

Serviceämndens tjänsteutbud och prislista 2026

Bolag



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.

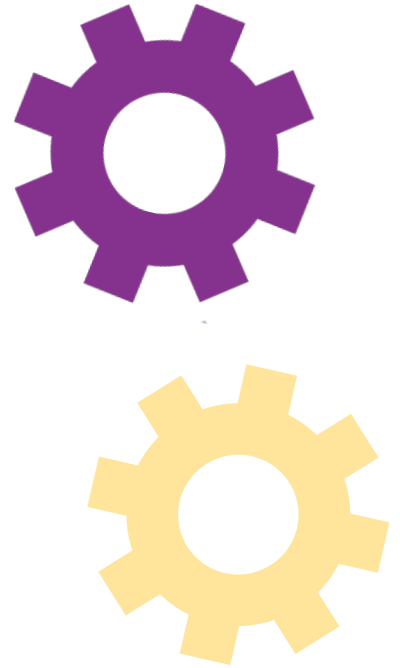
Prissättningen av tjänsterna baseras på självkostnadsprincipen* i enlighet med Stockholms stads "Regler för ekonomisk förvaltning", kapitel 1 i "Budget och uppföljning". Priserna fastställs årligen i samband med servicenämndens beslut om verksamhetsplan och budget.

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.

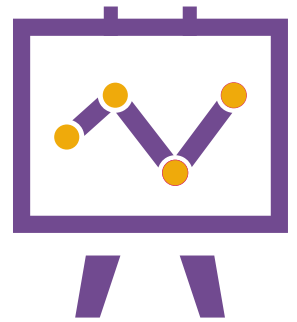
Alla beräkningsmodeller för hur fördelning av fasta priser har gjorts samt prisförändringar mellan 2025 och 2026 finns samlade som bilagor till prislistan.



* 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
4. Kontaktcentertjänster	10
4.1 E-tjänstsupport	10
4.2 Stockholm direkt	11
4.3 Tilläggstjänster, Kontaktcenter	12
5. Inköp	13
5.1 Upphandling och avtalsförvaltningstjänster...	13
5.2 E-handelstjänster	14
6. Rekryteringstjänster	15
7. Lokalplaneringstjänster	18
8. Digitalisering, it och telefonitjänster	19
8.1 Operativt stöd i digitalisering	19
8.2 Webb- och kommunikationsstöd	20
8.3 Telefonistöd, gemensam växel	21
8.4 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP...	21



1. Bilagor

1. Fördelning fast pris E-tjänstsupport, Kontaktcentertjänst
2. Fördelning fast pris Stockholm Direkt, Kontaktcentertjänst
3. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
4. Fördelning fast pris Förvaltning av kontaktcenterplattform

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.

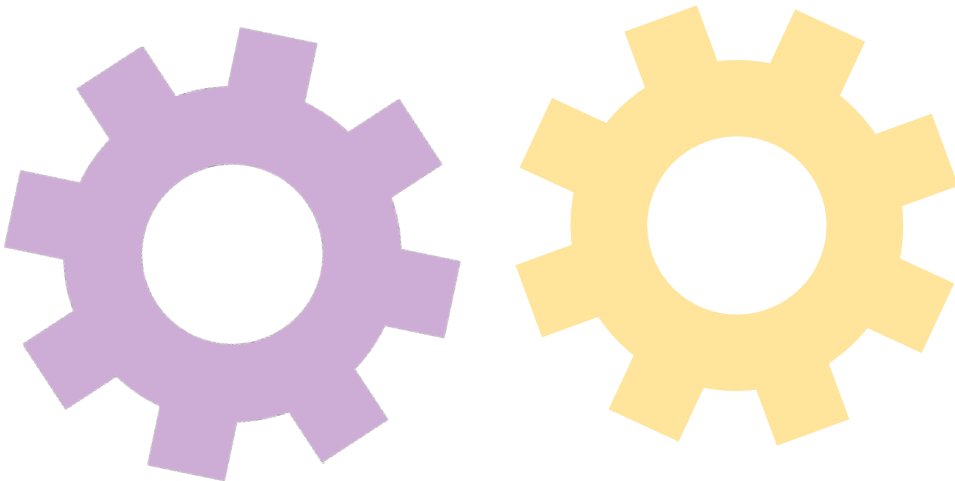
Fakturerering

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 erbjuder ekonomiadministrativa tilläggstjänster inom kundreskontra, leverantörsreskontra och ekonomiservice (exempelvis redovisningstjänster, tjänster inom anläggningsredovisning, viss registerhantering och behörighetsadministration, stöd i tid och projekt). Samtliga tjänster utformas tillsammans med kund.

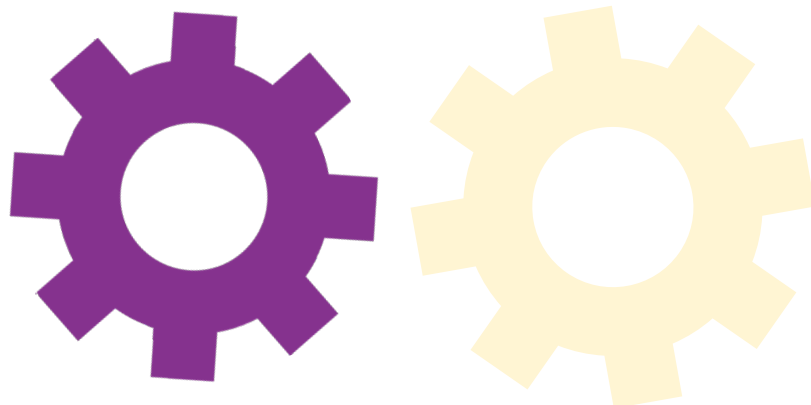
Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
Administration	Tilläggstjänst, Kundreskontra	T	
	<p>Tjänsten utformas tillsammans med kund. I grundtjänsten kundreskontra ingår bland annat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ rätta och läsa in filer från verksamhetssystem ○ hantera felaktiga webbordrar ○ uppdatera kund- och artikelregister ○ registrera medgivande för autogiro ○ hantera elektroniska fakturor ○ registrera och köra abonnemang ○ makulera, kreditera och återbetala ○ hantera ej matchade inbetalningar ○ registrera anstånd och avbetalningsplaner ○ hantera påminnelse och räntefakturering ○ hantera inkassoärenden ○ hantera ned- och avskrivningar. <p>För upp till 6 000 stycken kundefakturor ingår dessutom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ bokföra in- och utbetalningar och upprätta dagrapport och göra daglig avstämning av bokförda av in- och utbetalningar mot kontoutdrag 		
	<i>Upp till antal kundefakturor/år, 100 %, manuella, inkl. kuvertering</i>	T	Kronor/max volym
	300 st.	T	31 000
	600 st.	T	46 500
	Tjänsten utformas tillsammans med kund. Större volymer än ovan och speciella önskemål offereras på förfrågan.		
Kompetens-förstärkning	Övriga tilläggstjänster inom kundreskontra utformas tillsammans med kund och offereras på förfrågan och debiteras utifrån kompetenskrav.	T	Kronor/timme 595 705 975

fortsättning ekonomiadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
	Tilläggstjänst, Leverantörsreskontra	T	
Administration	Tjänsten utformas tillsammans med kund. I grundtjänsten leverantörsreskontra ingår bland annat att: <ul style="list-style-type: none"> ○ registrera, uppdatera och kontrollera leverantör ○ administrera inkommande fakturor ○ administrera betalningsmottagare, ○ utreda fakturor som fastnat och som kräver utredning ○ makulering av leverantörsfakturor (max 1 % av total fakturavolym) ○ bokföra och betala ut ○ administrera betalningspåminnelser (max 1,5% av total fakturavolym), inkasso och kronofogdeärenden. 	T	
	<i>Upp till antal leverantörsfakturor/år, 100% inlästa</i>	T	Kronor/max volym
	4 000 st.	T	62 000
	6 000 st.	T	93 000
	Tjänsten utformas tillsammans med kund. Större volymer än ovan och speciella önskemål offereras på förfrågan.	T	
			Kronor/timme
	Utreda poster med okänd fakturamottagare/referens hos bolag.	T	595
	Utreda kreditfakturor, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör med mera.		595
	Periodisk leverantörsfaktura.	T	975
Kompetens-förstärkning	Övriga tilläggstjänster inom leverantörsreskontra utformas tillsammans med kund och offereras på förfrågan och debiteras utifrån kompetenskrav.	T	595
			705
			975

fortsättning ekonomiadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
	Tilläggstjänst, Ekonomiservice (exempelvis redovisning, systemförvaltning)	T	
Administration	Tjänster som erbjuds i Agresso är 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 inklusive 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. 	T	Kronor/timme 975
Kompetens-förstärkning	Specialistrådgivning och kompetensförstärkning inom redovisning, till exempel kontoavstämningar, avstämningar interna mellanhavanden, utredningar, rapportering, periodavslut och bokslut, offereras per timme enligt överenskommelse.	T	895
	Specialistrådgivning avseende projekt och anläggning, offereras per timme enligt överenskommelse.	T	975
	Specialistrådgivning avseende systemförvaltning, test av ny/förändrad integration till Agresso. Offereras per timme enligt överenskommelse.	T	975
	Övriga tilläggstjänster inom Ekonomiservice utformas tillsammans med kund och offereras per timme enligt överenskommelse utifrån kompetenskrav.	T	595 705 895 975



4. Kontaktcentertjänster

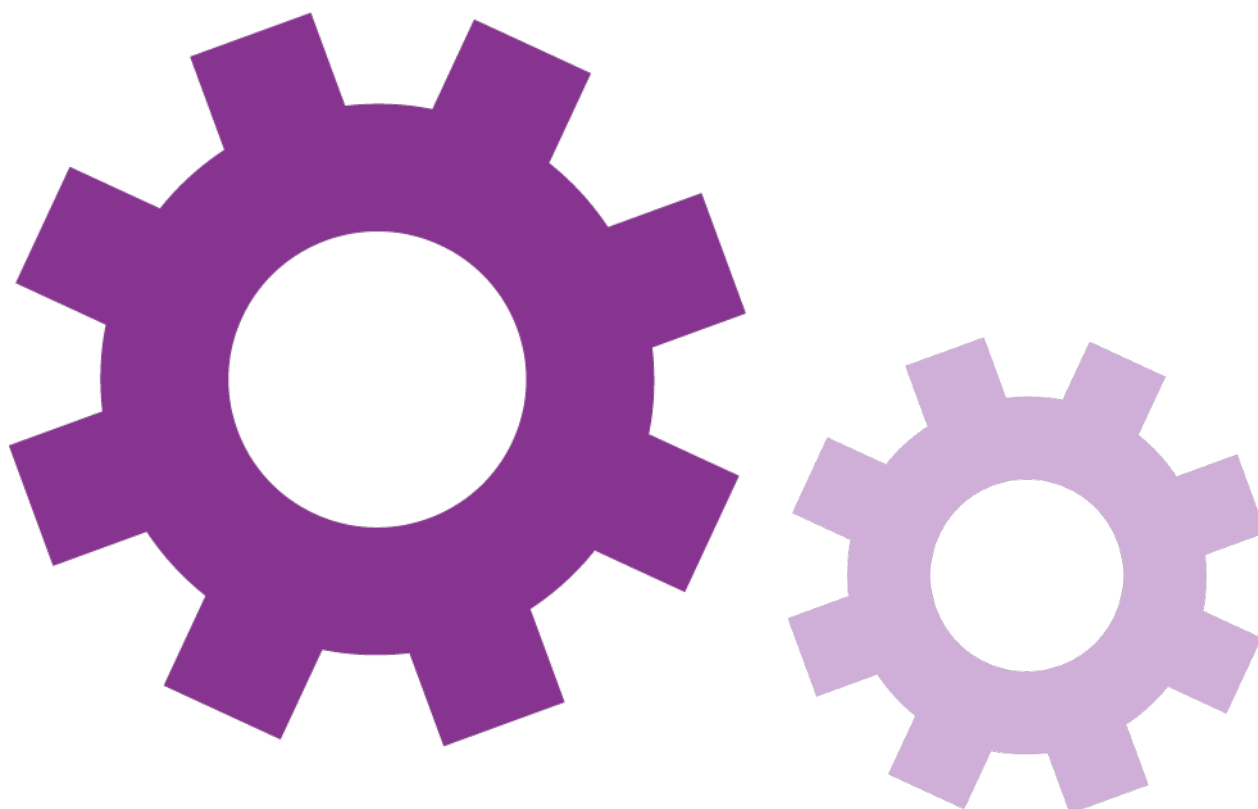
4.1 E-tjänstsupport

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:

- o Inloggningssupport

Tjänst	Innehåll	B T	Pris 2026
Information & vägledning	E-tjänstsupport	B	Fast pris 380 000 kr (se bilaga 1)
	E-tjänstsupport rörligt pris per samtal.	B	Kronor/samtal 72,50
	Tilläggstjänst	T	
	E-tjänstsupport, enligt överenskommelse.	T	



4.2 Stockholm direkt

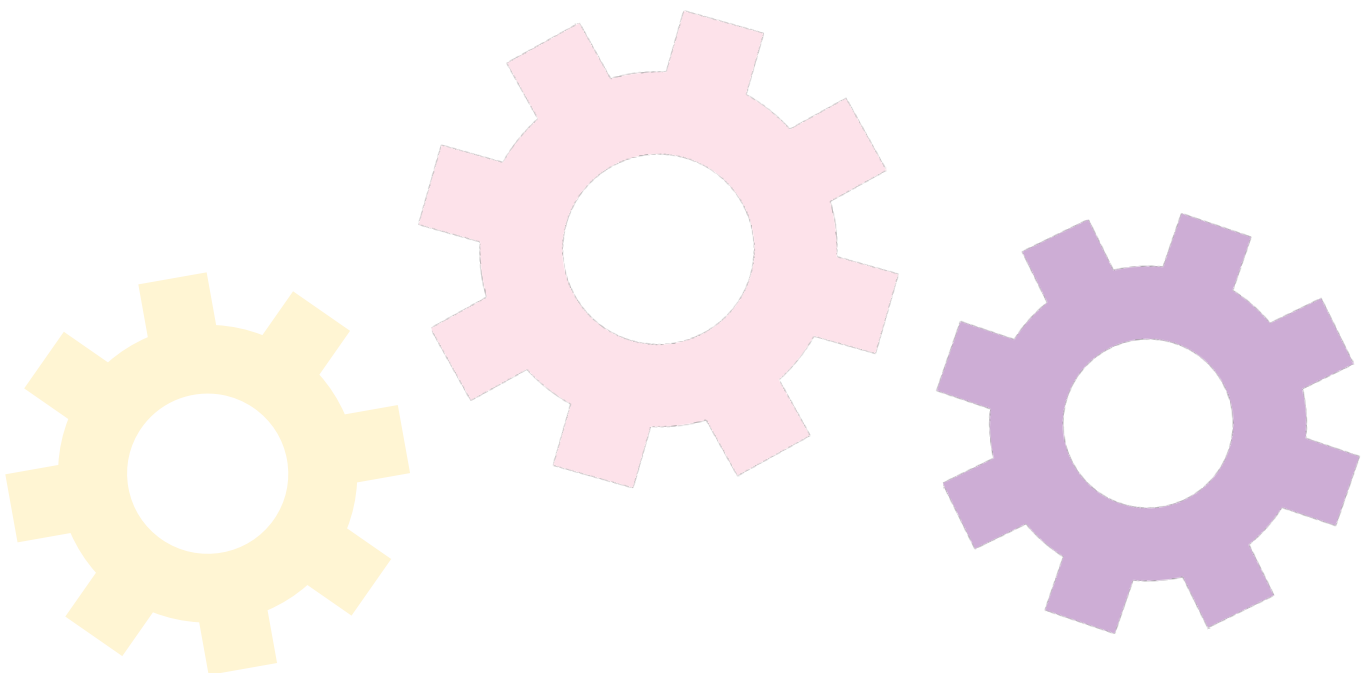
Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningen, genom Stockholm direkt, besvarar samtal från invånare som inte hittar rätt kontaktuppgifter till aktuell verksamhet inom staden. Även samtal som växeln inte kan koppla fram direkt till respektive förvaltning/bolag hanteras. 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 görs också till annan part utanför staden.

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

4.3 Tilläggstjänster, Kontaktcenter

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



5. Inköp

5.1 Upphandling och avtalsförvaltningstjänster

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för förvaltningar

Serviceförvaltningen genomför centrala upphandlingar och ansvarar för avtalsförvaltningen för de avtalsområden som beslutats av kommunfullmäktige (KF). 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.

Tilläggstjänst för bolag

Dessa tjänster består av att

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

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
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 bolagens interna kategoriarbete inklusive att genomföra viss utbildning.	T	970

5.2 E-handelstjänster

Bastjänster för e-handel:

- anslutning av centrala avtal med leverantör till stadens inköpssystem samt kvalitetssäkring av e-faktura från leverantör
- vägledning till användare kring stadens inköpsprocess.

Tjänsten utförs på uppdrag av stadsledningskontoret.

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
Administration/ systemadministration	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

6. Rekryteringstjänster

Samtliga rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

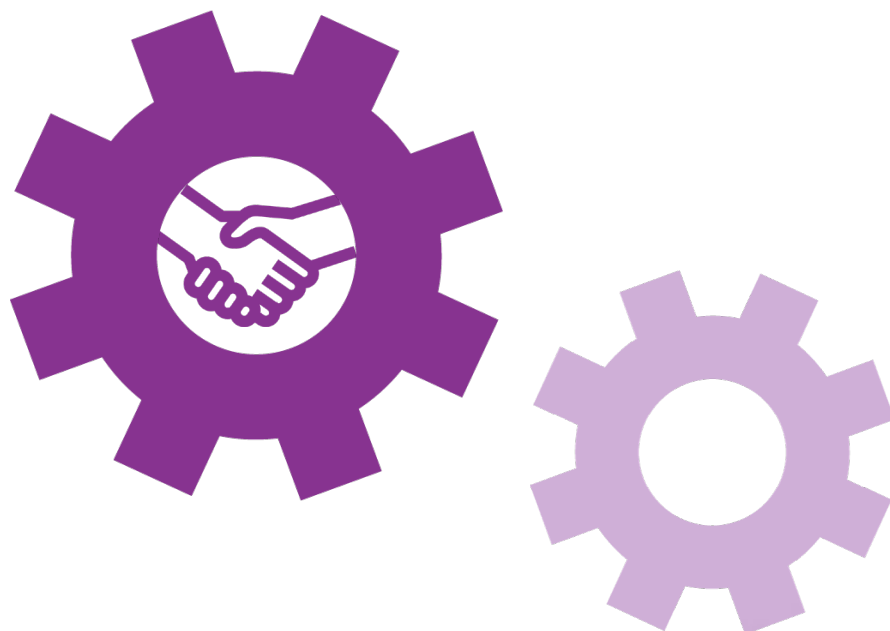
Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
Rekrytering	<p>Stora paketet innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Stöd genom hela rekryteringsprocessen <p>Om fler ska anställas, dock max ytterligare 3 st. inom samma befattning, tidplan och uppdrag och kandidaterna anställs.</p> <p>Beställning av rekrytering av 5 personer med samma befattning plus 3 000 kr/ kandidat 2 – 4. Om endast två personer anställs utgår endast 2 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. Förlängning av annons mer än 6 dagar betraktas som ett omtag.</p>	T	<p>Kronor/styck</p> <p>Grundarvode, pris per rekrytering:</p> <p>29 000</p> <p>3 000 per ytterligare anställd</p>
	Kostnad för test och djupintervju tillkommer.	T	4 500 kr/kandidat
	<p>Lilla paketet</p> <p>Stöd i kravspecifikation, annonsering, urval samt avslut av rekrytering. Förlängning max en vecka av annons ingår.</p> <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	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen <p>Rekrytering av likadana chefsroller som ryms i samma annons och samma kravprofil, pris för nr 2-4 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	<p>35 000</p> <p>17 000</p>
	Kostnad för test tillkommer	T	4 500 kr/kandidat

fortsättning rekryteringstjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
Chefsrekrytering högre chef underställd VD	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen ○ i mån av tid och serviceförvaltningne rekrytering bedömer 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	40 000
Rekrytering av bolagsdirektör	<p>Rekrytering av bolagsdirektör innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen ○ i mån av tid och serviceförvaltningne rekrytering bedömer 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
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 searchpaket, där rekryteringspaket enligt ovan inte köps, tillkommer timpris för tid att utforma sökningen och kontakt med rekryterande chef och kandidater.</p>	T	7 500

fortsättning rekryteringstjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
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. För ytterligare kandidater för samma tjänst tillkommer 5 000 kr/kandidat inklusive urvalstest men exklusive referenstagning.</p>	T	Kronor/styck 7 100
Digital referenstagning	Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.	T	400
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	17 000
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
	Enligt överenskommelse.	T	950



7. Lokalplaneringstjänster

Lokalplanering utgör stadens interna beställarstöd i lokalfrågor och tillhandahåller en rad tjänster som kan beställas.

Verksamhetsområde lokalplanering som utför tjänsterna är kommunkoncernens beställarstöd i lokalfrågor enligt stadens fastighets- och lokalpolicy.

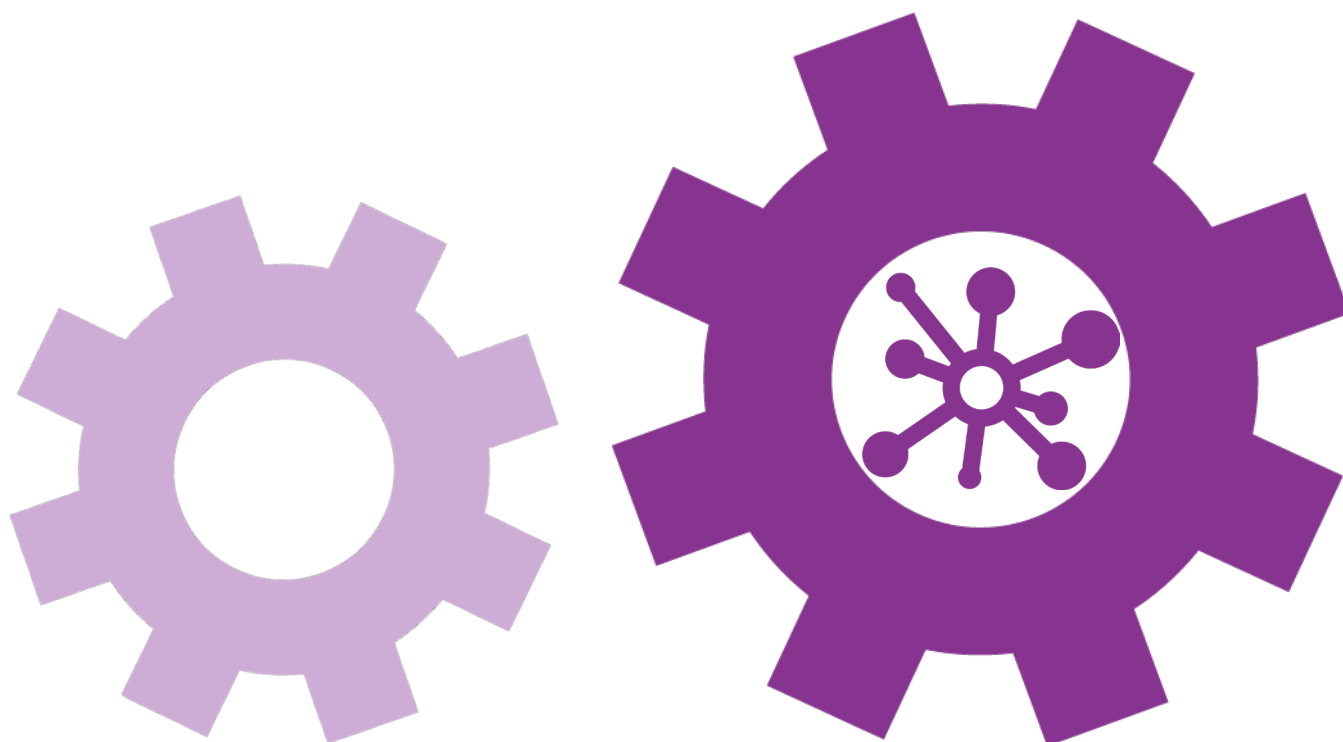
Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
Beställarstöd i lokalfrågor	Beställarstöd i lokalfrågor: <ul style="list-style-type: none"> projektledning vid ny-, till- och ombyggnad samt verksamhetsanpassning och anpassning för funktionshinder hyresförhandling och upprättande av hyresavtal inredning, möblering, förslagskisser, ritningsgranskning, belysning, akustik, utemiljö och tillgänglighetsanpassning stöd vid flyttar, inventeringar och lokalsök. 	T	990
Generellt stöd i lokalfrågor	Support till nyanställda.	T	990
Utbildning	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

8. Digitalisering, it och telefonitjänster

8.1 Operativt stöd i digitalisering

Tilläggstjänst för förvaltningar. Tjänsten innebär operativt projektstöd inom digitalisering, it och telefoni.

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2026
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
Operativt stöd i digitalisering	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

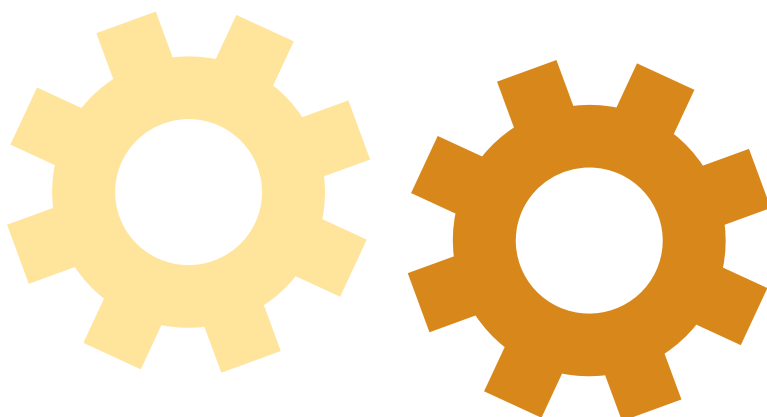


8.2 Webb- och kommunikationsstöd

Tjänsterna som erbjuds är till exempel 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	T	Pris 2026
	Tilläggstjänst		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
Webbutveckling	Konstruktion av samarbetsytor	T	850
Webbpublicering redaktionella uppdrag samt övrig webbutveckling	<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
Kompetensförstärkning	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



8.3 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	Pris 2026
Telefonistöd	Fast pris, totalt	B	Fast pris (se bilaga 3) 670 000 kr

8.4 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 (Telia Ace), 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	Pris 2026
Förvaltning	Kontaktcenterplattform, fast pris.	B	Fast pris 2 110 000 kr (se bilaga 4)

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.