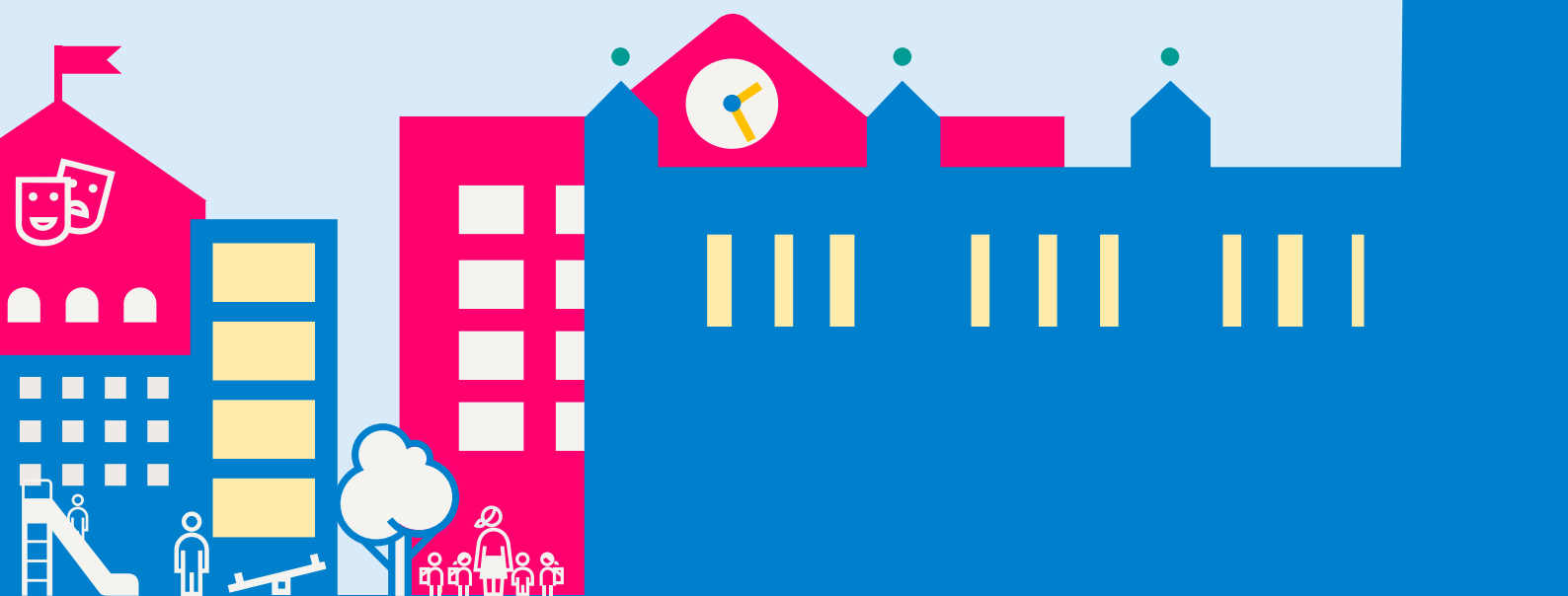


Serviceämndens tjänsteutbud och prislista 2026

Förvaltningar



Stockholms
stad

Inledning

Serviceförvaltningen är stadens administrativa hjärta, vi hanterar årligen stora flöden för staden som helhet.

Vi utvecklar våra tjänster tillsammans med våra processägare på stadsledningskontoret och med våra kunder. Har du synpunkter på våra tjänster, tveka inte att kontakta oss.

De tjänster som serviceförvaltningen har i sitt tjänsteutbud riktar sig till förvaltningar inom Stockholms stad och till bolag som ägs av Stockholms Stadshus AB. Vissa av tjänsterna är obligatoriska för både förvaltningar och bolag, andra obligatoriska tjänster riktar sig endast till förvaltningar. Serviceförvaltningen erbjuder också tilläggstjänster, bland annat flera olika konsulttjänster, som kan beställas av förvaltningar och bolag.

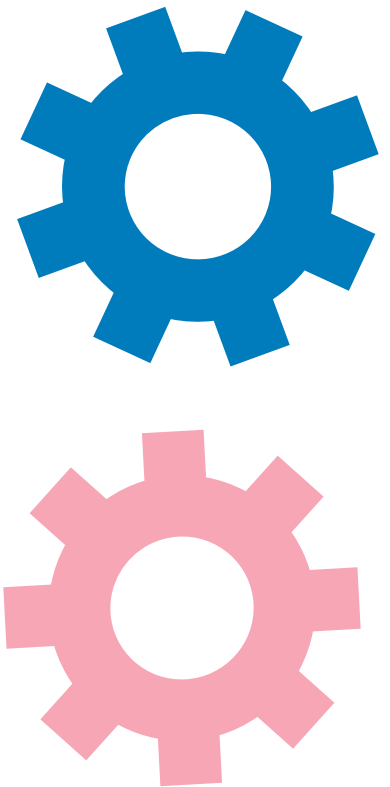
Prissättningen av tjänsterna baseras på självkostnadsprincipen* i enlighet med Stockholms stads "Regler för ekonomisk förvaltning", kapitel 1 i "Budget och uppföljning". Priserna fastställs årligen i samband med servicenämndens beslut om verksamhetsplan och budget.

I linje med kommunfullmäktiges budgetbeslut för 2025 har vi arbetat med att effektivisera verksamheten i syfte att nå målsättningen om en prissänkning om en procent för de obligatoriska tjänsterna.

Under 2025 har ett prismodellsprojekt avseende verksamhetsområde lön och pension genomförts av serviceförvaltningen tillsammans med stadsledningskontoret. Prismodellsprojektet har genomförts för att skapa en ökad tydlighet och transparens av förvaltningens prissättning. Projektet har utrett och tagit fram en fastprismodell för lön och pension och den framtagna modellen har tillämpats vid beräkningen av 2026 års priser.

Prislistan finns i två versioner, en för förvaltningar och en för bolagen. Servicenämndens fastställda tjänsteutbud och prislista för respektive år finns att läsa på stadens intranät.

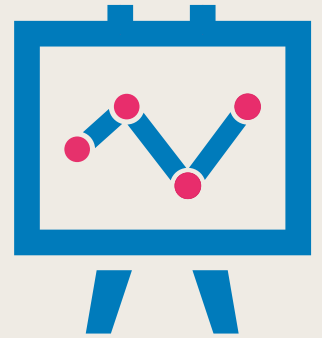
Alla beräkningsmodeller för hur fördelning av fasta priser har gjorts samt prisförändringar mellan 2025 och 2026 finns samlade som bilagor till prislistan.



* Självkostnadsprincipen innebär att priset inte får vara högre än kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls. Självkostnad omfattar lönekostnad, personalomkostnadspålägg samt overheadkostnader.

Serviceförvaltningen i siffror

- Vi administrerar cirka **670 000 löneutbetalningar** varje år.
- Kontaktcenter Stockholm tar emot cirka **475 000 ärenden** varje år, varav ca **120 000 ärenden** till barn och unga och ca **116 000 ärenden** till Äldre direkt.
- Vi hanterar årligen flöden och utbetalningar för **1 200 000 leverantörsfakturor** och fakturerar och tar emot betalningar för **1 700 000 kundfakturor**.
- Vi genomför nästan **1 000 rekryteringar** varje år.
- Vi har cirka **130 uppdrag per år som rör lokaler**, de varierar från att vara lösta på ett par timmar till att ta flera tusen timmar och pågå i flera år.
- De centrala och gemensamma avtal som serviceförvaltningen ansvarar för har en **omsättning på cirka 3 000 000 000 kr**, per år!



Innehållsförteckning

	Inledning	2
	Serviceförvaltningen i siffror	3
	Innehållsförteckning	4
1.	Bilagor	4
2.	Definitioner och begrepp	5
3.	Ekonomiadministrativa tjänster	7
3.1	Kundreskontra	7
3.2	Leverantörsreskontra	9
3.3	Ekonomiservice	10
3.4	Hysesadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning ..	11
3.5	Avgiftshantering förskola/fritidshem	12
4.	Löne- och personaladministrativa tjänster	13
5.	Kontaktcentertjänster	15
5.1	Förskola	15
5.2	Äldre Direkt	17
5.3	Funktionsnedsättningsfrågor	18
5.4	E-tjänstsupport	18
5.5	Stockholm direkt	19
5.6	Tilläggstjänster, Kontaktcenter	19
6.	Inköp	20
6.1	Upphandling och avtalsförvaltningstjänster	20
6.2	E-handelstjänster	21
7.	Rekrytering	22
8.	Lokalplaneringstjänster	26
9.	Digitalisering, it och telefonitjänster	28
9.1	Operativt stöd i digitalisering	28
9.2	Webb- och kommunikationsstöd	29
9.3	Telefonistöd, gemensam växel	30
9.4	Förvaltning av kontaktcenterplattform (KCP)	31



1. Bilagor

1. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster, Kundreskontra
2. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster, Leverantörsreskontra
3. Fördelning fast pris Ekonomiadministrativa tjänster, Ekonomiservice
4. Fördelning fast pris Hysesadministration
5. Fördelning fast pris Ekonomiadministration, Förskola/skola, Avgiftshantering
6. Fördelning fast pris Löne- och pensionsadministration
7. Fördelning fast pris Kontaktcentertjänst Förskola
8. Fördelning fast pris Kontaktcentertjänst Sommarkoloni
9. Fördelning fast pris Kontaktcentertjänst Äldre direkt
10. Fördelning fast pris Kontaktcentertjänst Funktionsnedsättning
11. Fördelning fast pris Kontaktcentertjänst E-tjänstsupport,
12. Fördelning fast pris Kontaktcentertjänst Stockholm Direkt
13. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
14. Fördelning fast pris Förvaltning av kontaktcenterplattform
15. Fördelning fast pris totalt per kund

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 om att förvaltningar och 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, som inte debiteras respektive förvaltning, är markerade med **U** i prislistan.

Tilläggstjänster

Förvaltningar och bolag har möjlighet att avropa tilläggstjänster enligt serviceförvaltningens tjänsteutbud och prislista. Dessa är markerade med **T** i prislistan.

Prismodeller

Serviceförvaltningen använder följande prismodeller.

- **Fast årligt pris** – gäller bastjänster (obligatoriska tjänster) som fördelas per kund. Fördelningen baseras på demografi, 12 månaders volym eller volym vid visst mättillfälle.
- **Pris per styck.**
- **Pris per timme.**
- **Pris per tjänst.**

Prismodellerna är differentierade 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. Avvikelser kan hanteras men sker då till ett höge pris. Administration som är mer resurskrävande beskrivs som tilläggshantering i prislistan.

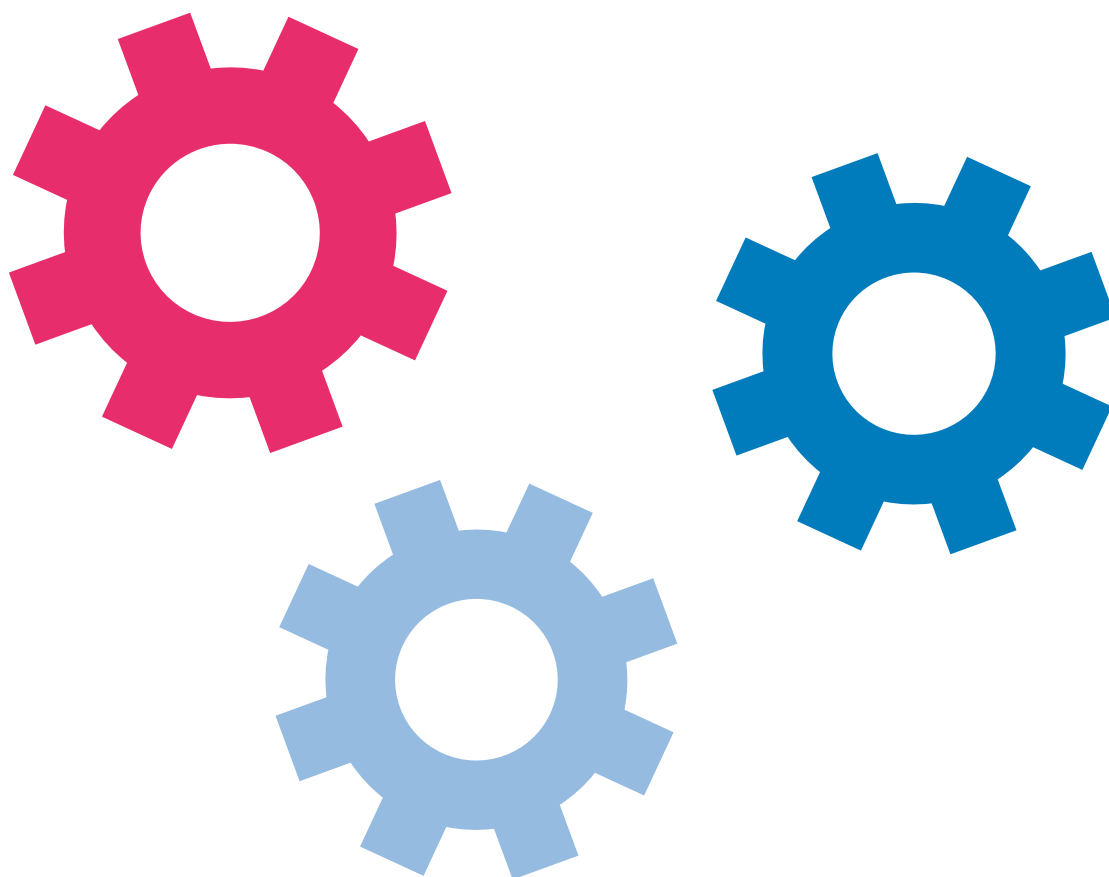
Fakturering

Tjänster med rörligt pris som baseras på volym faktureras månadsvis. Tjänster med fast pris, som avser hela året, faktureras i januari och periodiseras över året. Tjänster med en kombination av ett rörligt och fast pris, exempelvis kontaktcentertjänster, faktureras månadsvis i efterskott. Fakturering sker enligt gällande prislista eller pris enligt särskild tecknad överenskommelse vid köp av tilläggstjänst som saknas i prislista.

Beställning

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

Beställning av tilläggstjänst görs skriftligen enligt överenskommelse med respektive verksamhetsområde på serviceförvaltningen.



3. Ekonomiadministrativa tjänster

Serviceförvaltningen hanterar uppdrag/bastjänster (obligatoriska) inom tjänsteområdena leverantörsreskontra, kundreskontra och ekonomiservice (inklusive tidigare KassaBank och systemförvaltning) för samtliga stadens förvaltningar. Dessutom ingår i uppdraget även bastjänster för hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning och avgiftshantering för förskola och fritids för berörda förvaltningar.

Bastjänsternas innehåll beskrivs i uppdragsbeskrivningar som finns publicerade på intranätet.

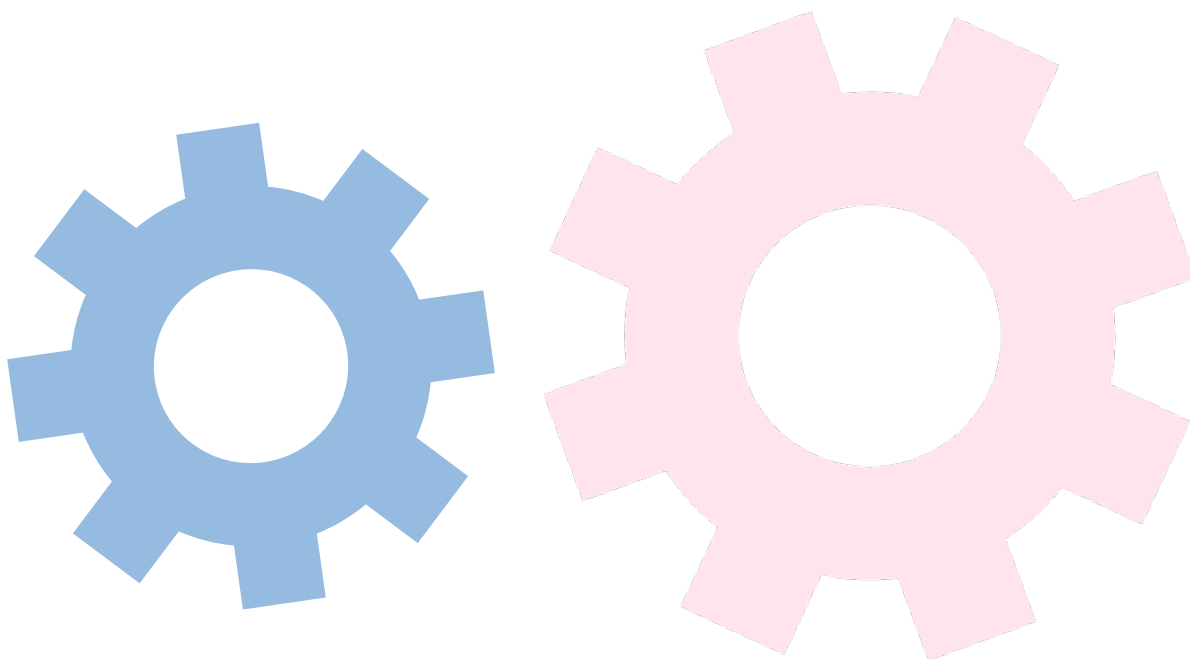
Utöver bastjänster erbjuder verksamheten tilläggstjänster inom samtliga tjänsteområden utifrån kundernas behov och efterfrågan. De tilläggstjänster verksamheten erbjuder finns specificerade i katalog för "[Tilläggstjänster 2026 - serviceförvaltningen ekonomi](#)" vilken publiceras årligen på serviceförvaltningen ekonomis sida på intranätet under rubriken tilläggstjänster.

Utöver de tjänster som beskrivs i katalogen kan verksamheten även bistå med andra tjänster och kortare uppdrag avseende hjälpinsatser/tjänster av ekonomiadministrativ art per timme. För dessa övriga hjälpinsatser/tjänster debiteras timpris enligt överenskommelse, utöver avtalad tilläggstjänst.

3.1 Kundreskontra

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Administration	Kundreskontra, bastjänsteuppdrag I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none">○ skapa faktura i Agresso och fakturera○ kreditering/makulering och återbetalning av faktura○ hantera inbetalning av faktura○ kravhantering○ underhåll och avstämning○ support. För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning.	B	Fast pris 21 400 000 kr (se bilaga 1)
	Tilläggstjänst, kundreskontra	T	Kronor/timme
	Våra tilläggstjänster utformas tillsammans med dig som kund och debiteras utifrån kompetensnivå enligt gällande prislista. Du kan läsa om de tjänster vi erbjuder inom det ekonomiadministrativa området i vår katalog för " Tilläggstjänster 2026 - serviceförvaltningen ekonomi " som finns publicerad på serviceförvaltningen ekonomis sida på intranätet under rubriken Tilläggstjänster.		

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	595
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av systemadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	705
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförda av specialist – enligt överenskommelse.	T	975



3.2 Leverantörsreskontra

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Administration	<p>Leverantörsreskontra, bastjänsteuppdrag</p> <p>I uppdraget ingår följande övergripande områden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ inkomna fakturor ○ utbetalning ○ kravhantering ○ underhåll och avstämning ○ support. <p>För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning.</p>	B	<p>Fast pris</p> <p>17 540 000 kr (Se bilaga 2)</p>
	Tilläggstjänst, leverantörsreskontra	T	Kronor/timme
	Våra tilläggstjänster utformas tillsammans med dig som kund och debiteras utifrån kompetensnivå enligt gällande prislista. Du kan läsa om de tjänster vi erbjuder inom det ekonomiadministrativa området i vår katalog för " <u>Tilläggstjänster 2026 – serviceförvaltningen ekonomi</u> " som finns publicerad på serviceförvaltningen ekonomis sida på intranätet under rubriken Tilläggstjänster.	T	
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförd av ekonomiadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	595
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförd av systemadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	705
	Specialistrådgivning och andra tjänster utförda av specialist – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	975

3.3 Ekonomiservice

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
	<p>Ekonomiservice, bastjänsteuppdrag</p> <p>I uppdraget ingår följande övergripande områden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ underhåll centrala krav kod- och kontoplan ○ inläsning bokföringsfiler ○ kontroller och avstämningar ○ övriga tjänster (exempelvis LASS, in- och utbetalningar Eurokonto, med mera) ○ support. <p>För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning.</p>	B	<p>Fast pris</p> <p>15 340 000 kr</p> <p>(Se bilaga 3)</p>
	Tilläggstjänst Ekonomiservice	T	Kronor/timme
	Våra tilläggstjänster utformas tillsammans med dig som kund och debiteras utifrån kompetensnivå enligt gällande prislista. Du kan läsa om de tjänster vi erbjuder inom det ekonomiadministrativa området i vår katalog " <u>Tilläggstjänster 2026 – serviceförvaltningen ekonomi</u> " som finns publicerad på serviceförvaltningen ekonomis sida på intranätet under rubriken Tilläggstjänster. Inom tjänsteområde ekonomiservice ingår exempelvis tjänster inom redovisning, behörighetsadministration, anläggning och projekt.		
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförda av ekonomiadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	595
	Speciellstrådgivning och övriga tjänster inom redovisning utförda av redovisningsekonom – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	895
	Specialistrådgivning och övriga tjänster inom anläggning och projekt eller systemförvaltning Agresso utförda av specialist – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	975
	EU-projektreddovisning, utöver 4 timmar offereras per timme enligt överenskommelse.	T	975

3.4 Hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning

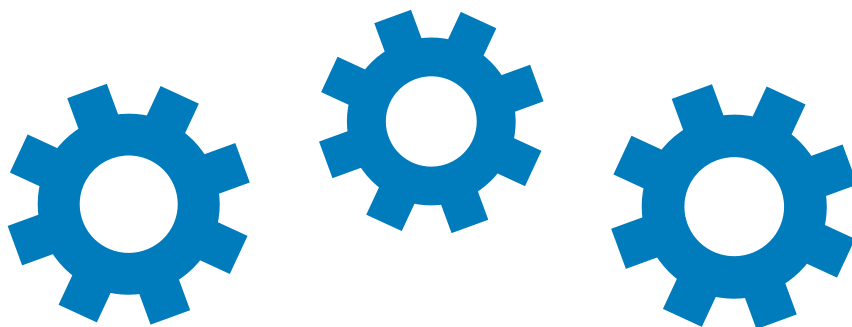
Serviceförvaltningen hanterar uppdrag/bastjänst (obligatorisk) för stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen avseende stadens andrahandsuthyrning av bostad till brukare i staden enligt beslut av kommunfullmäktige.

I uppdraget ingår inte administration av försöks- och träningslägenheter, detta kan dock köpas som tilläggstjänst (in- och uthyrning).

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Administration	<p>Hyresadministration andrahandsuthyrning</p> <p>Hyresadministration, andrahandsuthyrning till brukare.</p> <p>I tjänsten ingår nedan övergripande punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ månatlig hyresavisering ○ kontroll, korrigerig av andrahandsavtal ○ årlig hyresjustering andrahandshyror ○ support. <p>För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till hyresadministrationens uppdragsbeskrivning.</p>	B	<p>Fast pris 8 500 000kr (se bilaga 4)</p>
Tilläggsantering	Årlig hyresjustering, stadens förhandlingsordning.	B	<p>Kronor/timme 825</p>
	Tilläggstjänst, hyresadministration		Kronor/timme
	Våra tilläggstjänster utformas tillsammans med dig som kund och debiteras utifrån kompetensnivå enligt gällande prislista. Du kan läsa om de tjänster vi erbjuder inom det ekonomiadministrativa området i vår katalog " <u>Tilläggstjänster 2026 – serviceförvaltningen ekonomi</u> " som finns publicerad på serviceförvaltningen ekonomis sida på intranätet under rubriken Tilläggstjänster.	T	
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförda av handläggare – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	680
	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförda av systemadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	705
	Specialrådgivning och andra tjänster utförda av specialist – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	975

3.5 Förskole- och fritidshemsavgifter

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Administration	Förskole- och fritidshemsavgifter I uppdraget ingår följande övergripande områden: <ul style="list-style-type: none"> ○ avtalsadministration ○ fakturahantering inklusive avisering ○ inkomstregistrering och kontroll ○ systemadministration BER ○ övriga fasta uppdrag utbildningsförvaltningen ○ support. För mer detaljer om vad som ingår i serviceförvaltningens uppdrag under respektive punkt, hänvisas till verksamhetsområde ekonomis uppdragsbeskrivning.	B	Fast pris 6 700 000 kr (se bilaga 5)
	Tilläggstjänst Förskole- och fritidshemsavgifter		Kronor/timme
	Våra tilläggstjänster utformas tillsammans med dig som kund och debiteras utifrån kompetensnivå enligt gällande prislista.	T	
Kompetensförstärkning	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförda av handläggare – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	680
	Kompetensförstärkning och andra tjänster utförda av systemadministratör – enligt överenskommelse, offereras per timme.	T	705



4. Löne- och personal-administrativa tjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för alla förvaltningar är löne- och pensionsadministration som innebär:

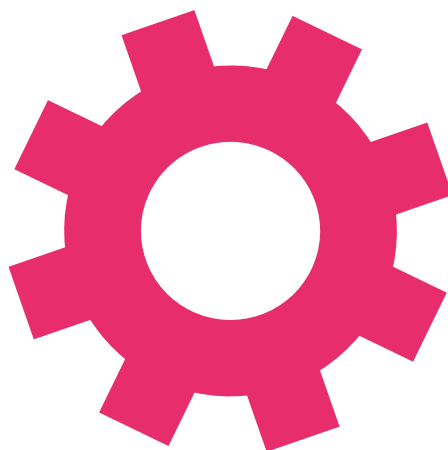
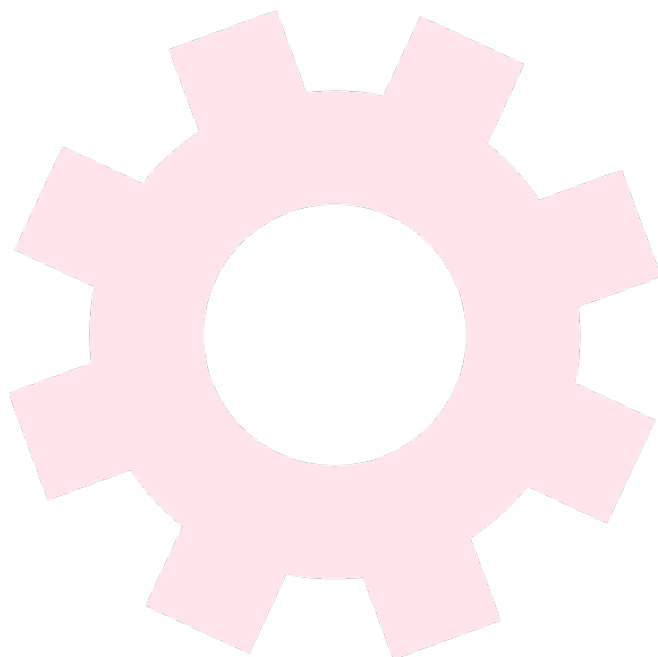
- administration av löne- och pensionsgrundande uppgifter
- arbetsgivarintyg och intyg om inkomst
- rekvirering av ersättning från Försäkringskassan avseende särskilt högriskskydd
- administration av stadens hedersbelöning i form av beräkning av anställningstid inför hedersbelöning och beställning av gåvor
- administration av ålders- och efterlevandepension samt avtalsförsäkringar.

I första hand ska kunderna nyttja stadens försystem där möjlighet finns, i andra kan serviceförvaltningens tjänster för manuella underlag nyttas.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Löne- och pensionsadministration	<p>I uppdraget ingår följande övergripande områden:</p> <ul style="list-style-type: none">○ manuell registrering i lönesystemet○ pensionshandläggning○ löneskuldshantering○ akut löneutbetalning○ rekvirera ersättning för särskilt högriskskydd○ beräkna anställningstid samt gåvobeställning för stadens hedersbelöning○ utfärda arbetsgivar- och inkomstintyg○ service och stöd via telefon, brev och e-post○ administration av avtals- och tjänstegruppliv-försäkring○ administration av sjuk-/aktivitets-ersättning.	B	Fast pris 58 650 000 kr (se bilaga 6)

fortsättning löne- och personaladministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
	Tilläggstjänster	T	Kronor/timme
Systemadministration, LISA Självservice	Underhåll av roll- och organisationsregister.	T	550
Utbildning	Kundanpassad utbildning/information i Smart lönehantering.	T	550
	Generell utbildning i Smart lönehantering.	T	Kronor/tillfälle/ deltagare 275
	Löneadministrativa tjänster, enligt överenskommelse.	T	Kronor/timme 550



5. Kontaktcentertjänster

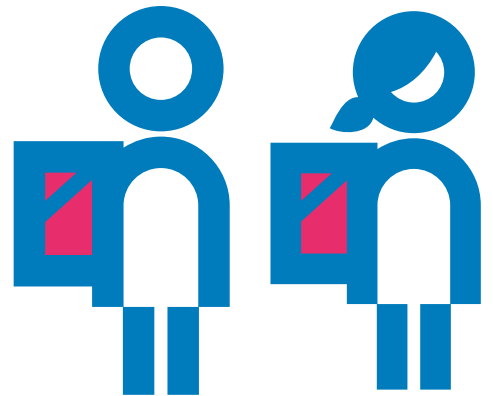
5.1 Förskola

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen. Förutom kontaktcentertjänsten inom förskola/skola finns även en tjänst för hantering av avgifter kopplade till förskola/fritidshem. Priset för denna avgiftshantering hittar du under "Ekonomiadministrativa tjänster", avsnitt "Förskole- och fritidshemsavgifter".

För att ge en helhetsbild av uppdraget för förskola redovisas nedan de uppgifter som hanteras av både Kontaktcenter Stockholm och ekonomiadministrationen.

Information och vägledning:

- informera och vägleda vårdnadshavare
- informera och vägleda vårdnadshavare till e-tjänsten "Förskola och fritidshem"
- 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 sexåringar inför ny fritidshemsplacering
- bevilja anstånd med betalning enligt delegation
- bevilja avbetalningsplan enligt delegation
- registrera ansökningar för förskola som kommer in på blankett
- informera och vägleda om sommarkoloni verksamhet
- informera om ansökningsförfarande och regelverk om sommarkoloni
- besvara fakturafrågor om sommarkoloni
- granska inkomna ansökningar i ärendehanteringssystem för sommarkoloni
- registrera pappersansökningar för sommarkoloni
- hantera ansökningar för barn i familje- och jourhem
- registrera ändringar av period och inkomst i ärendehanteringssystem för sommarkoloni.



fortsättning förskola

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Information och vägledning	Förskola	B	Fast pris 5 830 000 kr (se bilaga 7)
	Förskola rörligt pris per samtal	B	Kronor/samtal 72,50
Information, vägledning och administration	Sommarkoloni	B	Fast pris 580 000 kr (se bilaga 8)
	Sommarkoloni rörligt pris per samtal	B	Kronor/samtal 72,50



5.2 Äldre Direkt

Information och vägledning

- informerar invånare om äldreomsorg
- hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till stadsdelsförvaltning
- hänvisar tjänsteärenden till tjänstetelefon eller funktionsbrevlåda på stadsdelsförvaltningen
- hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål på äldreomsorgen
- besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning.

Administration

- ta emot och fördela utomkommunal ansökan om särskilt boende
- meddela stadsdelsförvaltning om fördelad utomkommunal ansökan
- bevilja anstånd med betalning av faktura som avser vård och omsorgsavgift enligt delegation.
- Skicka ärende till stadsdelsförvaltning när:
 - delegation saknas
 - anstånd med mer än 30 dagar begärs
 - uppgift inte kan lämnas efter sekretessprövning.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Information, vägledning och administration	Äldre direkt	B	Fast pris 12 600 000 kr (se bilaga 9)
	Äldre direkt rörligt pris per samtal	B	Kronor/samtal 72,50

5.3 Funktionsnedsättningsfrågor

Information och vägledning

- informerar invånare inom området funktionsnedsättning
- hänvisar och överlämnar individspecifik information gällande myndighetsutövning/sekretess för överlämning till stadsdelsförvaltning
- hänvisar tjänsteärenden till tjänstetelefon eller funktionsbrevlåda på stadsdelsförvaltningen
- hänvisar, informerar och vägleder kring synpunkter/klagomål inom området funktionsnedsättning
- besvarar individspecifik fråga efter sekretessprövning.

Administration

- ta emot och fördela ansökningar om särskilt boende för personer folkbokförda utanför Stockholms kommun
- meddela stadsdelsförvaltningar om fördelad ansökan (se ovan)
- beviljar anstånd med betalning av faktura som avser vård och omsorgsavgift enligt delegation.
- Skickar ärende till stadsdelsförvaltning när:
 - delegation saknas
 - anstånd mer än 30 dagar begärs
 - uppgift inte kan lämnas efter sekretessprövning.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Information, vägledning och administration	Funktionsnedsättningsfrågor	B	Fast pris 3 200 000 kr (se bilaga 10)
	Funktionsnedsättningsfrågor rörligt pris per samtal.	B	Kronor/samtal 72,50

5.4 E-tjänstsupport

I bastjänsten (obligatorisk tjänst) ingår information och vägledning till stadens e-tjänster samt support gällande handhavande vid inloggning till e-tjänst. Varje e-tjänsteärende debiteras respektive e-tjänstägare.

Information och vägledning

- inloggningssupport.

E-tjänstsupport, fortsättning

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Information och vägledning	E-tjänstsupport	B	Fast pris 380 000 kr (se bilaga 11)
	E-tjänstsupport rörligt pris per samtal.	B	Kronor/samtal 72,50
	Tilläggstjänst	T	
	E-tjänstsupport enligt överenskommelse	T	

5.5 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 hantearas. 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 görs också till annan part utanför staden.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Information och vägledning	Stockholm direkt	B	Fast pris 2 250 000 kr (se bilaga 12)
	Stockholm Direkt rörligt pris per samtal.	B	Kronor/samtal 60

5.6 Tilläggstjänster, Kontaktcenter

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Tilläggstjänster kontaktcenter	Tidsbaserad medverkan av specialist eller servicehandläggare exempelvis vid workshop, framtagande av material, test av system eller liknande aktivitet, enligt överenskommelse.	T	Kr/timme 850
	Tjänsten innebär att lämna information och vägledning via telefon och e-post. I tjänsten kan till exempel även ingå att svara på fakturafrågor, administrationsuppgifter och, i förekommande fall, guidning i e-tjänst till invånare och företag.	T	Enligt offert

6. Inköp

6.1 Upphandling och avtalsförvaltningstjänster

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.

Tilläggstjänst för förvaltningar

Dessa tjänster består av att:

- genomföra upphandlingar, helt eller delvis, samt stöd och råd vid förvaltningarnas egna upphandlingar
- förvalta gemensamma och lokala avtal i enlighet med stadens avtalsprocess
- tillhandahålla system och processtöd i stadens upphandlingssystem och avtalskatalog vid förvaltningars egna upphandlingar och avtal
- stötta att bygga upp förvaltningens interna kategoriarbete inklusive att genomföra viss utbildning.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
	Tilläggstjänst		
Upphandling och avtalsförvaltning	Stöd vid upphandlingar och avtalsförvaltning.	T	Kronor/timme
	Genomföra upphandlingar, helt eller delvis, samt stöd och råd vid förvaltningarnas egna upphandlingar.	T	970
	Förvalta gemensamma och lokala avtal i enlighet med stadens avtalsprocess.	T	970
	System och processtöd i stadens upphandlingssystem och avtalskatalog vid förvaltningars egna upphandlingar och avtal.	T	970
	Stötta att bygga upp förvaltningens interna kategoriarbete inklusive att genomföra viss utbildning.	T	970

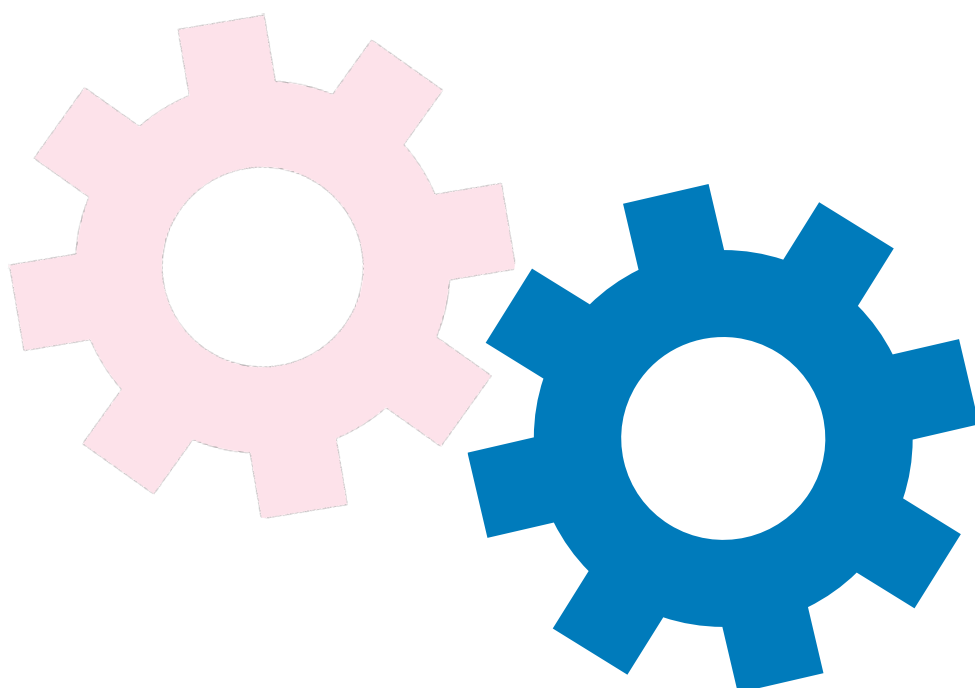
6.2 E-handelstjänster

Bastjänster för e-handel:

- anslutning av centrala avtal med leverantör till stadens inköpssystem samt kvalitetssäkring av e-faktura från leverantör
- registervård avseende rekvisiter och leveransadresser samt support och vägledning till stadens användare kring inköpsprocessen.

Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Administration/ systemadministration	Anslutning av centrala avtal till stadens inköpssystem samt kvalitetssäkring av e-faktura från leverantör, registervård avseende rekvisiter samt support.	U B	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
	Anslutning av lokala och gemensamma avtal till inköpssystemet samt kvalitetssäkring av e-faktura från leverantör.	T	970
Utbildning	Kundanpassad utbildning.	T	Enligt offert
	Grund- och fortsättningsutbildning, pris per tillfälle.	T	Kronor/person 1 000



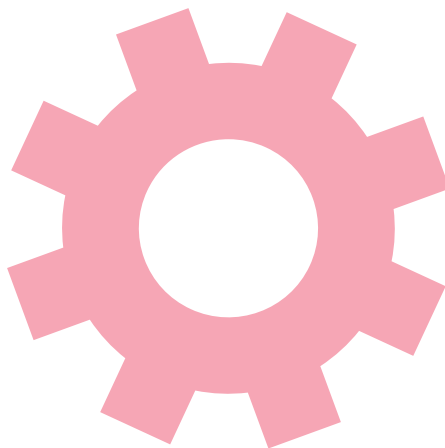
7. Rekrytering

Samtliga rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Rekrytering	Stora paketet innebär: <ul style="list-style-type: none"> stöd genom hela rekryteringsprocessen. <p>Om fler ska anställas, dock max ytterligare 3 personer inom samma befattning, rekryterande chef, 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 två grundarvoden.</p> <p>Om ursprungligt beställt antal anställda inte har uppnåtts görs ett omtag till en kostnad av 14 500 kr förutsatt att inte omtaget är att härleda till beställarens bristande medverkan, t.ex. att tidplan inte har följts eller om kravprofilen ändras markant. Om så är fallet ses detta som en ny rekrytering. Om omtaget gäller fler än en tillkommer 3 000 kr/anställd. Förlängning av annons mer än 6 dagar betraktas som ett omtag.</p>	T	Grundarvode, pris per rekrytering: 29 000 3 000 per ytterligare anställd
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	Kronor per kandidat 4 500
	Lilla paketet innebär: <ul style="list-style-type: none"> stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning max en vecka av annons ingår. <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 5 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	10 000
Chefsrekrytering	Rekrytering av chef innebär: <ul style="list-style-type: none"> stöd genom hela rekryteringsprocessen. <p>Rekrytering av likadana chefsroller som ryms i samma annons och har samma kravprofil, pris för nummer 2–4 är 17 000 kr. Detta förutsätter samma rekryterande chef.</p> <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 17 500 kr respektive 8 500 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	35 000 17 000
	Kostnad för test tillkommer.	T	Kronor per kandidat 4 500

fortsättning rekrytering

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Chefsrekrytering högre chef underställd förvaltningsdirektör	Rekrytering av högre chef underställd förvaltningsdirektör innebär: <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen ○ i mån av tid och om serviceförvaltningen rekrytering bedömer det vara relevant ingår "Searchpaketet". <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 20 000 kr/chef under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	Kronor per kandidat 40 000
	Kostnad för test tillkommer.		Kronor per kandidat 4 500
Rekrytering av förvaltningsdirektör	Rekrytering av förvaltningsdirektör innebär: <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen ○ i mån av tid och om serviceförvaltningen rekrytering bedömer det vara relevant ingår "Searchpaketet". 	T	70 000
Screeningpaketet	Ett paket du med fördel köper om du förväntar dig många sökande. Testerna hjälper dig att göra en opartisk och fördomsfri bedömning. Tre olika tester finns att använda och olika algoritmer beroende på roll.	T	5 000



Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Searchpaketet	<p>Searchpaketet innebär:</p> <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 ○ sökning av kandidat via personligt LinkedIn Recruiter-konto ○ direktkontakt från ansvarig rekryteringskonsult med intresserade kandidater. <p>Priset gäller endast för tillval vid köp av stora paketet, chefsrekrytering och lilla paketet. Timpris tillkommer om personlig kontakt önskas tas med alla searchade kandidater.</p> <p>Vid köp av search-paket, där rekryteringspaket enligt ovan inte köps, tillkommer timpris för tid att utforma sökningen och kontakt med rekryterande chef och kandidater.</p>	T	Kronor per kandidat 7 500
Second opinion	<p>Tjänsten second opinion innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov. <p>Priset avser 1 kandidat och inkluderar urvalstester men inte referenstagning.</p> <p>För ytterligare kandidater för samma tjänst tillkommer 5 000 kr/kandidat inklusive urvalstest men exklusive referenstagning.</p>	T	7 100
Lärarpaketet	<p>Lärarpaketet är ett prispressat rekryteringsstöd som innebär stöd i delar av rekryteringsprocessen av lärare. Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval, digital referenstagning på 1–2 kandidater samt avslut av rekrytering. Förlängning max två veckor av annons ingår.</p>	T	4 500

fortsättning rekrytering

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Digital referenstagning	Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.	T	Kronor per kandidat 400
Utbildning	Kompetensbaserad rekrytering Utbildningen vänder sig till chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner och genomförs i grupp under en halv dag.		17 000
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
	Enligt överenskommelse.	T	950



8. Lokalplaneringstjänster

Lokalplanering utgör stadens beställarstöd i lokalfrågor och tillhandahåller olika tjänster inom detta område.

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

Övriga tjänster inom området är frivilliga tilläggstjänster. Verksamhetsområde lokalplanering utför tjänster som stadens beställarstöd i lokalfrågor enligt Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Systemförvaltning LOIS	Tjänsten innehåller bland annat: <ul style="list-style-type: none">behörighetsadministration för lokal behörighetsadministratör hos förvaltninganvändarsupport.	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
Hyresförhandlingsfunktion	Enligt stadsdirektörens anvisning ska funktionen: <ul style="list-style-type: none">göra bedömningar av lokalhyresavtalkvalitetssäkra samtliga uppsägningar av lokalhyresavtalförhandla lokalhyresavtal.	U	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
Beställarstöd i lokalfrågor	Beställarstöd i lokalfrågor: <ul style="list-style-type: none">projektledning vid ny-, till- och ombyggnad samt verksamhetsanpassning och anpassning för funktionshindradehyresförhandling och upprättande av hyresavtalinredning, möblering, förslagskisser, ritningsgranskning, belysning, akustik, utemiljö och tillgänglighetsanpassningstöd vid flyttar, inventeringar och lokalsök.	T	990
Generellt stöd	Support till nyanställda.	T	990
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 avtalrevidera befintliga avtal.	T	Fast pris Beräknat utifrån antal inhyrningsavtal förvaltningen har registrerat i LOIS x 180 kr/år.

fortsättning lokalplaneringstjänster

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Utbildning etc.	Introduktion, kurser, seminarier och utbildningar i lokalplanerings kurskatalog som finns annonserad på stadens intranät.	T	Kronor/ deltagare/ tillfälle
	○ Omfattande heldag eller två halvdagar.	T	2 200
	○ Omfattande en halvdag.	T	1 900
	○ Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc.	T	Kronor/timme 990

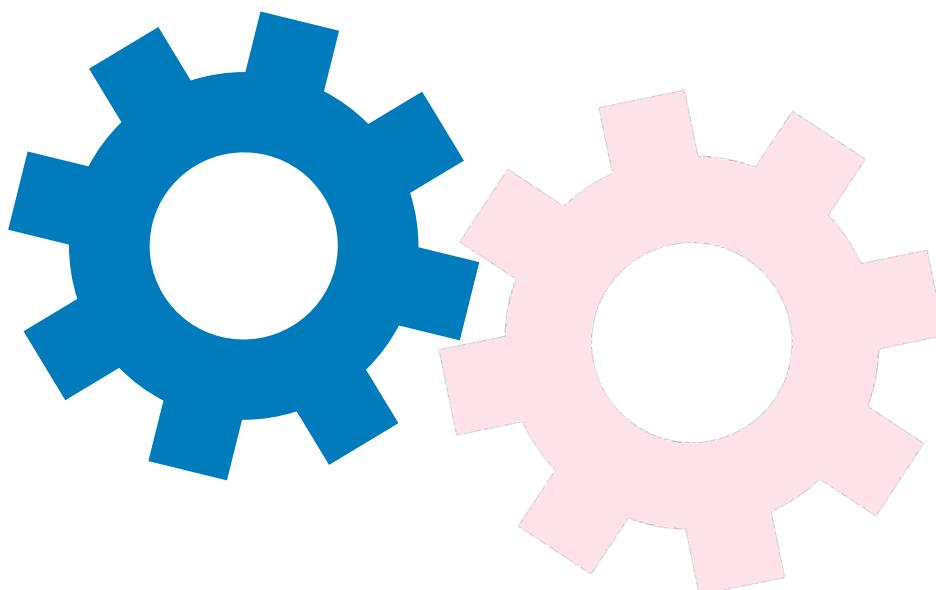


9. Digitalisering, it och telefontjänster

9.1 Operativt stöd i digitalisering

Tilläggs tjänst för förvaltningar. Tjänsten innebär operativt projektstöd inom digitalisering, IT och telefoni.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Operativt stöd i digitalisering	Tilläggs tjänster		Kronor/timme
	Operativt stöd i digitalisering – projektledning.	T	1250
	Operativt stöd i digitalisering – systemutveckling och systemarkitektur.	T	1100
	Administrativt stöd i it och telefoni-nära tjänster, offereras enligt överenskommelse.	T	750
	Administrativt stöd i it-och telefoni-nära tjänster som kräver kvalificerad kompetens, offereras enligt överenskommelse.	T	900



9.2 Webb- och kommunikationsstöd

Tjänsterna som erbjuds är t.ex. publiceringar och underhåll av information på stadens webbplatser, textproduktion och grafisk formgivning.

Även webbutveckling som konstruktion av samarbetsytor och miniwebbar samt utbildningar för redaktörer och produktion av e-utbildningar.

Tjänsterna debiteras per påbörjad halvtimme.

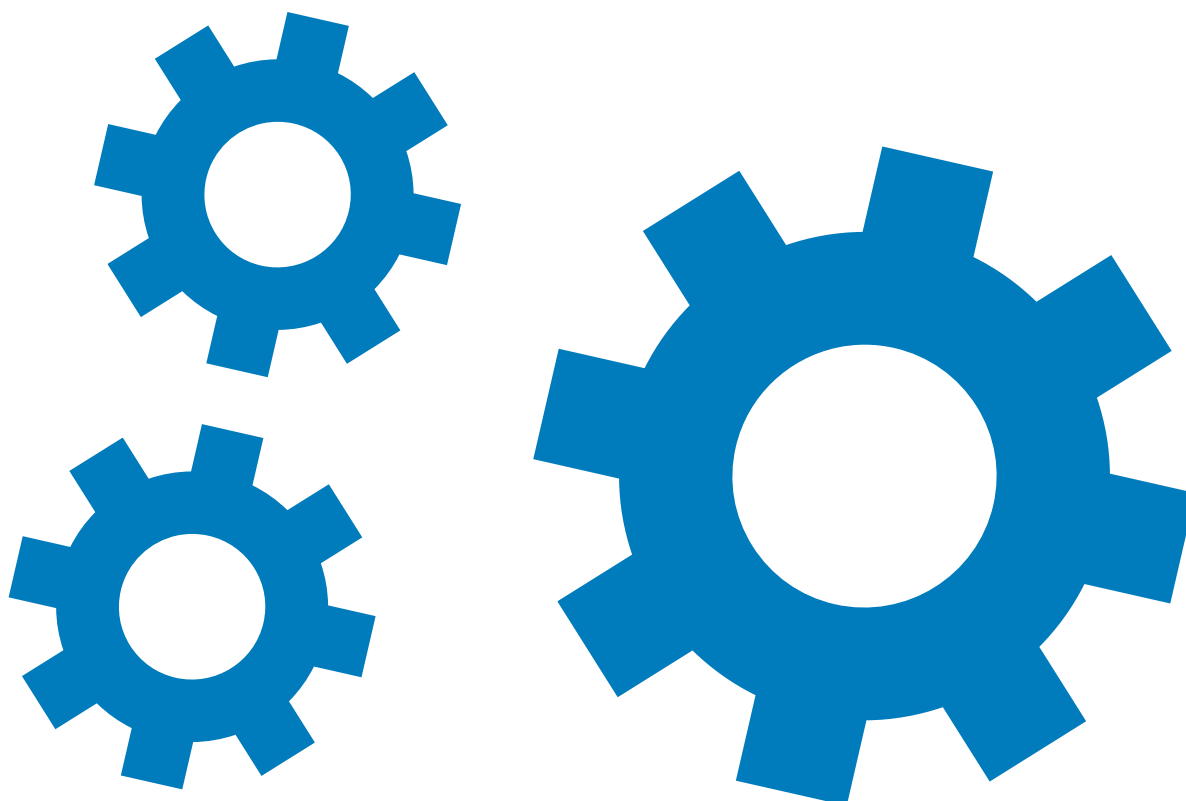
Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
	Tilläggstjänster		Kronor/ timme
Löpande kommunikationsstöd	Löpande stöd med publiceringar och underhåll av information på stadens webbplatser samt annat kommunikationsstöd enligt överenskommelse. Minst 12 timmar.	T	850
Konstruktion av samarbetsytor	Konstruktion av samarbetsytor.	T	850
Webbpublicering och redaktionella uppdrag	<ul style="list-style-type: none">○ Publiceringar på stadens webbplatser.○ Redaktionella uppdrag, textgranskning, bildhantering.○ Grafisk formgivning, film och fotografering.○ Utveckling av t.ex. miniwebbar.○ E-utbildningar.○ Tillgänglighetsanpassning.○ Enkäter och webbformulär.	T	850
Kompetens- förstärkning	Under begränsad tid förstärka med en webbredaktör hos beställare.	T	850
Utbildning	<ul style="list-style-type: none">○ Utbildning för redaktörer.	T	850
	<ul style="list-style-type: none">○ Utbildning i samarbetsytor.	T	850

9.3 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar.

Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2026
Telefonistöd	Fast pris, totalt.	B	Fast pris 670 000 kr (se bilaga 13)



9.4 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP

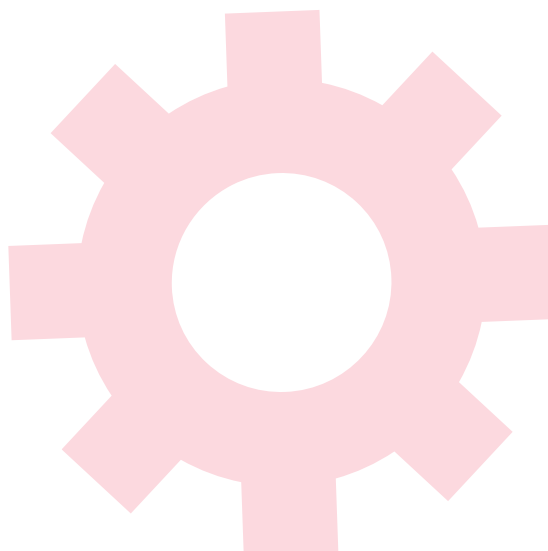
Bastjänst (obligatorisk) för förvaltningar som ingått avtal inom tjänsteområde kontaktcenterplattform inom ramen för SIKT2.

Kontaktcenterplattformen utgör ett tekniskt stöd för samordning av kontaktytor i dialog med medborgare och kunder via telefon, e-post, SMS, chatt etcetera.

Servicenämndens förvaltningsuppdrag för stadens nya kontaktcenterplattform, KCP, innebär ett helhetsansvar för förvaltning och utveckling av plattformen vilket omfattar:

- avtal, ägarskap och ansvar för styrning och uppföljning gentemot upphandlad leverantör, avtalsförvaltning
- process- och systemägare, ansvar för att driva stadsövergripande utveckling av plattformen
- budget, ansvar för kostnadseffektiv utveckling och förvaltning.

Tjänst	Innehåll	B T U	Pris 2025
Förvaltning	Kontaktcenterplattform, fast pris.	B	Fast pris 2 110 000 kr (se bilaga 14)





Stockholms
stad

Serviceförvaltningen

Vårt uppdrag är att effektivisera stadens gemensamma administration. Verksamheten är helt intäktsfinansierad och våra kunder är stadens förvaltningar och bolag. En del av våra tjänster är obligatoriska för förvaltningarna, andra erbjuder vi som tillägg. Vårt tjänsteutbud utvecklas ständigt.

Serviceförvaltningen bildades 2007.