera leverantör samt göra kontroller, ○ administrera betalningsmottagare, ○ registrera attesterat manuellt underlag, ○ rimlighetsbedöma moms ○ kontrollera att hyra är periodiserad ○ kontroll av att deltagarförteckning och syfte finns samt rimlighetsbedömning av moms på konto för representation över 3 000 kr ○ bokföra och betala ut ○ regelbundet kontrollera t.ex. parkerade fakturor, ○ administrera tekniska fel orsakade av leverantör/driftleverantör 			
	Inläst leverantörsfaktura	O	12,85	13,75
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av attesterat utbetalningsunderlag/faktura ○ Registrering av underlag för elektroniskt flöde och attest 	O	85,00	80,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	Förskottskassa	O	380,00	380,00
	Tillfälligt förskott	O	380,00	380,00
Tilläggsantering	Makulering av leverantörsfaktura	O	50,00	100,00
Tilläggsantering	Betalningspåminnelse/inkassokrav	O	400,00	400,00
Tilläggsantering	Kronofogdeärenden	O	400,00	400,00
Tilläggsantering	Lön/ersättning via Agresso	O	100,00+252,50 ¹	100,00+220,00
Tilläggsantering	Akut löneutbetalning via Girovision	O	600,00+252,50 ²	600,00+220,00
Tilläggsantering	Nyupplägg, utländsk leverantör	O	-	300,00
Tilläggsantering	Utlandsfaktura, utanför EU	O	250,00	-
	Utreda fakturor 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	O	15,00	-
	Utreda fakturor i "poster för uppföljning" (fakturamottagare/referens hos förvaltning)	O	Kronor/st 8,00	Kronor/timme -
	Tilläggs tjänst, leverantörsreskontra	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Kontroll avseende konton för representation, under 3 000 kr	T	475,00	450,00
	Utreda poster med okänd fakturamottagare/referens hos förvaltning	T	475,00	.

¹ För brådskande utbetalning utgår pris både för manuell leverantörsfaktura/utbetalningsunderlag via Agresso och manuell lön, se även löneadministrativa tjänster

² För akut utbetalning via Girovision utgår pris både för utbetalning via Girovision och manuell lön, se även löneadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.	T	475,00	-
	Enligt överenskommelse	T	475,00	450,00
	Kassa & Bank	O	Fast pris Se bilaga 1 9 000 000,00	Fast pris Se bilaga 1 9 850 000 ,00
	Bokföra in- och utbetalningar och dagrapport, daglig avstämning av in- och utbetalningar mot kontoutdrag	O		
Systemförvaltning Agresso	I tjänsten ingår bl.a. följande <ul style="list-style-type: none"> o registrera, uppdatera och avsluta behörigheter för användare i Agresso avseende elektroniskt flöde och/eller tillgång till WebInfo i Agresso Webb o visst registerunderhåll o läsa in filer samt göra nödvändiga kontroller av inläsningen o göra löpande tekniska kontroller vid periodavslut o felsökning, åtgärd eller felanmälan till ansvarig o registrera, uppdatera och avsluta factoringbolag och koppla mot leverantörsregister samt spärra/avsluta av leverantör i leverantörsregister 	O	Fast pris Se bilaga 2 4 900 000,00	Fast pris Se bilaga 2 4 900 000,00
	Tilläggstjänst, systemförvaltning Agresso	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Behörighetsadministration Agresso utöver ovan	T	600,00	575,00
	Test integration	T	600,00	575,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	Tilläggstjänst, redovisning		Kronor/timme	Kronor/timme
	Avstämning av balanskonton	T	600,00	575,00
	Avstämning av felkonto	T	600,00	575,00
	Avstämning av interna mellanhavanden, motpartsavstämning	T	600,00	575,00
	Bokföringsorder, interndebitering	T	475,00	450,00
	Efterkontroll av bokförd moms och bidragsmoms	T	600,00	575,00
	Redovisning och rapportering, inklusive bokslut	T	600,00	575,00
	Enligt överenskommelse	T	600,00	575,00
	Elektronisk bokföringsorder, daglig	T	Kronor/år 23 400,00	Kronor/år 23 400,00
	Elektronisk bokföringsorder, veckovis	T	11 700,00	11 700,00
	Tilläggstjänst ekonomi, övriga		Kronor/timme	Kronor/timme
	Anläggningsredovisning	T	600,00	575,00
	Korttidsinventarier	T	600,00	575,00
	Tid & projekt	T	600,00	575,00
	Rekvirering av AMS-bidrag	T	475,00	450,00
Kompetens- förstärkning	Specialrådgivning, ekonomi	T	600,00	575,00
Kompetens- förstärkning	Specialrådgivning systemförvaltning/test av ny/förändrad integration	T	600,00	575,00
Kompetens- förstärkning	EU-projektredovisning, utöver 4 timmar	T	625,00	590,00
	Enligt överenskommelse, (ej EU-projektredovisning)	T	600,00	575,00
Utbildning	Generell utbildning i smart ekonomiadministration för icke ekonomer	T	Per person och tillfälle 300,00	-

I de ekonomiadministrativa tjänsterna ingår också vissa stadsövergripande tjänster som inte debiteras separat utan ingår i priserna ovan. Dessa är bl.a.:

- fördelning av ersättning för personlig assistans enligt LASS från underlag från Försäkringskassan
- bokföra och fördela stadens inkomster och utgifter inklusive in- och utbetalningar via stadens eurokonto
- samordna stadens filialnummer för tjänstefordon hos Transportstyrelsen
- 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
- registervård av centrala koddelar

3.3 E-tjänstsupport

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

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Information & vägledning			Kronor/st	Kronor/st
	Inloggningssupport	O	100,00	100,00
	Tilläggs tjänst	T		
	Enligt överenskommelse	T		

3.4 Förskola/skola

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen
 I tjänsten ingår både kontaktcentertjänst och ekonomiadministrativ tjänst.

- informera och vägleda vårdnadshavare
- stöd till vårdnadshavare till e-tjänsten ”Min barnomsorg”
- skicka ut papperskopior till vårdnadshavare som inte fått erbjudande digitalt
- registrerar deltidsavtal samt ja/nej tack som inkommit på papper
- administrera uppsägning av barnomsorg för 6-åringar inför ny fritidshemsplacering
- inkomstkontroll
- registrera inkomstuppgift
- fakturering
- bevilja anstånd med betalning samt avbetalningsplan

- administrera uppkomna tillgodohavanden
- följa upp och påminna de vårdnadshavare som uppnår två obetalda fakturor
- löpande meddela beställare om nytt ärende
- informera om stadens rutin för ansökan till sommarkoloni
- registrera ansökan till sommarkoloni
- besvara frågor om fakturering av sommarkoloni

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
		O	Kronor/ärende	Kronor/ärende
Information & vägledning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda vårdnadshavare ○ Stöd till vårdnadshavare till e-tjänster "Min barnomsorg" 		65,00	Löst ärende 67,00
			Fast pris 6 200 000,00 (se bilaga 3)	Ärende till kund 57,00 Fast pris 6 200 000,00 (se bilaga 3)
Administration	Avgiftshantering <ul style="list-style-type: none"> ○ Skicka ut papperskopior till vårdnadshavare som inte fått erbjudande digitalt ○ Registrera deltidsavtal samt ja/nej tack som inkommit på papper ○ Administrera uppsägning av barnomsorg för 6-åringar inför ny fritidshemsplacering ○ Bevilja anstånd med betalning enligt delegation ○ Bevilja avbetalningsplan enligt delegation 			
Ekonomi-administration	Avgiftshantering <ul style="list-style-type: none"> ○ Vägleda och bistå vårdnadshavare i frågor som rör fakturor och avgifter 	O	Fast pris 6 900 000,00 (se bilaga 4)	Fast pris 6 900 000,00 (se bilaga 4)

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrera inkomstuppgift som inkommer på papper ○ Årligen uppmana fakturamottagare att årligen uppdatera eller bekräfta hushållets inkomst ○ Registrera förändringar i hushållets sammansättning ○ Göra inkomstkontroll för att kontrollera att vårdnadshavare betalar rätt avgift och vid behov efterdebitera ○ Beräkna avgift och fakturera ○ Administrera uppkomna tillgodohavanden ○ Följa upp och påminna de vårdnadshavare som uppnår två obetalda fakturor och löpande meddela beställare om nytt ärende ○ Söka alternativ adress för faktura som kommer i retur ○ Registrera anstånd i Agresso ○ Registrera avbetalningsplan i Agresso och skicka till kund 			
	Tilläggstjänst			
	Avgiftshantering Enligt överenskommelse	T	485,00 kr/timme	460,00 kr/timme

3.5 HR-tjänster

Samtliga HR-tjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
Rekrytering	<p>Stora paketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Stöd genom hela rekryteringsprocessen <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: 24 000,00</p> <p>3 000,00 per rekrytering</p> <p>48 000,00</p>	<p>Grundarvode, pris per rekrytering: 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>Lilla paketet (f.d. Mellanpaket)</p> <p>Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt</p>	T	10 000,00	10 000,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
	avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.			
	Lilla paketet – Utgått Stöd i kravspecifikation, annonsering samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.	T	-	4 000,00
Chefsrekrytering	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. Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 8 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".	T	34 000,00	34 000,00
	Kostnad för test tillkommer	T	4 500,00 kr/kandidat	4 500,00/kandidat
Searchpaketet	Searchpaketet innebär: ○ sökning av kandidat via personligt LinkedIn Recruiter- konto ○ utskick av så kallade InMail-meddelanden till potentiella kandidater och besvarande av frågor från dessa	T	4 000,00	4 000,00.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
	och uppsökta kandidater. Priset gäller endast för tillval vid köp av stora paketet, chefsrekrytering, och lilla paketet. 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	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
Utbildning	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	-

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/st	Pris 2019 Kronor/st
	Tilläggs tjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	850,00	850,00

3.6 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen
 Serviceförvaltningen administrerar stadens andrahandsuthyrning till brukare på enligt beslut av kommunfullmäktige.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Hyresadministration, andrahandsuthyrning	Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare <ul style="list-style-type: none"> ○ I tjänsten ingår att: ○ administrera hyror för andrahandsuthyrning till brukare, övriga (försöks- och träningslägenhet omfattas inte i bastjänsten) ○ registrera nytt, förändrat eller avslut av uthyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system - LOIS ○ skicka rapport med vakanser och/eller förfallna avier i LOIS till beställares organisation ○ kontrollera att hyra är korrekt inlagd i LOIS innan hyresavisering och meddela beställares organisation vid fel ○ hyresavisering ○ utför hyresjustering inklusive kontroller innan, 	O	Kronor per avtal och månad	Kronor per avtal och månad

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	under och efter justering i LOIS <ul style="list-style-type: none"> ○ avisera vakanser och förvaltningsinterna uthyrningsavtal ○ stöd och support till förvaltningar och brukare vid frågor rörande hyresavtal och betalning 			
	Befintligt, aktivt avtal	O	45,00	40,00
	Skapat avtal – här ingår att avsluta, skapa underlag för ev. återbetalning vid avslut, skapa vakansavtal och besvara frågor.	O	550,00	550,00
Tilläggsshantering	Årlig hyresjustering, när förstahandshyran inte förhandlats.	O	Kronor/timme 485,00	Kronor/timme 460,00
	Tilläggs tjänst		Kronor per avtal och månad	Kronor per avtal och månad
	Befintligt aktivt avtal, FOT	O	45,00	45,00
	Skapa avtal FOT (försöks- och träningslägenhet)	T	550,00	550,00
	Enligt överenskommelse	T	485,00 kr/timme	460,00 kr/timme

3.7 Kontaktcentertjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar är Äldre direkt respektive funktionshinder. Kontaktcentertjänst för förskola/skola, se Förskola/skola, punkt 3.4.

Andra kontaktcentertjänster offereras som tilläggs tjänst.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
Information och vägledning	Informerar och vägleder	O		

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
	Besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning			
	Äldre direkt	O	Fast pris, (se bilaga 5) 8 350 000,00	Fast pris, (se bilaga 5) 8 350 000,00
	Äldre Direkt <ul style="list-style-type: none"> o Skicka ärende till stadsdelsförvaltning om <ul style="list-style-type: none"> - myndighetsutövning - fel i verksamhetssystem - klagomål o Överlämna ärende till stadsdelsförvaltning via telefon om ärende behöver lösas inom 24 timmar o Överlämna ärende via telefon till stadsdelsförvaltning om skyddad identitet o Meddela stadsdelsförvaltnings organisation när kontakt önskas av inringande 	O	Per ärende 69,00	Löst ärende 72,00 Ärende till kund 62,00 kr
Administration	<ul style="list-style-type: none"> o Ta emot och fördela utomkommunal ansökan om särskilt boende o Meddela stadsdelsförvaltning om fördelad utomkommunal ansökan o Bevilja anstånd med betalning av faktura som avser vård och omsorgsavgift enligt delegation o Skicka ärende till stadsdelsförvaltning när: <ul style="list-style-type: none"> - Delegation saknas - Anstånd med mer än 30 dagar begärs - Uppgift inte kan lämnas efter sekretessprövning 	O	Per ärende 69,00	Löst ärende 72,00 Ärende till kund 62,00 kr

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
	Funktionsnedsättningsfrågor	O	Fast pris, (se bilaga 5) 2 650 000,00	Fast pris, (se bilaga 5) 2 650 000,00
	Funktionsnedsättningsfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ Skickar ärende till stadsdelsförvaltning om <ul style="list-style-type: none"> - myndighetsutövning - fel i verksamhetssystem - klagomål ○ Överlämnar ärende till stadsdelsförvaltning via telefon om ärende behöver lösas inom 24 timmar ○ Överlämnar ärende via telefon till stadsdelsförvaltning om skyddad identitet ○ Meddelar stadsdelsförvaltningsorganisation när kontakt önskas 	O	Per ärende 69,00	Löst ärende 72,00 Ärende till kund 62,00 kr
Administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ Beviljar anstånd med betalning av faktura som avser vård och omsorgsavgift enligt delegation ○ Skickar ärende till stadsdelsförvaltning när: <ul style="list-style-type: none"> - Delegation saknas - Anstånd mer än 30 dagar begärs ○ Uppgift inte kan lämnas efter sekretessprövning 	O	Per ärende 69,00	Löst ärende 72,00 Ärende till kund 62,00 kr
	Förskolefrågor, Se 3.4 Förskola/skola	O		
	Tilläggstjänst	T		
	Tjänst för kontaktcentertjänst offereras Tjänsten kan innebära att lämna information och vägledning via telefon och e-post. I tjänsten kan	T		

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
	t.ex. även ingå att svara på fakturafrågor och, i förekommande fall, e-tjänstsupport till medborgare och företag.			

3.8 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Systemförvaltning av LOIS är en bastjänst (obligatorisk) tjänst för stadens förvaltningar. 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
Systemförvaltning LOIS	Tjänsten innehåller bl.a. <ul style="list-style-type: none"> ○ utveckling av rapporter ○ tester vid uppgradering ○ behörighetsadministration för lokal behörighetsadministratör hos förvaltning ○ användarsupport ○ utbildningar 	O	-	-
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
Beställarombud projektledning	Beställarombud och projektledning <ul style="list-style-type: none"> ○ vid ny-, till- och ombyggnad och verksamhetsanpassning ○ stöd vid hyresförhandling och upprättande av hyresavtal ○ stöd med inredning, förslagskisser, belysning, akustik och tillgänglighetsanpassning 	T	900,00	900,00
Utbildning			Kronor/deltagare/ tillfälle	Kronor/deltagare/ tillfälle
	Introduktion för nya lokalintendenter och lokalstrateger	T	1 800,00	-
	Specialinriktade kurser och introduktioner	T	1 500,00	-

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Introduktion, hyresförhandling och inhyrningsavtal ○ Ritningsgranskning ○ Fysisk tillgänglighet i lokaler och enkelt avhjälpna hinder 			
	Enligt överenskommelse	T	Kronor/timme 900,00	Kronor/timme 900,00

3.9 Löne- och pensionsadministrativa tjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för alla förvaltningar är löne- och pensionsadministration som 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. Dessutom beräknas anställningstid för hedersbelöning till anställda. Ett informationstillfälle hålls per år och förvaltning för blivande pensionärer (+55).

Viss administration och samordning av gåvor till anställda för stadens hedersbelöning utförs på uppdrag av Stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Lön- och pensionsadministration	<ul style="list-style-type: none"> ○ I bastjänsten ingår följande: ○ registrera mottagna person- och anställningsdata vid nyanställning ○ uppdatera personuppgifter enligt insänt personbevis ○ registrera förändring av anställning och/eller villkor ○ registrera avslutad anställning enligt mottaget underlag ○ registrera arbetad tid för timanställda/behovsanställda ○ registrera avvikelserapportering, dvs. mottagna lönegrundande uppgifter avseende sjukdom, ledighet, tillägg, förmåner, skatt och avdrag 	O	Kronor/person	Kronor/person

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
	<ul style="list-style-type: none"> ○ rekvirera särskilt högriskskydd från Försäkringskassan ○ ta fram underlag och fatta löpande beslut om verkställighet avseende ålders- och efterlevandepensioner i enlighet med kollektivavtalade villkor ○ 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 beställare under perioden 1 mars – 30 april 			
	Lön/ersättning via Lisa - självservice, Lisa-tid eller annat förssystem	O	53,50	53,50
	Rekvirering av ersättning av särskilt högriskskydd	O	126,25	120,00
			Kronor/underlag	Kronor/underlag
Tilläggsshantering	Lön/ersättning via manuell inrapportering	O	230,00	200,00
Tilläggsshantering	Lön/ersättning via Agresso	O	252,50 + 100,00 ³	220,00 + 100,00
Tilläggsshantering	Akut löneutbetalning via Girovision	O	252,50 + 600,00 ⁴	220,00 + 600,00
Tilläggsshantering	Uppkommen löneskuld som inte kan avräknas mot preliminär lön eller felaktigt utbetald lön. I priset ingår registrering av rättning av lön hos skattemyndigheten	O	1 705,00	1 200,00

³ För brådsökande utbetalning via Agresso utgår pris för manuell lön och manuell leverantörsfaktura, se även ekonomiadministrativa tjänster

⁴ För akut löneutbetalning via Girovision utgår pris för manuell lön och pris för utbetalning via Girovision, se även ekonomiadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Tilläggsantering	För sent inkommet lönegrundande underlag	O	130,00	130,00
Tilläggsantering	Omkontering av registrerade uppgifter i Lisa	O	505,00 kr/timme	480,00 kr/timme
Tilläggsantering	Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i Lisa	O	505,00 kr/timme	480,00 kr/timme
Administration hedersbelöning	<ul style="list-style-type: none"> o beräkna anställningstid för stadens hedersbelöning o administrera inköp av gåvor, diplom och anmälan till fest för de personer som uppfyller villkor för hedersbelöning 	O	252,50 Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	252,50 Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
Information	<ul style="list-style-type: none"> o ett informationstillfälle per år och förvaltning för blivande pensionärer (+55) o lämna allmän information, via telefon och e-post, inom pensionsområdet till stadens nämnder och enskilda personer o besvara samordningsfrågor avseende tidigare anställda i staden 	O	-	-
	Tilläggstjänster		Kronor/timme	Kronor/timme
Systemadministration, LISA-självservice	Underhåll av roll- och organisationsregister 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	T	505,00	480,00
	Löneadministrativa tjänster. Enligt överenskommelse	T	505,00	480,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Utbildning	Kundanpassad utbildning/information i Smart lönehantering	T	505,00	480,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering	T	Kr/tillfälle/deltagare 250,00	Kr/tillfälle/deltagare 250,00
	Pensionsadministrativa tjänster Ytterligare tillfälle pensionsinformation (+55)	T	Kronor/timme 600,00	Kronor/timme 505,00
	Pensionsinformation för anställda yngre än 55 år	T	Kronor/timme 600,00	Kronor/timme 505,00

3.10 Stockholm direkt

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar. 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 6.

	O T	2020	2019
Stockholm direkt, fast pris, totalt	O	1 850 000,00 kr	1 850 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 558 000,00 kr	1 568 000,00 kr

3.11 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 7.

	O T	2020	2019
Telefonistöd, fast pris, totalt	O	1 700 000,00 kr	1 700 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 432 000,00 kr	1 441 000,00 kr

3.12 Upphandlingstjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar

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

Upphandlingstjänster, tilläggstjänst för förvaltningar

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.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020	Pris 2019
Upphandling	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

3.13 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	Pris 2019
			Kronor/timme	Kronor/timme
Kompetensförstärkning	Webbredaktör t ex <ul style="list-style-type: none"> ○ utbildning i samarbetsytor ○ konstruktion av samarbetsytor ○ uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida 	T	660,00	630,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2020 Kronor/timme	Pris 2019 Kronor/timme
	Löpande publicering och underhåll debiteras med 1 timme per månad som tjänst avtalas för	T	660,00	630,00

3.14 Ärendehanteringssystem, KCH

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadens förvaltningar
 KCH är det ärendehanteringssystem som Serviceförvaltningen använder för inkomna ärenden hos Kontaktcenter Stockholm och hos e-handelsportalen.

Priset inkluderar system- och förvaltningskostnader samt systemutveckling för KCH. Pris för licenskostnad per användare i KCH tillkommer. Priset för Ärendehanteringssystem, KCH är fast och fördelas per kund. Se bilaga 8.

	O T	2020	2019
Ärendehanteringssystem, fast pris, totalt	O	2 200 000,00 kr	2 000 000,00 kr