



Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2021

Bolag inom Stockholms stad

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	10
3.4 Rekryteringstjänster	10
3.5 Kontaktcentertjänst.....	13
3.6 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor.....	13
3.7 Pensionsadministrativa tjänster	15
3.8 Stockholm direkt.....	15
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

Alla beräkningsmodeller hur fördelning av fasta priser 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.

Tjänster på uppdrag av stadsledningskontoret

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

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 timme
- 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, bolag

3.1 E-handelstjänster

Bastjänster för e-handel är:

Anslutning av centrala och gemensamma avtal med kunder till e-faktura. Vägledning till användare kring stadens inköpsprocess. Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2021	Pris 2020
Information och vägledning	Vägledning till användare om stadens inköpsprocess	U B	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
Administration/ Systemadministration	Anslutning av e-faktura för centrala och gemensamma kunder	U B	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
	<ul style="list-style-type: none"> ○ anslutning av leverantör 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 Ekonomiadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2021	Pris 2020
Administration	Kundreskontra	T	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 ○ registrering för autogiro ○ registrera attesterat manuellt underlag ○ fakturering ○ abonnemangsfakturering ○ Lokal fakturering med eller utan bilaga, inklusive utskrift, kuvertering och porto ○ utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar ○ administrera krav och inkasso ○ makulering av kundfakturer (max 1 % av total kundfakturavolym) ○ återbetalning av kundfaktura ○ eventuella skuldsaneringar <p>För upp till 6 000 stycken kundfakturer ingår dessutom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ bokföra in- och utbetalningar och upprätta dagrapport o göra daglig avstämning av bokförda av in- och utbetalningar mot kontoutdrag 			
	Upp till antal kundfakturer/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

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2021	Pris 2020
	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
	100% inlästa från försystem, inkl. kuvertering	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
	100% inlästa från försystem, exkl. kuvertering	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
	<i>Fler kundfakturer än ovan offereras</i>	T		
Kompetensförstärkning	Enligt överenskommelse vid köp av kundreskontra	T	Kronor/timme 530,00	Kronor/timme 475,00
	Leverantörsreskontra	T		
	<ul style="list-style-type: none"> ○ registrera, uppdatera och kontrollera leverantör ○ administrera inkommande fakturer ○ registrera attesterat manuellt underlag, ○ administrera betalningsmottagare, ○ utreda fakturer som fastnat och som kräver utredning, inkl. manuell matchning av ej matchade 	T		

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2021	Pris 2020
	inköpsordrar, ny leverantör eller förändrade uppgifter för leverantör, fel i innehåll e-faktura från leverantör <ul style="list-style-type: none"> ○ utreda poster för uppföljning (fakturamottagare/ referens hos bolag) ○ makulering av leverantörsfakturer (max 1 % av total fakturavolym) ○ bokföra och betala ut ○ administrera betalningspåminnelser (max 1,5% av total fakturavolym), inkasso och kronofogdeärenden 			
			Kronor/timme	Kronor/timme
	Utreda poster med okänd fakturamottagare/referens hos bolag	T	530,00	475,00
	Utreda kreditfakturer, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.	T	530,00	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		
	Periodisk leverantörsfaktura	T	Kronor/timme 950,00	Kronor/timme -
Kompetensförstärkning	Enligt överenskommelse vid köp av leverantörsreskontra	T	530,00	475,00
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 	T	950,00	600,00

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2021	Pris 2020
	<ul style="list-style-type: none"> ○ visst registerunderhåll ○ läsa in filer samt göra nödvändiga kontroller av inläsningen ○ felsökning, åtgärd eller felanmälan till ansvarig ○ registrera, uppdatera och avsluta factoringbolag och koppla mot leverantörsregister samt spärra/avsluta av leverantör i leverantörsregister 			
	Tilläggstjänster	T	Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	950,00	600,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning, ekonomi	T	950,00	600,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning systemförvaltning/test av ny/förändrad integration	T	950,00	600,00
	Enligt överenskommelse	T	950,00	600,00
Utbildning	Generell utbildning i smart ekonomiadministration för icke ekonomer		Per person och tillfälle 250,00	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 e-tjänsteärende debiteras respektive e-tjänstägare..

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021	Pris 2020
			Kronor/st	Kronor/st
Information & vägledning	Inloggningssupport	O	100,00	100,00
	Tilläggstjänst			
	Enligt offert	T		

3.4 Rekryteringstjänster

Samtliga rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	O T	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>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</p>	T	<p>Grundarvode, pris per rekrytering:</p> <p>24 000,00</p> <p>3 000,00 per ytterligare anställd</p> <p>48 000,00</p>	<p>Grundarvode, pris per rekrytering:</p> <p>24 000,00</p> <p>3 000,00 per ytterligare anställd</p> <p>48 000,00</p>

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
	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.			
	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	4 500,00 kr/kandidat	4 500,00/kandidat
Chefsrekrytering högre chef underställd VD	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.		36 000,00	34 000,00
Searchpaketet	Searchpaketet innebär:	T	6 500,00	6 500,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
	<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 frågor från dessa och uppsökta kandidater. <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	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
Digital referenstagning	Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.		400,00	-
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	15 000,00
	Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning.	T	1 000,00 deltagare/tillfälle	1 000,00 deltagare/tillfälle

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021 Kronor/st	Pris 2020 Kronor/st
	Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner			
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	850,00	850,00

3.5 Kontaktcentertjänst

Tilläggstjänst för stadens bolag.

Kontaktcentertjänst innebär att lämna information och vägledning via telefon och e-post. I tjänsten kan även ingå att svara på fakturafrågor och, i förekommande fall, guidning i e-tjänst till medborgare och företag.

	Tilläggstjänst	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		

3.6 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor

Lokalplanering utgör stadens interna beställarstöd i lokalfrågor och tillhandahåller en rad tilläggstjänster som kan beställas inom detta verksamhetsområde
Verksamhetsområde Lokalplanering som utför tjänsterna är kommunkoncernens beställarstöd i lokalfrågor enligt stadens fastighets- och lokalpolicy.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021 Kronor/timme	Pris 2020 Kronor/timme
	Tilläggstjänst		Kronor/timme	Kronor/timme
Beställarstöd i lokalfrågor	Beställarstöd i lokalfrågor	T	900,00	900,00

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021	Pris 2020
	<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 			
Generellt stöd i lokalfrågor	Support till nyanställda Under begränsad tid placera en lokalintendent/strateg på bolaget		900,00 kr/timme På 25% 25 000,00 kr/mån 50% 50 000,00 kr/mån etc	-
Utbildning			Kronor/deltagare/tillfälle	Kronor/deltagare/tillfälle
	Introduktion, kurser, seminarier och utbildningar i Lokalplanerings kurskatalog som finns annonserad på serviceförvaltnings kundwebb	T	2 000,00	1 800,00
	Omfattande heldag eller två halvdagar	T	2 000,00	1 800,00
	○ Omfattande en halvdag	T	1 700,00	1 500,00-
	Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc.	T	Kronor/timme 900, 00	Kronor/timme 900, 00

3.7 Pensionsadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021 Kronor/timme	Pris 2020 Kronor/timme
Pensions- administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 bolag, enskilda personer och myndigheter 	T	650,00	600,00
Information	<ul style="list-style-type: none"> ○ lämna allmän information, via telefon och e-post, inom pensionsområdet till stadens bolag och enskilda personer ○ besvara samordningsfrågor gällande pension avseende tidigare anställda i staden 	T	650,00	600,00
	Tilläggstjänster		Kronor/timme	Kronor/timme
	Pensionsadministrativa tjänster Enligt överenskommelse	T	650,00	600,00

3.8 Stockholm direkt

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för bolag. 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 1.

Tjänst	Innehåll	O T	Pris 2021	Pris 2020
	Stockholm direkt, fast pris, totalt	O	1 831 000,00 kr	1 850 000,00 kr
	- därav bolag	O	305 209,00 kr	291 787,00 kr

3.9 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för bolag. 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 2021	Pris 2020
	Telefonistöd, fast pris, totalt		1 700 000, 00 kr	1 700 000, 00 kr
	- därav bolag		283 373,00 kr	268 129,00 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 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

3.11 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 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	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 	T	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 		670,00	660,00