



Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2021

Förvaltningar

Förslag

Innehåll

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2021.....	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	13
3.4 Förskola/skola	14
3.5 Rekryteringstjänster	17
3.6 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning.....	20
3.7 Kontaktcentertjänster	22
3.8 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor.....	25
3.9 Löne- och pensionsadministrativa tjänster.....	27
3.10 Stockholm direkt.....	30
3.11 Telefonistöd, gemensam växel	30
3.12 Upphandlingstjänster	31
3.13 Webbredaktörstjänster	31
3.14 Ärendehanteringssystem, KCH.....	32

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

Fördelning av fasta kostnader har i årets prislista förändrats för två tjänster. Tjänsterna det gäller är Kassa Bank inom de ekonomiadministrativa tjänsterna och kontaktcentertjänsten inom förskola/skola. För den senare har också det fasta priset höjts och inkluderar nu generella ärenden. De generella ärendena har tidigare fakturerats per styck.

Syftet med förändrad fördelning är att rätt kund ska betala för serviceförvaltningens resursåtgång. Förändringen kan påverka respektive förvaltnings kostnad i större eller mindre omfattning.

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.

Tjänster på uppdrag av stadsledningskontoret

Tjänster som Stadsledningskontoret har uppdragit åt Serviceförvaltningen att utföra för stadens räkning och som inte debiteras respektive förvaltning är markerade med U.

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 prismodell.

- Fast årlig kostnad – gäller bastjänster (obligatoriska tjänster) och baseras på demografi eller föregående årsvolym.
- Pris per styck
- Pris per timme
- Pris per tjänst

Prismodellen är differentierad så att rätt kund får betala för den resursåtgång som krävs. Differentieringen kan ske genom hur det fasta priset fördelas per förvaltning eller genom att tilläggshantering tas ut.

Tilläggshantering inom bastjänster (obligatoriska)

Prismodellen bygger på att förvaltningar följer regelverk, använder stadens system och följer fastlagda rutiner och överenskomna gränssnitt. Avvikelse kan hanteras men sker då till en högre kostnad. Administration som har styckepris och som är mer resurskrävande beskrivs som tilläggshantering 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:

Anslutning av centrala och gemensamma avtal med leverantör till stadens inköpssystem samt anslutning av e-faktura till Kund. Registervård avseende rekvisiter och leveransadresser samt support och vägledning till stadens användare kring inköpsprocessen. Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Administration/ Systemadministration	Anslutning av leverantörer till inköpssystem, registervård avseende rekvisiter samt support.	U O	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
	<ul style="list-style-type: none"> ○ anslutning av lokalt avtal till inköpssystemet samt test av e-faktura från leverantör ○ anslutning av e-faktura till kund med lokalt avtal och som endast finns i ett kundregister inom koncernen 	T	530,00	530,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning, pris per tillfälle Minst 6 personer	T	Kronor/person 1 000,00	Kronor/person 1 000,00
	Grund- och fortsättningsutbildning, pris per tillfälle	T	Kronor/person 1 000,00	Kronor/person 1 000,00

3.2 Ekonomadministrativa tjänster

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

I syfte att styra förvaltningar att använda förssystem har pris för inlästa kundfakturer varit underprissatt i förhållande till den arbetsinsats som krävs. För manuella kundfakturer har förhållandet varit det motsatta och på så vis täckt självkostnaden för kundreskontra hos serviceförvaltningen. I samband med införandet av kundorder via Agresso Webb kommer manuella underlag i kundreskontra i princip helt att försvinna. Med anledning av detta höjs priset för inlästa kundfakturer för att bättre spegla faktisk självkostnad.

I priset för kundorder via Agresso webb ingår att hantera avvisade fakturer, fakturer som fastnar på grund av felaktigt distributionssätt, eller som fastnat i olika kontroller (t.ex. nya kunder, felaktigt konto eller felaktig kombination är vald, med mera).

För leverantörsreskontra har priset på arbetsmomenten ”utreda fakturer som fastnat” och ”hantera inkomna felaktiga poster” justerats och baseras på självkostnadspris (tidsåtgång i snitt per underlag). Dessa arbetsmoment var nya förra året och ordentlig tidsredovisning fanns då inte att tillgå. Arbetsmomenten är också de som kvarstår när de manuella leverantörsfakturorna försvinner i samband med införandet av utbetalningsunderlag via Agresso Webb.

Höjningen av priset för manuella underlag i så väl kund- som leverantörsreskontra är ett styrande pris i syfte att styra över från manuell hantering till registrering via Agresso Webb. Höjningen införs den 1 februari 2021 då det blir obligatoriskt att göra registrering av kundorder respektive utbetalningsunderlag via Agresso Webb.

Priset för förskottskassa sänks då pris för tilläggshantering av förskottskassa tas bort. Pris för förskottskassa via webbformulär har samma pris som en inläst leverantörsfaktura och utbetalning av förskottskassa via manuellt inskickat underlag har samma pris som ett inskickat manuellt underlag.

Pris för KassaBank sänks för andra året i rad. För enskilda förvaltningar kan den nya viktningen påverka priset kraftigt. Viktningen baseras nu helt på det arbetsmoment som genererar arbete (oidentifierade inbetalningar). Genom att aktivt arbeta med referensregistret under året minskar serviceförvaltningens arbetsinsats och därmed möjlighet att sänka priset ytterligare nästkommande år.

Pris för tilläggstjänster är nu helt baserat på självkostnadspris och i princip i nivå med marknadspriser.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Administration	Kundreskontra	O	Kronor/st	Kronor/st
	<ul style="list-style-type: none"> ○ inläsning av filer från försystem ○ registrera och uppdatera kund ○ registrering på kund för e-fakturering/e-post ○ registrera automedgivande för kund ○ registrera attesterat manuellt underlag ○ fakturering ○ utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar ○ administrera krav och inkasso ○ hantera PG-returer ○ hantera felaktig E-faktura av-/anmälningar ○ underhåll av artikelregister ○ registrera anstånd ○ kontrollera och återbetala ej dragna förskott ○ nedskrivning av fakturor ○ underhåll av försäljningsorder ○ kontoavstämningar ○ diverse kontroller för att kvalitetssäkra leveransen till stadens kunder 			
	Inläst faktura från försystem till Agresso	O	10,55	8,60
	Försäljningsorder via Agresso Webb <ul style="list-style-type: none"> ○ hantera avvisad faktura, ○ hantera faktura som fastnat på grund av felaktigt distributionssätt ○ hantera faktura som fastnat i andra kontroller (t.ex. ny kund, felaktigt konto eller att felaktig kombination är vald, med mera) 	O	45,00	-

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	Manuell fakturering med eller utan bilaga t.o.m. 2021-01-31	O	85,00	85,00
	Manuell fakturering med eller utan bilaga fr.o. m. 2021-02-01	O	150,00	85,00
	Lokal fakturering med eller utan bilaga, inklusive utskrift, kuvertering och porto	O	110,00	150,00
	Abonnemangsfaktura	O	55,00	55,00
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	118,75
			Kronor/st	Kronor/st
Tilläggshantering	Upplägg av avbetalningsplan	O	55,00	55,00
	Tilläggstjänst, kundreskontra	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Detaljkontroll av kundfaktura enligt Skatteverkets krav	T	530,00	475,00
	Uppföljning av avbetalningsplan	T	530,00	475,00
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med kund m.m.	T	530,00	475,00
	Enligt överenskommelse	T	530,00	475,00
	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 			

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	finns samt rimlighetsbedömning av moms på konto för representation över 3 000 kr <ul style="list-style-type: none"> ○ bokföra och betala ut ○ regelbundet kontrollera t.ex. parkerade fakturor ○ administrera tekniska fel orsakade av leverantör/driftleverantör 			
	Inläst leverantörsfaktura	O	12,85	12,85
	Utbetalningsunderlag via Agresso Webb	O	12,85	-
	T.o.m. 2021-01-31 <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av attesterat manuellt utbetalningsunderlag/faktura ○ Registrering av manuellt underlag för elektroniskt flöde och attest 	O	85,00	85,00
	Fr.o.m. 2021-02-01 <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av attesterat manuellt utbetalningsunderlag/faktura ○ Registrering av manuellt underlag för elektroniskt flöde och attest 	O	150,00	85,00
Tilläggshantering, t.o.m. 2020	Förskottskassa <ul style="list-style-type: none"> ○ via Agresso Web ○ Registrering av attesterat manuellt utbetalningsunderlag 	O	- 12,85 150,00	- - 380,00
Tilläggshantering, t.o.m. 2020	Tillfälligt förskott <ul style="list-style-type: none"> ○ via Agresso Web ○ Registrering av attesterat manuellt utbetalningsunderlag 	O	- 12,85 150,00	- - 380,00
Tilläggshantering	Makulering av leverantörsfaktura	O	50,00	50,00
Tilläggshantering	Betalningspåminnelse/	O	400,00	400,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	inkassokrav			
Tilläggshantering	Kronofogdeärenden	O	400,00	400,00
Tilläggshantering	Lön/ersättning via Agresso	O	200,00+515,00 ¹	100,00+252,50
Tilläggshantering	Utlandsfaktura, utanför EU	O	250,00	250,00
Tilläggshantering	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manuell matchning av ej automatiskt matchad inköpsorder ○ Utredda fakturor som fastnat och som kräver manuell hantering. Exempelvis vid ny leverantör eller förändrade uppgifter för leverantör, fel i innehåll e-faktura från leverantör 	O	16,00	15,00
Tilläggshantering	<p>Hantera inkomna felaktiga poster i reskontran</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontrollerar fakturabild av giltig koddel ○ Distribuerar faktura till giltig koddel (motsvarande det som finns i objektsregistret) ○ Kontaktar leverantör om många fakturor från samma leverantör fastnar <p>Skicka poster som ej kan identifieras till förvaltning för utredning. (Exempelvis fakturor där fakturamottagare/referens hos förvaltning saknas eller anges på felaktigt sätt.)</p>	O	Kronor/st 9,10	Kronor/timme 8,00
	Tilläggstjänst, leverantörsreskontra	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Kontroll avseende konton för representation, under 3 000 kr	T	530,00	475,00
	Utredda fakturor/poster som inte kan identifieras med t.ex. felaktig/okänd	T	530,00	475,00

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

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	fakturamottagare/referens hos förvaltning			
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.	T	530,00	475,00
	Periodisk leverantörsfaktura	T	950,00	-
	Enligt överenskommelse	T	530,00	475,00
	Kassa & Bank			
	Dagligen bokföra de in- och utbetalningar som inte får träff via referensregistret och därmed bokförts på konto 9894 Oidentifierad inbetalning Avstämning av genomgångskonton för övriga in- och utbetalningar i kontoklass 9	O	Fast pris Se bilaga 1 ² 8 800 000,00	Fast pris Se bilaga 1 9 000 000 ,00
Tilläggshantering	Akut löneutbetalning via Girovision	O	600,00+515,00 ³	600;00+252,50
Systemförvaltning Agresso	I tjänsten ingår bl.a. följande <ul style="list-style-type: none"> ○ registrera, uppdatera och avsluta behörigheter för användare i Agresso avseende elektroniskt flöde och/eller tillgång till Webinfo i Agresso Webb ○ visst registerunderhåll ○ läsa in filer samt göra nödvändiga kontroller av inläsningen ○ göra löpande tekniska kontroller vid periodavslut ○ felsökning, åtgärd eller felanmälan till ansvarig ○ 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

² Förändrad fördelningsgrund från 2021, se bilaga.

³ För akut utbetalning via Girovision utgår pris både för utbetalning via Girovision och manuell lön, se även löneadministrativa tjänst

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	Tilläggstjänst, systemförvaltning Agresso	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Behörighetsadministration Agresso utöver ovan	T	950,00	600,00
	Test integration	T	950,00	600,00
	Tilläggstjänst, redovisning		Kronor/timme	Kronor/timme
	Avstämning av balanskonton	T	895,00	600,00
	Avstämning av felkonto	T	895,00	600,00
	Avstämning av interna mellanhavanden, motpartsavstämning	T	895,00	600,00
	Bokföringsorder, interndebitering	T	530,00	475,00
	Efterkontroll av bokförd moms och bidragmoms	T	895,00	600,00
	Redovisning och rapportering, inklusive bokslut	T	895,00	600,00
	Enligt överenskommelse	T	895,00	600,00
	Elektronisk bokföringsorder, daglig	T	Kronor/år 9 960,00	Kronor/år 23 400,00
	Elektronisk bokföringsorder, veckovis	T	-	11 700,00
	Tilläggstjänst ekonomi, övriga		Kronor/timme	Kronor/timme
	Anläggningsredovisning	T	895,00	600,00
	Korttidsinventarier	T	895,00	600,00
	Tid & projekt	T	950,00	600,00
	Rekvirering av AMS-bidrag	T	530,00	475,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning, ekonomi	T	895,00	600,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning systemförvaltning/test av ny/förändrad integration	T	950,00	600,00
Kompetensförstärkning	EU-projektredovisning, utöver 4 timmar	T	895,00	625,00
	Enligt överenskommelse, (ej EU-projektredovisning)	T	895,00	600,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Utbildning	Generell utbildning i smart ekonomiadministration för icke ekonomer	T	Per person/ tillfälle 250,00	Per person/ 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 information och vägledning till stadens e-tjänster samt support gällande handhavande av e-tjänsten. Varje e-tjänsteärende debiteras respektive e-tjänstägare.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
			Kronor/st	Kronor/st
Information & vägledning	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.

Det fasta priset för kontaktcentertjänster höjs 2021 och inkluderar generella ärenden.
Dessa har tidigare fakturerats per styck. Även hur fördelningen sker har förändrats.
Fördelningen baseras från 2021 på respektive förvaltnings andel av antal inkomna
ärenden under ett år.

- informera och vägleda vårdnadshavare
- informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten ”Min barnomsorg”
- 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
- inkomstkontroll
- registrera inkomstuppgift
- fakturering
- bevilja anstånd med betalning samt avbetalningsplan samt 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 U	Pris 2021	Pris 2020
		O	Kronor/ärende	Kronor/ärende
Information & vägledning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda vårdnadshavare ○ Informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten "Min barnomsorg" 		64,35	65,00
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 		Fast pris 7 250 000,00 (se bilaga 3) ⁴	Fast pris 6 200 000,00 (se bilaga 3)
Information och vägledning	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Informera och vägleda om sommarkolloniverksamhet ○ Informera om ansökningsförfarande och regelverk ○ Besvara fakturafrågor 			
Administration	Sommarkoloni <ul style="list-style-type: none"> ○ Granska inkomna ansökningar i ärendehanteringssystem för sommarkoloni 			

⁴ Ändrad fördelningsgrund och förskjutning från rörligt till fast pris

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ○ registrera pappers-ansökningar ○ Hantera ansökningar för barn i familje-och jourhem ○ Registrera ändringar av period och inkomst i ärendehanteringssystem för sommarkoloni 			
Ekonomi-administration	Avgiftshantering <ul style="list-style-type: none"> ○ Vägleda och bistå vårdnadshavare i frågor som rör fakturor och avgifter ○ 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 ○ Registrera anstånd i Agresso ○ Registrera avbetalningsplan i Agresso och skicka till kund 	O	Fast pris 6 900 000,00 (se bilaga 4)	Fast pris 6 900 000,00 (se bilaga 4)
	Tilläggstjänst			

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	Avgiftshantering Enligt överenskommelse	T	540,00 kr/timme	485,00 kr/timme

3.5 Rekryteringstjänster

Samtliga Rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
Rekrytering	<p>Stora paketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Stöd genom hela rekryteringsprocessen <p>Om fler ska anställas, dock max 3 st. inom samma befattning, tidplan och uppdrag och kandidaterna anställs.</p> <p>Beställning av 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 10 000 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 ytterligare anställd</p> <p>48 000,00</p>	<p>Grundarvode, pris per rekrytering: 24 000,00</p> <p>3 000,00 per ytterligare anställd</p> <p>48 000,00</p>

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	4 500 kr/kandidat	4 500 kr/kandidat
	Lilla paketet Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning av annons ingår.	T	10 000,00	10 000,00
Chefsrekrytering	Rekrytering av chef innebär: <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".	T	34 000,00	34 000,00
	Kostnad för test tillkommer	T	kronor/kandidat 4 500,00	kronor/kandidat 4 500,00
Chefsrekrytering högre chef underställd förvaltningsdirektör	Rekrytering av chef innebär: <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet". I mån av tid och om relevant ingår vårt searchpaket t o m 2021-06-15.	T	36 000,00	34 000,00
Searchpaketet	Searchpaketet innebär: <ul style="list-style-type: none"> ○ sökning av kandidat via personligt LinkedIn Recruiter-konto ○ utskick av så kallade InMail-meddelanden till potentiella kandidater och besvarande av 	T	6 500,00	6 500,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
	<p>frågor från dessa och uppsökta kandidater.</p> <p>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.</p>			
Second opinion	<p>Tjänsten second opinion innebär stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov.</p> <p>Priset avser 1 kandidat och inkluderar urvalstester. För ytterligare kandidater för samma tjänst tillkommer 5 000 kr/kandidat inklusive urvalstest</p>	T	7 500,00	7 500,00
Digital referenstagning	<p>Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.</p>	T	400,00	-
Utbildning	<p>Kompetensbaserad rekrytering</p> <p>Utbildningen vänder sig till chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner och genomförs i grupp under en halv dag.</p>	T	15 000,00	15 000,00
	<p>Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning.</p> <p>Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-</p>	T	1 000,00 deltagare/tillfälle	1 000,00 deltagare/tillfälle

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
	konsulter och fackliga kontaktpersoner			
	Tilläggstjänst	T	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 U	Pris 2021	Pris 2020
Hyresadministration, andrahandsuthyrning	Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare <ul style="list-style-type: none"> ○ I tjänsten ingår att: ○ administrera hyror för andrahandsuthyrning till brukare, särskilda boendeformer (försöks- och träningslägenhet omfattas inte i bastjänsten) ○ registrera nytt, förändrat eller avslut av uthyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system - LOIS ○ skicka rapport med förfallna avier i LOIS till beställares organisation ○ kontrollera att hyra är korrekt inlagd i LOIS innan hyresavisering och meddela beställares organisation vid fel ○ hyresavisering 	O	Kronor per avtal och månad	Kronor per avtal och månad

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ○ utför hyresjustering inklusive kontroller innan, under och efter justering i LOIS ○ avisera förvaltningsinterna uthyrningsavtal ○ stöd och support till förvaltningar och brukare vid frågor rörande hyresavtal och betalning 			
	Befintligt, aktivt avtal, inklusive särskilda boendeformer (FOT)	O	50,00	45,00
	Vakanta avtal <ul style="list-style-type: none"> ○ avisera vakanser ○ skicka rapport med vakanser för kontroll av beställares organisation ○ registrera eventuella felaktiga vakanser som beställares organisation meddelat ○ skapa vakansavtal och besvara frågor 	O	50,00	-
	Skapat avtal – här ingår att avsluta, skapa underlag för ev. återbetalning vid avslut.	O	575,00	550,00
Tilläggshantering	Årlig hyresjustering, när förstahandshyran inte förhandlats.	O	Kronor/timme 540,00	Kronor/timme 485,00
	Tilläggstjänst		Kronor per avtal och månad	Kronor per avtal och månad
	Skapa avtal särskilda boendeformer (FOT)	T	575,00	550,00
	Enligt överenskommelse	T	540,00 kr/timme	485,00 kr/timme

3.7 Kontaktcentertjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar är Äldre direkt respektive funktionshinder. Kontaktcentertjänst för förskola/skola, se Förskola/skola, punkt 0.

Andra kontaktcentertjänster offereras som tilläggstjänst.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
Information och vägledning	Informerar och vägleder Besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning	O		
	Äldre direkt	O	Fast pris, (se bilaga 5) 8 266 500,00	Fast pris, (se bilaga 5) 8 350 000,00
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Äldre Direkt ○ Informerar invånare om äldreomsorg ○ Hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till stadsdelsförvaltning ○ Överlämnar tjänsteärenden till stadsdelsförvaltning via telefon eller till funktionsbrevlåda. ○ Hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål på äldreomsorgen 	O	Per ärende 68,50	Per ärende 69,00
Administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ta emot och fördela utomkommunal ansökan om särskilt boende 	O	Per ärende 68,50	Per ärende 69,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Meddela stadsdelsförvaltning om fördelad utomkommunal ansökan ○ Bevilja anstånd med betalning av faktura som avser vård och omsorgsavgift enligt delegation ○ 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 			
	Funktionsnedsättningsfrågor	0	Fast pris, (se bilaga 5) 2 625 000,00	Fast pris, (se bilaga 5) 2 650 000,00
	Funktionsnedsättningsfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ Informerar invånare inom området funktionsnedsättning ○ Hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till SDF ○ Tjänsteärenden. Överlämnar ärenden till stadsdelsförvaltningen via telefon eller till funktionsbrevlåda. ○ Hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål inom området funktionsnedsättning 	0	Per ärende 68,50	Per ärende 69,00

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
			Kronor/ärende	Kronor/ärende
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 68,50	Per ärende 69,00
	Förskolefrågor, Se 0 Förskola/skola	O		
	Tilläggstjänst kontaktcenter	T	Enligt offert	Enligt offert
	Tjänst för kontaktcentertjänst offereras Tjänsten innebär att lämna information och vägledning via telefon och e-post. I tjänsten kan t.ex. även ingå att svara på fakturafrågor och, i förekommande fall, guidning i e-tjänst till medborgare och företag.	T		

3.8 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Lokalplanering utgör stadens interna beställarstöd i lokalfrågor och tillhandahåller en rad tilläggstjänster som kan beställas inom detta verksamhetsområde

På uppdrag av stadsledningskontoret förvaltar Lokalplanering stadens lokaladministrativa system, LOIS, samt ansvarar för stadens hyresförhandlingsfunktion och ersätts för detta arbete enligt särskild tecknad överenskommelse mellan parterna.

Övriga tjänster inom området är tilläggstjänster. Verksamhetsområde Lokalplanering som utför tjänsterna är kommunkoncernens beställarstöd i lokalfrågor enligt stadens fastighets- och lokalpolicy.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Systemförvaltning LOIS	Tjänsten innehåller bl.a. <ul style="list-style-type: none"> ○ behörighetsadministration för lokal behörighetsadministratör hos förvaltning ○ användarsupport 	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
Beställarstöd i lokalfrågor	Beställarstöd i lokalfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ projektledning vid ny-, till- och ombyggnad och verksamhetsanpassning ○ hyresförhandling och upprättande av hyresavtal ○ inredning, möblering, förslagskisser, ritningsgranskning, belysning, akustik, utemiljö och tillgänglighetsanpassning ○ stöd vid flyttar, inventeringar och lokalsök 	T	900,00	900,00
Generellt stöd i lokalfrågor	Support till nyanställda Under begränsad tid placera en lokalintendent/strateg på förvaltningen	T	900,00 kr/timme På 25 % 25 000,00 kr/mån 50% 50 000,00 kr/mån etc	-

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Registrering av lokalhyresavtal i LOIS (RAIL)	Abonnemang under en fastställd tid som inte bör understiga ett år: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrering av nya avtal ○ Revidera befintliga avtal 	T	Rörligt pris Nytt/avtal 1 800, 00 kr	-
			Fast pris Beräknat utifrån antal inhyrningsavtal förvaltningen har registrerat i LOIS x 120 kr/år.	-
	Ytterligare tjänster möjliga att beställa till RAIL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontroll första året av indexuppräknningar på de avtal som serviceförvaltningen registrerat. ○ Stöd och hjälp vid differenser och rättning som kräver nya beloppsrader i LOIS. ○ Tillhandahålla relevanta rapporter utifrån verksamhetens önskemål. ○ Avisera, beräkna och godkänna inhyrningsavtal varje kvartal/månad (ej i Agresso). ○ Kvalitetssäkring av LOIS 	T	900,00 kr/timme	
Utbildning etc.	Introduktion, kurser, seminarier och utbildningar i Lokalplanerings kurskatalog som finns annonserad på serviceförvaltnings kundwebb	T	Kronor/deltagare/ tillfälle	Kronor/deltagare/ tillfälle
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Omfattande heldag eller två halvdagar 	T	2 000,00	1 800,00
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Omfattande en halvdag 	T	1 700,00	1 500,00-
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc. 	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.

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

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Lön- och pensionsadministration	I bastjänsten ingår följande: <ul style="list-style-type: none"> ○ registrera mottagna person- och anställningsdata vid nyanställning ○ uppdatera personuppgifter enligt insänt personbevis ○ registrera förändring av anställning och/eller villkor ○ registrera avslutad anställning enligt mottaget underlagregistrera avvikelserapportering, dvs. mottagna lönegrundande uppgifter avseende sjukdom, ledighet, tillägg, förmåner, skatt och avdrag ○ ta fram underlag och fatta löpande beslut om verkställighet avseende ålders- och efterlevandepensioner i enlighet med kollektivavtalade villkor ○ lön/ersättning via Lisa - självservice, Medvind eller annat försystem ○ ge service, rådgivning och stöd via telefon och e-post till arbetsledare, chefer, personalfunktion, medarbetare samt stadens nämnder, enskilda personer och myndigheter ○ löpande leverera föregående års originalhandlingar till beställare 	O	Kronor/person 53,50	Kronor/person 53,50
			Kronor/underlag	Kronor/underlag
Tilläggsshantering	Registrera av lön/ersättning inklusive arbetad tid för timanställda/behovsanställda enligt mottaget underlag	O	227,00	230,00
Tilläggsshantering	Registrera lönegrundande underlag som tagits emot efter tidplanens datum	O	120,00	130,00
Tilläggsshantering	Rekvirera särskilt högriskskydd från Försäkringskassan	O	128,75	126,25
Tilläggsshantering	Administrera uppkommen löneskuld som inte kan avräknas mot preliminär lön eller felaktigt	O	2 735,00	1 705,00

	utbetald lön. I priset ingår registrering av rättning av lön hos skatteverket, kontroll av uppgift från skatteverket varje månad samt omprövning av skatteverket			
Tilläggsshantering	Lön/ersättning via Agresso	O	515,00 + 200,00 ⁵	252,50 + 100,00
Tilläggsshantering	Akut löneutbetalning via Girovision	O	515,00 + 600,00 ⁶	252,50 + 600,00
Tilläggsshantering	Omkontering av registrerade uppgifter i Lisa	O	515,00 kr/timme	505,00 kr/timme
Tilläggsshantering	Rättning och registrering av redan lönebearbetade händelser i Lisa	O	515,00 kr/timme	505,00 kr/timme
Administration hedersbelöning	○ beräkna anställningstid för stadens hedersbelöning	O	386,25	252,50
	○ administrera inköp av gåvor, diplom och anmälan till fest för de personer som uppfyller villkor för hedersbelöning	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
Information	○ lämna allmän information, via telefon och e-post, inom pensionsområdet till stadens nämnder och enskilda personer ○ besvara samordningsfrågor gällande pension avseende tidigare anställda i staden	O	-	-
	Tilläggstjänster		Kronor/timme	Kronor/timme
Systemadministration, LISA-självservice	Underhåll av roll- och organisationsregister	T	515,00	505,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning/information i Smart lönehantering	T	515,00	505,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering	T	Kr/tillfälle/deltagare 260,00	Kr/tillfälle/deltagare 250,00
	Generell utbildning, Smart lönehantering via Skype	T	Kr/tillfälle/deltagare 200,00	Kr/tillfälle/deltagare -
	Utgått Pensionsadministrativa tjänster Ytterligare tillfälle pensionsinformation (+55)	T	Kronor/timme -	Kronor/timme 600,00

⁵ För brådskande utbetalning via Agresso utgår pris för manuell lön och tilläggsshantering för manuell utbetalning av lön i Agresso, se även ekonomiadministrativa tjänster

⁶ För akut löneutbetalning via Girovision utgår pris för manuell lön och pris för utbetalning via Girovision, se även ekonomiadministrativa tjänster

	Utgått Pensionsinformation för anställda yngre än 55 år	T	-	600,00
	Löneadministrativa tjänster. Enligt överenskommelse	T	515,00	505,00

3.10 Stockholm direkt

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar. Serviceförvaltningen, genom Stockholm direkt, besvarar samtal från invånare som inte hittar rätt kontaktuppgifter till aktuell verksamhet inom staden. Även samtal som växeln inte kan koppla fram direkt till respektive förvaltning hanteras. Här sker också hänvisning till annan part än Stockholms stad.

Serviceförvaltningen besvarar även e-postmeddelanden från invånare som inte hittar rätt information eller kontaktuppgifter till aktuell förvaltning eller verksamhet inom staden. Hänvisning till också till annan part utanför staden. Priset för Stockholm direkt är fast och fördelas per kund. Se bilaga 6.

	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Stockholm direkt, fast pris, totalt	O	1 831 000,00 kr	1 850 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 525 791,00 kr	1 558 000,00 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 U	Pris 2021	Pris 2020
Telefonistöd, fast pris, totalt	O	1 700 000,00 kr	1 700 000,00 kr
- därav förvaltningar	O	1 416 627,00 kr	1 432 000,00 kr

3.12 Upphandlingstjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar

Serviceförvaltningen genomför centrala upphandlingar och ansvarar för avtalsförvaltningen för de avtalsområden som beslutats av kommunfullmäktige (KF). 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 egna upphandlingar. Även tjänst för uppdatering och underhåll i stadens avtalsdatabas för lokala avtal erbjuds.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021	Pris 2020
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 som tecknas för minst ett år debiteras med nedlagd tid men med minst 1 timme per månad. En startstartavgift om 7 000 kr tas dessutom ut. Avräkning sker månadsvis.

Tjänst	Innehåll	O T U	Pris 2021 Kronor/timme	Pris 2020 Kronor/timme
Kompetensförstärkning	Webbredaktör t ex <ul style="list-style-type: none"> ○ utbildning i samarbetsytor ○ konstruktion av samarbetsytor 	T	670,00	660,00
Webbutveckling och redaktionella uppdrag	<ul style="list-style-type: none"> ○ Redaktionella uppdrag ○ Webbutveckling som konstruktion av samarbetsytor, uppdatering och underhåll av intranät, webb och hemsidor ○ Grafisk formgivning och text ○ Löpande publicering och underhåll ○ Statistikuttag och undersökningar via formulär 		670,00	660,00
Löpande publicering och underhåll	Löpande publicering och underhåll debiteras för nedlagd tid men minst 1 timme per månad som tjänst avtalas för <ul style="list-style-type: none"> ○ uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida 	T	670,00	660,00

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-handelsupporten.

Systemet kommer att avvecklas och ersättas under år 2021 och något pris tas inte ut.

	O T U	Pris 2021	Pris 2020
Ärendehanteringssystem, fast pris, totalt	O	- kr	2 200 000,00 kr