

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2023

Bolag inom Stockholms stad

Innehåll

Servicenämndens tjänsteutbud och prislista 2023.....	1
Bilagor.....	2
1. Inledning.....	3
2. Definitioner och begrepp	4
3. Utbud och priser, bolag	5
3.1 E-handelstjänster	5
3.2 Ekonomiadministrativa tjänster	6
3.3 E-tjänstsupport	9
3.4 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP	9
3.5 Kontaktcentertjänst.....	10
3.6 Lokalplaneringstjänster – stöd i lokalfrågor.....	10
3.7 Pensionsadministrativa tjänster	11
3.8 Rekryteringstjänster	12
3.9 Stockholm direkt.....	14
3.10 Telefonistöd, gemensam växel	15
3.11 Upphandlingstjänster.....	15
3.12 Webb- och kommunikationsstöd	16

Bilagor

1. Fördelning fast pris Förvaltning av kontaktcenterplattform
2. Fördelning fast pris Stockholm Direkt
3. Fördelning fast pris Telefonistöd, gemensam växel
4. Fördelning fast pris totalt och per kund, med jämförelse föregående år

1. Inledning

Serviceförvaltningen är stadens administrativa hjärta och hanterar årligen stora flöden för staden som helhet. Exempelvis administrerade vi under år 2021 670 000 löneutbetalningar, vi tog emot 120 000 ärenden till Kontaktcenter Stockholm barn och unga och 96 000 ärenden till Äldre Direkt Vi hanterade flöden och utbetalningar för 1 170 000 leverantörsfakturor, skickade ut och tog emot betalningar för 1 700 000 kundfakturor. Vi genomförde nästan 800 rekryteringar och har cirka 130 uppdrag per år som rör lokaler, de senare 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 2 500 000 000 kr, på ett år!

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.

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 självkostnadsprincipen¹ 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 stadens intranät

Alla beräkningsmodeller hur fördelning av fasta priser har gjorts finns samlade som bilagor till prislistan.

¹ Självkostnadsprincipen innebär att priset inte får vara högre än kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls. Självkostnad omfattar lönekostnad, personalförsäkringspålägg samt overheadkostnader.

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

Priserna baseras på självkostnadsprincipen i enlighet med Stockholms stads Regler för ekonomisk förvaltning, kapitel 1 Budget och uppföljning. Självkostnad omfattar lönekostnad, personalförsäkringspålägg samt overheadkostnader.

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 2023
Information och vägledning	Vägledning till användare om stadens inköpsprocess	U B	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
Administration/ Systemadministration	Anslutning av e-faktura för centrala och gemensamma kunder	U B	Utförs på uppdrag av stadsledningskontoret
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
	○ anslutning av lokala och gemensamma avtal till inköpssystemet samt test av e-faktura från leverantör	T	650,00
Utbildning	Kundanpassad utbildning, pris per tillfälle Minst 6 personer	T	Kronor/person 1 000,00
	Grund- och fortsättningsutbildning, pris per tillfälle	T	Kronor/person 1 000,00

3.2 Ekonomadministrativa tjänster

Serviceförvaltningen erbjuder ekonomadministrativa 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 2023
	Tilläggstjänst, Kundreskontra	T	
Administration	<p>Tjänsten utformas tillsammans med kund, i grundtjänsten kundreskontra ingår bland annat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ inläsning av filer från försystem ○ registrera och uppdatera kund ○ registrera på kund för e-fakturering/e-post ○ hantera felaktiga digitala autogiroanmälningar ○ registrera autogiro ○ hantera felaktig E-faktura av-/anmälningar ○ hantera ej levererade e-postfakturer registrera attesterat manuellt underlag ○ fakturering ○ abonnemangsfakturering ○ lokal fakturering med eller utan bilaga, inklusive utskrift, kuvertering och porto ○ registrera anstånd och vid behov stoppa autogirodragning och ändra betalningsmetod ○ utreda och bokföra ej matchade kundinbetalningar ○ kontrollera och återbetala ej dragna förskott ○ av-/nedskrivning av fakturer ○ administrera krav och inkasso ○ makulera kundfakturer (max 1 % av total kundfakturavolym) ○ återbetalning av kundfaktura ○ eventuella skuldsaneringar ○ skapa och skicka betalningspåminnelser på utländska fakturer ○ Skapa och skicka räntefakturaförslag till beställare och underhålla och bekräfta vid återskick 		

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023
	För upp till 6 000 stycken kundfakturer ingår dessutom att: <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 kundfakturer/år, 100%, manuella, inkl. kuvertering</i>	T	Kronor/max volym
	300 st.	T	30 000,00
	600 st.	T	45 000,00
	Tjänsten utformas tillsammans med kund. Större volymer än ovan och speciella önskemål offereras på förfrågan.		
Kompetensförstärkning	Övriga tilläggstjänster inom kundreskontra utformas tillsammans med kund och offereras på förfrågan	T	Kronor/timme 535,00
	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 fakturer ○ administrera betalningsmottagare, ○ utreda fakturer som fastnat och som kräver utredning ○ makulering av leverantörsfakturer (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 leverantörsfakturer/år, 100% inlästa</i>	T	Kronor/max volym
	4 000 st.	T	60 000,00
	6 000 st.	T	90 000,00
	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	535,00
	Utreda kreditfakturer, t.ex. att matcha med debetfaktura, kontakt med leverantör m.m.		535,00
	Periodisk leverantörsfaktura	T	Kronor/timme 950,00
Kompetensförstärkning	Övriga tilläggstjänster inom leverantörsreskontra utformas tillsammans med kund och offereras på förfrågan	T	535,00

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023
	Tilläggstjänst, Ekonomiservice (exempelvis redovisning, systemförvaltning, tid och projekt)	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	950,00
Kompetensförstärkning	Specialistrådgivning och kompetensförstärkning inom redovisning, till exempel kontoavstämningar, avstämningar interna mellanhavanden, utredningar, rapportering, periodavslut och bokslut, enligt överenskommelse	T	895,00
	Specialistrådgivning avseende projekt och anläggning, enligt överenskommelse	T	950,00
	Specialistrådgivning avseende systemförvaltning, test av ny/förändrad integration till Agresso	T	950,00
	Övriga tilläggstjänster inom Ekonomiservice utformas tillsammans med kund och offereras på förfrågan och debiteras utifrån kompetenskrav	T	950,00 895,00 620,00 535,00
Utbildning	Generell utbildning i smart ekonomiadministration		Per person/tillfälle 250,00

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	B T	Pris 2023 Kronor/st
Information & vägledning	Inloggningssupport	B	90,00
	Tilläggstjänst		
	Enligt offert	T	

3.4 Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP

Bastjänst (obligatorisk) för bolag och förvaltningar som 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 2023
Förvaltning	Kontaktcenterplattform	B	1 940 000,00 kr Fast pris (se bilaga 1)
	– därav bolag	B	1 075 181,00 kr

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
	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 tjänster som kan beställas.

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

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023
	Tilläggstjänst		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
Generellt stöd i lokalfrågor	Support till nyanställda Under begränsad tid placera en lokalintendent/strateg på bolaget	T	900,00 kr/timme På 25% 25 000,00 kr/mån 50% 50 000,00 kr/mån etc

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023
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	2 100,00
	Omfattande en halvdag	T	1 800,00
	Enligt överenskommelse, specialbeställda kurser etc.	T	Kronor/timme 900,00

3.7 Pensionsadministrativa tjänster

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023 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	660,00
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	660,00
	Tilläggstjänster		Kronor/timme
	Pensionsadministrativa tjänster Enligt överenskommelse	T	660,00

3.8 Rekryteringstjänster

Samtliga rekryteringstjänster är tilläggstjänster.

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023 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 ytterligare 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 2 grundarvoden.</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 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	Grundarvode, pris per rekrytering: 25 000,00 3 000,00 per ytterligare anställd 48 000,00
	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.</p> <p>Förlängning av annons ingår.</p>	T	10 000,00
Chefsrekrytering	<p>Rekrytering av chef innebär:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ stöd genom hela rekryteringsprocessen <p>Rekrytering av två likadana chefsroller som ryms i samma annons, pris för den andra rekryteringen 17.000 kr. Detta förutsätter samma rekryterande chef.</p> <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	34 000,00
	Kostnad för test tillkommer	T	4 500,00 kr/kandidat

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023 Kronor/st
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 SF Rekrytering bedömer relevant ingår searchpaketet <p>Om rätt kandidat inte hittats görs ett omtag till en kostnad om 10 000 kr/chef under samma förutsättningar som anges i "Stora paketet".</p>	T	36 000,00
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. <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. 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	7 500,00
Second opinion	<p>Tjänsten second opinion innebär stöd vid en andra/tredje intervjuomgång, exempelvis djupintervjuer och/eller arbetsprov. 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	7 100,00
Enkel personbedömning	Vid rekrytering av socionom	T	2 000,00
Digital referenstagning	Priset avser per kandidat oavsett antal referenser. Om en referensgivare önskar bli uppringd tillkommer timarvode.	T	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

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023 Kronor/st
Utbildning	Kompetensbaserad rekrytering, öppen utbildning. Utbildningen vänder sig till rekryterande chefer, HR-konsulter och fackliga kontaktpersoner	T	deltagare/tillfälle 1 000,00
	Tilläggstjänst		Kronor/timme
	Enligt överenskommelse	T	870,00

3.9 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 görs också till annan part utanför staden.

Priset för Stockholm direkt är från år 2023 rörligt så att rätt kund får betala för den resursåtgång som krävs.

Tjänst	Innehåll	B	Pris 2023 Kronor/st.
Information & vägledning	Stockholm direkt	B	
	Ärende via telefon	B	80,00
	Ärende via e-post	B	100,00

3.10 Telefonistöd, gemensam växel

Bastjänst (obligatorisk tjänst) för bolag. Tjänsten omfattar samordning, utveckling och användarstöd gällande gemensam växel för telesamordnare inom Stockholms stad.

Tjänst	Innehåll	B	Pris 2023
	Telefonistöd, fast pris, totalt	B	Fast pris (se bilaga 3) 1 700 000,00 kr
	- därav bolag	B	277 652,00 kr

3.11 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 avtalskatalog för lokala avtal erbjuds.

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023
Upphandling	Stöd vid upphandlingar		Kronor/timme
	Genomförande av upphandlingar, helt eller delvis samt råd och stöd vid upphandling	T	860,00
	Uppdatering och underhåll i stadens avtalskatalog, lokala avtal	T	450,00

3.12 Webb- och kommunikationsstöd

Tilläggstjänster. Tjänsterna som erbjuds är t.ex. utbildning i samarbetsytor, konstruktion av samarbetsytor, uppdatering och underhåll av webbsidor på stadens intranät och hemsida. Tjänsterna debiteras per timme.

Tjänst	Innehåll	T	Pris 2023 Kronor/timme
Löpande Kommunikationsstöd	Löpande stöd med publiceringar och underhåll av information på stadens webb-platser samt annat kommunikationsstöd enligt överenskommelse. Minst 12 timmar	T	750,00
Webbutveckling	Konstruktion av samarbetsytor	T	800,00
Webbpublicering och redaktionella uppdrag samt övrig webbutveckling	<ul style="list-style-type: none"> ○ Publicering på stadens webbplatser ○ Webbutveckling, t.ex. miniwebbar ○ Redaktionella uppdrag, textgranskning, bildhantering ○ Grafisk formgivning, film och fotografering ○ E-utbildningar ○ Tillgänglighetsanpassning ○ Enkäter och webbformulär ○ Tillgänglighetsanpassning 	T	750,00
Utbildning	Utbildning för redaktörer	T	750,00
	Utbildning i samarbetsytor	T	800,00