

## Serviceförvaltningen

### Bilagor Tjänsteutbud och prislista 2026 Bolag Fasta priser, fördelning per kund

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

# E-tjänstsupport

## Kontaktcentertjänst

För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på respektive förvaltnings andel av antal inkomna ärenden till Kontaktcenter under perioden 202407-202506.

Pris per samtal tillkommer

				2026	2025
<b>Fast avgift</b>				<b>380 000 kr</b>	<b>240 000 kr</b>
<b>Nr</b>	<b>Kund</b>	<b>Antal ärenden</b>	<b>Andel ärenden totalt</b>	<b>Fast grundavgift, kr</b>	<b>Fast grundavgift, kr</b>
110	Stadsledningskontoret	4 125	81,4%	<b>309 346 kr</b>	<i>155 255 kr</i>
113	Socialförvaltningen	225	4,4%	<b>16 887 kr</b>	<i>10 204 kr</i>
115	Kulturförvaltningen	8	0,2%	<b>606 kr</b>	<i>506 kr</i>
116	Stadsbyggnadskontoret	15	0,3%	<b>1 136 kr</b>	<i>759 kr</i>
117	Utbildningsförvaltningen	56	1,1%	<b>4 165 kr</b>	<i>3 964 kr</i>
122	Äldreförvaltningen	5	0,1%	<b>379 kr</b>	<i>1 940 kr</i>
132	Idrottsförvaltningen	371	7,3%	<b>27 792 kr</b>	<i>30 613 kr</i>
169	Miljöförvaltningen	1	0,0%	<b>76 kr</b>	<i>169 kr</i>
181	Trafikkontoret	1	0,0%	<b>76 kr</b>	<i>15 517 kr</i>
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	207	4,1%	<b>15 524 kr</b>	<i>4 132 kr</i>
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	54	1,1%	<b>4 014 kr</b>	<i>16 942 kr</i>
<b>Totalt</b>			<b>100%</b>	<b>380 000 kr</b>	<b>240 000 kr</b>
<i>Totalt antal ärende</i>				<b>5 067</b>	<b>2 846</b>

## Stockholm Direkt

Stockholm direkt inom Kontaktcenter handlägger samtal från den gemensamma växeln som inte kan kopplas direkt till respektive förvaltning/bolag eller som hänvisas till annan part. För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på respektive förvaltnings andel av antal inkomna och antal generella ärenden till Kontaktcenter under perioden 202407-202506

Pris per samtal tillkommer

**Fast avgift** 2026  
2 250 000 kr 2025  
2 340 000 kr

Nr	Kund/förvaltning	Antal ärenden	Andel ärenden totalt	Årsavgift 2026	Årsavgift 2025
			Andel, %		
101	Finansförvaltning			- kr	- kr
108	Valnämnden	25	0,06%	1 425 kr	5 039 kr
110	Stadsledningskontoret	5 332	13,76%	309 548 kr	579 874 kr
113	Socialförvaltningen	2 403	6,20%	139 477 kr	124 988 kr
115	Kulturförvaltningen	844	2,18%	48 967 kr	50 947 kr
116	Stadsbyggnadskontoret	1 647	4,25%	95 609 kr	64 944 kr
117	Utbildningsförvaltningen	2 506	6,47%	145 476 kr	143 184 kr
120	Stadsarkivet	789	2,04%	45 817 kr	43 669 kr
122	Äldreförvaltningen	616	1,59%	35 769 kr	27 783 kr
126	Överförmyndarförvaltningen	99	0,26%	5 774 kr	4 129 kr
131	Revisionskontoret	140	0,36%	8 099 kr	420 kr
132	Idrottsförvaltningen	1 709	4,41%	99 208 kr	104 624 kr
168	Kyrkogårdsförvaltningen	337	0,87%	19 572 kr	13 297 kr
169	Miljöförvaltningen	1 163	3,00%	67 489 kr	48 918 kr
177	Fastighetskontoret	650	1,68%	37 719 kr	17 426 kr
181	Trafikkontoret	5 750	14,83%	333 769 kr	305 263 kr
183	Exploateringskontoret	722	1,86%	41 918 kr	34 011 kr
190	Serviceförvaltningen	1 157	2,99%	67 189 kr	93 986 kr
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	4 982	12,85%	289 227 kr	263 204 kr
192	Förskoleförvaltningen	240	0,62%	13 948 kr	9 238 kr
701	Järva sdf	1 011	2,61%	58 715 kr	47 868 kr
704	Hässelby-Vällingby sdf	552	1,42%	32 020 kr	24 774 kr
706	Bromma sdf	390	1,01%	22 646 kr	24 914 kr
708	Kungsholmens sdf	384	0,99%	22 271 kr	24 214 kr
709	Norra innerstaden sdf	851	2,20%	49 417 kr	44 929 kr
712	Södermalms sdf	876	2,26%	50 842 kr	39 610 kr
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	792	2,04%	45 967 kr	39 750 kr
715	Skarpnäcks sdf	278	0,72%	16 122 kr	13 227 kr
718	Farsta sdf	415	1,07%	24 071 kr	19 875 kr
722	Hägersten-Ålvsjö sdf	667	1,72%	38 694 kr	34 361 kr
724	Skärholmens sdf	438	1,13%	25 421 kr	19 455 kr
	<b>Delsumma</b>	<b>37 763</b>	<b>97,4%</b>	<b>2 192 185 kr</b>	<b>2 267 918 kr</b>

Nr	Kund/bolag	Antal ärenden	Andel ärenden totalt	Årsavgift 2026	Årsavgift 2025
			Andel, %		
200	Stockholms Stadshus AB	80	0,21%	4 649 kr	7 278 kr
209	Stiftelsen SHIS Bostäder			- kr	- kr
212	AB Stokab	5	0,01%	300 kr	- kr
213	Familjebostäder AB	14	0,04%	825 kr	1 400 kr
216	AB Stockholmshem	16	0,04%	900 kr	2 239 kr
217	AB Svenska Bostäder	34	0,09%	1 950 kr	3 569 kr
218	AB Stadsholmen			- kr	420 kr
228	Stockholms Stads Parkerings	125	0,32%	7 274 kr	9 798 kr
235	Skolfastigheter i Stockholm A	12	0,03%	675 kr	980 kr
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB			- kr	- kr
251	Kulturhuset Stadsteatern AB	6	0,02%	375 kr	1 050 kr
252	Mässfastigheter i Stockholm AB			- kr	- kr
278	Stockholms Hamn AB	9	0,02%	525 kr	1 260 kr
291	Stockholms Stads Bostadsfö	200	0,52%	11 623 kr	15 186 kr
292	S:t Erik Markutveckling AB			- kr	- kr
296	Stockholm Vatten AB	475	1,23%	27 595 kr	23 724 kr
298	S:t Erik Försäkrings AB			- kr	- kr
361	Stockholm Business Region	14	0,04%	825 kr	4 829 kr
362	Micasa Fastigheter i Stockho	5	0,01%	300 kr	350 kr
	<b>Delsumma</b>	<b>996</b>	<b>2,6%</b>	<b>57 815 kr</b>	<b>72 082 kr</b>

		2026	2025
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>2 250 000 kr</b>	<b>2 340 000 kr</b>
<b>Antal ärende</b>		<b>38 759</b>	<b>33 437</b>

## Telefonistöd, gemensam växel

Av det fasta priset fördelas 20% lika på varje förvaltning och bolag som använder sig av växeltjänsten. Resterande 80% fördelas på respektive förvaltning och bolag baserat på andel anrop till respektive förvaltning och bolags växel under ett år. Statistiken är tagen under perioden 202408-202507.

		2026	2025	
Fast avgift		670 000 kr	600 000 kr	
Nr	Kund/förvaltning	Andel, %	Årsavgift 2026	Årsavgift 2025
110	Stadsledningskontoret*	2,73%	17 567 kr	12 668 kr
113	Socialförvaltningen	4,39%	26 429 kr	17 200 kr
115	Kulturförvaltningen	1,95%	13 360 kr	8 872 kr
116	Stadsbyggnadskontoret	2,21%	14 778 kr	14 646 kr
117	Utbildningsförvaltningen	8,71%	49 585 kr	25 863 kr
120	Stadsarkivet	0,34%	4 732 kr	4 640 kr
122	Äldreförvaltningen	0,72%	6 766 kr	4 891 kr
126	Överförmyndarförvaltningen	0,23%	4 170 kr	2 877 kr
132	Idrottsförvaltningen	1,14%	9 040 kr	6 848 kr
168	Kyrkogårdsförvaltningen	0,75%	6 960 kr	11 552 kr
169	Miljöförvaltningen	1,09%	8 759 kr	4 333 kr
177	Fastighetskontoret	0,88%	7 622 kr	5 892 kr
181	Trafikkontoret	2,74%	17 574 kr	23 437 kr
183	Exploateringskontoret	1,73%	12 190 kr	6 355 kr
190	Serviceförvaltningen	1,07%	8 625 kr	44 250 kr
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	2,23%	14 885 kr	7 856 kr
192	Förskoleförvaltningen	0,67%	6 491 kr	4 899 kr
701	Järva sdf	7,86%	45 057 kr	54 575 kr
704	Hässelby-Vällingby sdf	5,03%	29 874 kr	31 565 kr
706	Bromma sdf	3,46%	21 453 kr	16 906 kr
708	Kungsholmens sdf	2,35%	15 527 kr	8 869 kr
709	Norra innerstaden sdf	4,73%	28 269 kr	28 980 kr
712	Södermalms sdf	4,82%	28 723 kr	18 951 kr
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	6,12%	35 740 kr	27 698 kr
715	Skarpnäcks sdf	2,47%	16 156 kr	17 140 kr
718	Farsta sdf	3,68%	22 657 kr	17 482 kr
722	Hägersten-Älvsjö sdf	6,11%	35 659 kr	30 891 kr
724	Skärholmens sdf	3,44%	21 326 kr	18 102 kr
	<b>Delsumma 2026</b>	<b>83,7%</b>	<b>529 974 kr</b>	
	Delsumma 2025	79,7%		478 240 kr

\*Finansförvaltning, Valnämnden, Revisionskollegiet, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Markutveckling AB, S:t Erik Försäkrings AB ingår i Stadsledningskontorets antal

Nr	Kund/bolag	Andel, %	Årsavgift 2026	Årsavgift 2025
209	Stiftelsen SHIS Bostäder	1,94%	13 320 kr	11 148 kr
212	AB Stokab	0,50%	5 568 kr	3 870 kr
213	Familjebostäder AB	2,32%	15 373 kr	12 892 kr
216	AB Stockholmshem	1,69%	11 962 kr	10 121 kr
217	AB Svenska Bostäder	2,19%	14 638 kr	23 385 kr
228	Stockholms Stads Parkerings AB	0,13%	3 589 kr	3 132 kr
232	Stiftelsen Barnensdag	0,01%	2 987 kr	2 834 kr
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	1,26%	9 662 kr	5 881 kr
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	0,11%	3 515 kr	2 862 kr
251	Kulturhuset Stadsteatern AB	0,22%	4 110 kr	4 230 kr
278	Stockholms Hamn AB	0,77%	7 046 kr	5 066 kr
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	1,12%	8 926 kr	12 540 kr
296	Stockholm Vatten AB	2,48%	16 216 kr	9 748 kr
298	S:t Erik Försäkrings AB	0,08%	3 334 kr	3 234 kr
361	Stockholm Business Region AB	0,42%	5 174 kr	3 620 kr
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	0,74%	6 866 kr	7 195 kr
391	S:t Erik Kommunikation AB	0,06%	3 221 kr	
470	Stockholm Avfall AB	0,30%	4 518 kr	
	<b>Delsumma 2026</b>	<b>16,34%</b>	<b>140 026 kr</b>	
	Delsumma 2025	20,29%		121 760 kr

<b>Totalt 2026</b>	<b>100%</b>	<b>670 000 kr</b>	
Totalt 2025	100%		600 000 kr

\*Finansförvaltning, Valnämnden, Revisionskollegiet, Stockholms Stadshus AB, S:t Erik Markutveckling AB, S:t Erik Försäkrings AB ingår i

## Förvaltning av kontaktcenterplattform, KCP

Förvaltning av stadens kontaktcenterplattform, Telia Ace. För tjänsten debiteras en fast grundavgift som baseras på respektive förvaltnings och bolags samtidigt inloggade användare. Uppgift om antal nyttjade grundlicenser för varje nyttjande förvaltning och bolag läses av den 15 juni varje år i Telia Service Desk Web.

**Fast avgift** **2026**  
2 110 000 kr **2025**  
2 024 000 kr

Nr	Kund/förvaltning	Antal samtidiga användare		Årsavgift	Årsavgift
		Antal	Andel, %	2026	2025
101	Finansförvaltning	0	0,0%	- kr	- kr
108	Valnämnden	0	0,0%	- kr	- kr
110	Stadsledningskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
113	Socialförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
115	Kulturförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
116	Stadsbyggnadskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
117	Utbildningsförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
120	Stadsarkivet	0	0,0%	- kr	- kr
122	Äldreförvaltningen	30	8,8%	186 176 kr	178 588 kr
126	Överförmyndarförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
131	Revisionskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
132	Idrottsförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
168	Kyrkogårdsförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
169	Miljöförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
177	Fastighetskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
181	Trafikkontoret	8	2,4%	49 647 kr	47 624 kr
183	Exploateringskontoret	0	0,0%	- kr	- kr
190	Serviceförvaltningen	118	34,7%	732 294 kr	702 447 kr
191	Arbetsmarknadsförvaltningen	16	4,7%	99 294 kr	95 247 kr
192	Förskoleförvaltningen	0	0,0%	- kr	- kr
701	Järva sdf	0	0,0%	- kr	- kr
704	Hässelby-Vällingby sdf	0	0,0%	- kr	- kr
706	Bromma sdf	0	0,0%	- kr	- kr
708	Kungsholmens sdf	0	0,0%	- kr	- kr
709	Norra innerstaden sdf	0	0,0%	- kr	- kr
712	Södermalms sdf	0	0,0%	- kr	- kr
714	Enskede-Årsta-Vantörs sdf	0	0,0%	- kr	- kr
715	Skarpnäcks sdf	0	0,0%	- kr	- kr
718	Farsta sdf	0	0,0%	- kr	- kr
722	Hägersten-Älvsjö sdf	0	0,0%	- kr	- kr
724	Skärholmens sdf	0	0,0%	- kr	- kr
	<b>Delsumma 2026</b>	<b>172</b>	<b>50,6%</b>	<b>1 067 412 kr</b>	<b>1 023 906 kr</b>
	Delsumma 2025	169	49,7%		

Nr	Kund/bolag	Antal samtidiga användare		Årsavgift	Årsavgift
		Antal	Andel, %	2026	2025
200	Stockholms Stadshus AB	0	0,0%	- kr	- kr
209	Stiftelsen SHIS Bostäder	0	0,0%	- kr	- kr
212	AB Stokab	0	0,0%	- kr	- kr
213	Familjebostäder AB	37	10,9%	229 618 kr	220 259 kr
216	AB Stockholmshem	40	11,8%	248 235 kr	238 118 kr
217	AB Svenska Bostäder	20	5,9%	124 118 kr	119 059 kr
228	Stockholms Stads Parkerings AB	12	3,5%	74 471 kr	71 435 kr
235	Skolfastigheter i Stockholm AB, SISAB	4	1,2%	24 824 kr	23 812 kr
249	Stockholm Globe Arena Fastigheter AB	0	0,0%	- kr	- kr
251	Kulturhuset Stadsteatern AB	0	0,0%	- kr	- kr
252	Mässfastigheter i Stockholm AB	0	0,0%	- kr	- kr
278	Stockholms Hamn AB	0	0,0%	- kr	- kr
291	Stockholms Stads Bostadsförmedling AB	20	5,9%	124 118 kr	119 059 kr
292	S:t Erik Markutveckling AB	0	0,0%	- kr	- kr
296	Stockholm Vatten AB	25	7,4%	155 147 kr	148 824 kr
298	S:t Erik Försäkrings AB	0	0,0%	- kr	- kr
361	Stockholm Business Region AB	0	0,0%	- kr	- kr
362	Micasa Fastigheter i Stockholm AB	10	2,9%	62 059 kr	59 529 kr
	<b>Delsumma 2026</b>	<b>168</b>	<b>49,4%</b>	<b>1 042 588 kr</b>	
	Delsumma 2025	171	50,3%		1 000 094 kr

<b>Totalt 2026</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>	<b>2 110 000 kr</b>	
Totalt 2025	340	100%		2 024 000 kr