



KØBENHAVNS KOMMUNE

Økonomiforvaltning

en

Koncernservice

Bilag 1

Servicekatalog for KS 2013

Økonomiudvalget 18. juni 2013



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	7
2. Services fordelt på områder	7
3. Samarbejde om service	7
4. Forvaltningernes indgang til KS	8
5. Aftaler, priser og afregning.....	9
6. Den videre udvikling af servicekataloget	10
7. Personaleservices	11
Generelt vedr. tidsfrister	11
Månedslønnet personale (bagudlønnede), herunder honorarlønnede	11
Månedslønnet personale (forudlønnede).....	11
Timelønnet med månedsvis udbetaling.....	11
Timelønnet med udbetaling hver 14. dag	12
Generelt vedr. omkostninger	12
Til KMD	12
Øvrige omkostninger.....	12
Fælles Standardservices.....	13
Rekruttering.....	13
Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget)	15
Fratrædelse af medarbejder.....	17
Lønændring efter aftale (Løn-/senioraftale og konstitution)	19
Ændringer (Anmodning fra beslutningstager).....	20
Ændringer (Anmodning fra medarbejdere).....	21
Timesedler, over-/merarbejde, ferie mv.....	22
Forhåndsberedning/fiktiv beregning af tjenestemandspension	23
Frivillige pensionsordninger	24
Jubilæum	25
Barselsorlov for mor – herunder graviditetsgener og adoption.....	27
Fædre- og forældreorlov – herunder også adoption	29
Udskudt forældreorlov.....	31
Orlov – pasning af syge børn eller pårørende eller andre typer orlov.....	32

Anmodninger om tilskud fra Barselsfonden.....	34
Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær (sygdom, § 56 og barsel).....	35
Refusion for ansatte i fleksjob	36
Jobrotationsordning.....	37
Hjemtagning af refusioner ved ansættelser med tilskud.....	38
Løndebitor	39
Lønkontrol	40
Rådgivning og support på det personaleadministrative område	41
Personalejuridiske rådgivnings- og forhandlingsydelser.....	42
Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder	44
Aktindsigt i personalesager	47
Undervisning og anden information	48
Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer	50
Ledelsesinformation.....	52
Indhentning af lønoplysninger (TR'ere)	54
Tilkøbsservices.....	56
Kursusadministration	56
Indberetning af ferie og fravær i Vagtplan (Vagtplan 1)	58
Andre indberetninger i Vagtplan – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan 2)	60
8. Regnskabsservices	62
Fælles standardservices	62
Debitorer – salg af varer og ydelser	62
Kreditor – køb af varer og ydelser	65
Bank og Kasse	68
Finansposterings	71
Intern faktura.....	73
Afstemninger af balancekonti	75
Controlling af balancen	77
Afstemning af løn.....	78
Omkostningsbaseret regnskab (OBR)	79
Moms	81
Standardservices.....	82

Statsrefusion.....	82
Statsrefusion – Beboerindskudslån.....	84
A-skat – afregning og administration.....	85
Børnefamilieydelse – afregning og afstemning.....	86
Mellemkommunal afregning.....	87
Mellemkommunal refusion.....	88
Motorlån.....	89
OBS.....	90
Optikerafregning.....	91
Apotekerafregning.....	92
Sorteret posteringsudtræk.....	93
Kontoplan.....	94
Kreditor - KS påfører konto.....	95
Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet.....	96
Økonomikurser.....	97
Tilkøbsservices.....	98
Budgetindberetning - Transaktionsbaseret.....	98
Budgetindberetning – via ADI.....	99
Bilags- og regnskabskontrol.....	100
Efterfølgende kontrol af godkendelsen ved køb af varer og ydelser.....	102
Servicebesøg og support på lokation.....	104
Udrykning.....	105
Time-dagpengeafregning i forbindelse med rejser.....	107
Årsrapport.....	108
Omkostningsbaseret regnskab – udvidet bistand.....	109
Projektregnskaber.....	110
Bankgarantier.....	111
Tilskudsadministration – Basisydelse.....	113
Tilskudsadministration – Afslutning og Rapportering.....	115
Tilskudsadministration – Budgettering og Controlling.....	116
Økonomistyring af Drifts- og anlægsprojekter – Basisydelse.....	117
Økonomistyring af Drifts- og anlægsprojekter - Afslutning og Rapportering.....	119
Økonomistyring af Drifts- og anlægsprojekter – Budgettering og Controlling.....	120

Rådgivning og konsulentbistand	121
Debitor fakturering KØR (TMF - Center for Miljø)	122
Debitor kreditering KØR (TMF - Center for Miljø)	124
Debitor opfølgingsprocedure (TMF - Center for Miljø)	126
Tilbagebetaling af sag fra KBS (TMF - Center for Miljø)	128
9. IT-services	129
Fælles standardservices	129
Brugeradministrationens basisydelse	129
Diskplads	132
Kopi, print scan	136
Pc-arbejdsplads	141
Mobil arbejdsplads	147
Stand-alone pc	148
Serviceniveau VIP	150
Tilbehør	151
Postkasser og distributionslister	152
Serverdrift	154
Supplement til serverdrift	159
Service Desk	160
Software udrulning	162
Synkronisering af mail med mobil enhed, DME	165
Token	168
SMS Token	170
Citrix Acces Gateway "CAG" (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø, TMF)	171
G/ON Token	172
Tilkøbsydelser	173
Mobilt bredbånd	173
Rapport udtræk	175
Tablet	177
Trådløst netværk på kontoret	179
Trådløst netværk på hjemmeadressen – RAP 2	183
Video konference	185
Virtuel FAX	187

10. Udbud og kontrakter – services	191
Tilkøbsydelser	191
1. Contract Management	191
2. Fuldt EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag.....	192
3. Udbudsbetingelser	194
4. Kontraktgrundlag herunder forbeholdsdokument	195
5. Juridisk review af kravspecifikation.....	196
6. Fuldt nationalt udbud med annonceringspligt	197
7. Generel juridisk og kommerciel rådgivning	199

1. Indledning

Servicekataloget for 2013 indeholder alle services, der leveres af Koncernservice til kommunens syv forvaltninger.

KS samler i kataloget alle services under et, hvor der tidligere har været separate kataloger for it, økonomi etc. Med kataloget går KS samtidig fra at beskrive ydelser til at beskrive mere sammenhængende services, der bedre afspejler behovene og efterspørgslen fra forvaltningerne.

Kataloget beskriver samarbejdet mellem forvaltningerne og KS, vilkår for levering, afregning og pris, services, som KS har leveret i nogle år og som tidligere er godkendt af ØU og services, der overgår til Koncernservice fra forvaltningerne pr. 1. juni.

2. Services fordelt på områder

Kataloget indeholder uddybende servicebeskrivelser på følgende fire områder:

- Personale
- Regnskab
- IT
- Udbud og kontrakter

Beskrivelserne er endvidere kategoriseret efter om der er tale om:

- Fælles Standardservices, som alle forvaltninger i KK skal modtage
- Standardservices, som en eller flere forvaltninger modtager
- Tilkøbsydelser, som forvaltningerne frit kan vælge om de vil modtage

3. Samarbejde om service

Det er en fælles ambition at sikre en god og effektiv administration i Københavns Kommune. Såvel ledere som medarbejdere skal møde god service i KS, hvor effektive administrative processer sikres gennem høj faglighed og kvalitet.

I praksis foregår samarbejdet mellem forvaltningerne og KS på mange niveauer. Brugere retter henvendelser om konkrete sager til Serviceindgangen, enten ved at ringe eller ved at bruge de tilgængelige løsninger på nettet. Forvaltningerne har løbende dialog med KS' enhedschefer og forretningspartnere om særlige behov eller ønsker til opgaveløsningen. Ligesom der på strategisk niveau mellem forvaltningernes direktioner og KS' direktion er løbende drøftelser af de overordnede linjer for samarbejdet og opgaveløsningen.

På det strategiske niveau evalueres og aftales de overordnede linjer for samarbejdet. Direktionen i KS præsenterer løbende status på opgaveløsningens kvalitet og servicemålene.

Ansvaret for status og udvikling i opgaveløsningen er forankret hos de ansvarlige chefer på it-, regnskabs-, personale-, kontrakt og udbudsområdet i forvaltningerne og i KS.

For at imødekomme behovet for en tæt og tværgående dialog og et fuldt opdateret kendskab til forvaltningernes ønsker og behov, har KS forretningspartnere på hvert af serviceområderne it, regnskab og personale. Mens enhedscheferne i KS har det overordnede ansvar og initiativpligten for håndtering og opfølgning på behov vedr. KS' services, har forretningspartneren en tværgående funktion på sit serviceområde. Forretningspartneren er ansvarlig for at opsamle viden om status og særlige ønsker i forvaltningerne og sikrer forankring hos de ansvarlige chefer i KS

4. Forvaltningernes indgang til KS

Serviceindgangen er brugernes indgang til standardiserede services i KS. Her foregår dialogen om de enkelte sager mellem bruger og sagsbehandler – uanset om det handler om igangsættelse, ændring, support eller rådgivning.

Serviceindgangen kan kontaktes telefonisk eller på nettet via Min Lederside, Opgaveportalen eller Selvbetjeningsløsninger.

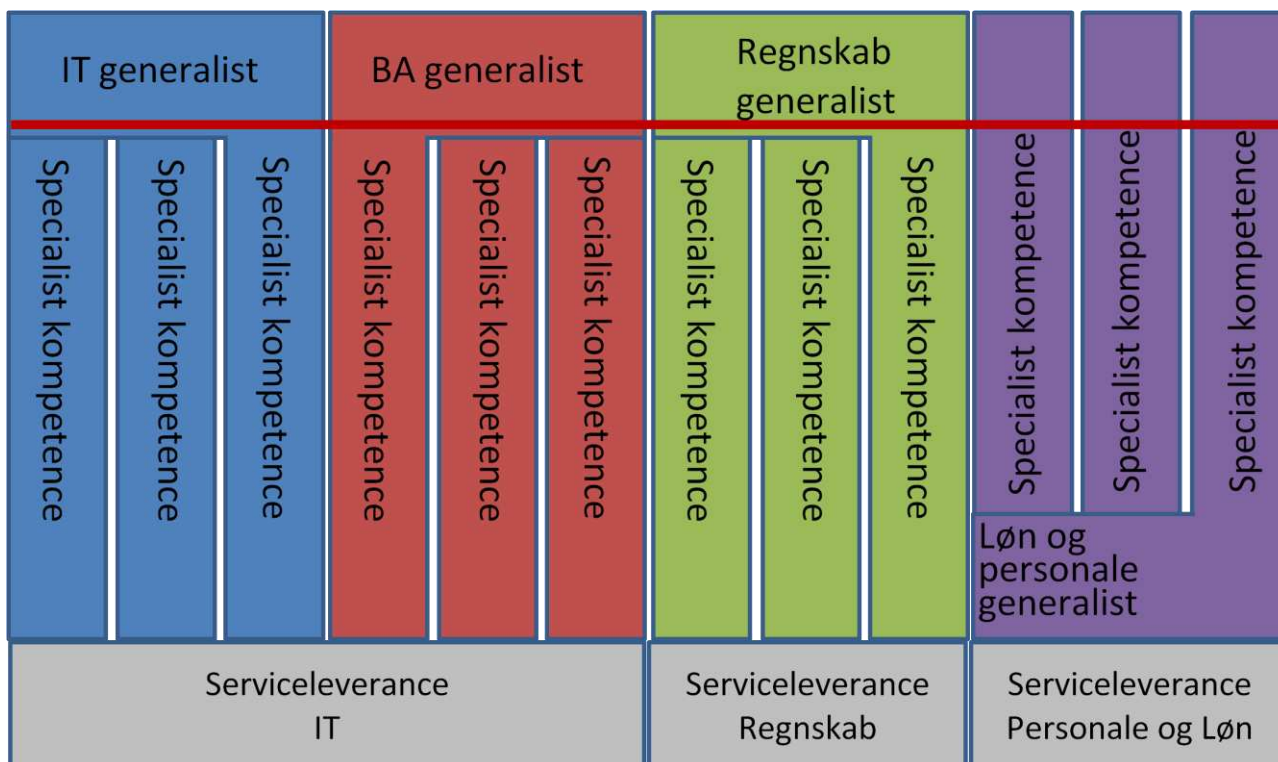


Serviceindgangen – indgangen til service

Alle brugere kan få telefonisk kontakt til KS på 70 80 80 00. Telefonerne er åbne fra mandag til torsdag fra kl. 7-18 og fredag fra kl. 7-17. Ledere har desuden mulighed for at kontakte en personalejurist udenfor normal åbningstid ved akut behov.

Serviceindgangen tager imod alle typer af telefonhenvendelser, fx bestillinger, simple forespørgsler, rådgivning, support i forhold til brug af selvbetjeningsløsninger, fejl, klager og ændringsønsker. Straksafklaring af den enkelte sag sker i videst muligt omfang i Serviceindgangen.

Figuren illustrerer håndtering i Serviceindgangen af henvendelser vedr. it, regnskab og personale:



Når ledere og medarbejdere kontakter serviceindgangen telefonisk på hhv. IT og økonomi, får de kontakt med en generalist, som vil kunne være behjælpelig i de fleste sager eller stille videre til specialteams. På personaleområdet, er serviceindgangen organiseret således, at lederne stilles direkte ind til 'deres' team, altså til det team, som har særligt kendskab til deres type af enhed og sagsbehandling.

Medarbejdere vil få kontakt med en generalist, som er behjælpelig og eventuelt kan stille telefonen videre til special-teams i leveranceenhederne. Når selvbetjeningsløsningerne benyttes, følger de afledte bestillinger i udgangspunkt samme 'vej' som skitseret overfor.

5. Aftaler, priser og afregning

KS' standardservices afregnes bevillingsfinansieret (f.eks. alle nye opgaver på løn- og personaleområdet samt regnskabsområdet) og aktivitetsbaseret (f.eks. PC-ydelsen på IT-området). Tilkøbsservices afregnes aktivitetsbaseret.

For yderligere information om KS afregningsformer henvises til Opgaveportalen.

Der anvendes kostægte priser fastlagt ud fra de omkostninger, der var/er forbundet med produktion af servicen regnet fra det tidspunkt, hvor opgaverne blev overført fra forvaltningerne til KS.

Forvaltningen kan altid opsige en aftale om tilkøbsservices med 3 måneders varsel til udgangen af et kvartal. Opsigelsen foregår via Remedy.

6. Den videre udvikling af servicekataloget

Koncernservice arbejder fremadrettet med at udvikle mere sammenhængende services i samarbejde med forvaltningerne. Arbejdet koordineres med den løbende videreudvikling af selvbetjeningsløsninger som er en del af den samlede proces i forhold til effektivisering og kvalitetsforbedring af den tværgående administration. Resultatet af dette arbejde vil indgå i Servicekatalog 2014.

7. Personaleservices

Generelt vedr. tidsfrister

Alle bestillinger (ansættelser, ændringer, fratrædelser m.fl.) der indberettes via KS' selvbetjeningsløsninger efter fristens udløb, vil blive behandlet i den rækkefølge de indkommer. KS vil bestræbe, at så mange sager som muligt behandles i den indkomne/ønskede måned, herunder at sagerne sendes til videre behandling hos KMD indenfor deres frister. KS kan dog ikke garantere at det vil være muligt for bestillinger modtaget efter fristen, ligesom servicemålene ikke vil være glædende for disse bestillinger.

I visse tilfælde vil KMD - mod betaling – behandle bestillinger de modtager efter udløbet af deres frist. Se mere omkring omkostninger til KMD i afsnittet 'Generelt vedr. omkostninger'.

I det følgende beskrives frister for indsendelse af materiale til KS, Personale og Løn – angivet pr. aflønningsform

Månedslønnet personale (bagudlønnede), herunder honorarlønnede

For denne gruppe gælder det i udgangspunktet, at ansættelser og ændringer til allerede ansatte medarbejders løn skal være indmeldt senest den 1. i måneden, hvor ansættelsen/ændringen træder i kraft. Hvis den 1. i måneden falder i en weekend eller på en helligdag, er fristen den næstkommende hverdag.

Fratrædelser skal være indmeldt senest den 5. i måneden i den måned, den pågældende medarbejder fratræder.

Dødsfald, bortvisning og opsigelse i prøvetiden indmeldes dog hurtigst muligt.

Månedslønnet personale (forudlønnede)

For denne gruppe gælder det i udgangspunktet, at ansættelser og ændringer til allerede ansatte medarbejders løn skal være indmeldt senest den 1. i måneden før den måned, hvor ansættelsen/ændringen træder i kraft. Hvis den 1. i måneden falder i en weekend eller på en helligdag, er fristen den næstkommende hverdag.

Fratrædelser skal være indmeldt senest den 5. i måneden før den måned, den pågældende medarbejder fratræder.

Dødsfald, bortvisning og opsigelse i prøvetiden indmeldes dog hurtigst muligt.

Timelønnet med månedsvis udbetaling

For denne gruppe gælder det i udgangspunktet, at ansættelser og ændringer til allerede ansatte medarbejders løn (herunder også eventuel indsendelse af timeløn til udbetaling) skal være indmeldt senest den 1. i måneden, hvor ansættelsen/ændringen træder i kraft. Hvis den 1. i måneden falder i en weekend eller på en helligdag, er fristen den næstkommende hverdag.

Fratrædelser skal være indmeldt senest den 5. i måneden i den måned, den pågældende medarbejder fratræder.

Dødsfald, bortvisning og opsigelse i prøvetiden indmeldes dog hurtigst muligt.

Timelønnet med udbetaling hver 14. dag

For denne gruppe gælder det i udgangspunktet, at ansættelser og ændringer til allerede ansatte medarbejders løn skal indsendes løbende. Der henvises til særskilt oversigt over frister for indsendelse af timeløn til udbetaling. Denne oversigt kan findes på Opgaveportalen.

Fratrædelser indmeldes ligeledes løbende.

Generelt vedr. omkostninger

Til KMD

Hvis fristen for indsendelse af ansættelser, ændringer og fratrædelser til KS ikke er overholdt, og KS derfor ikke har mulighed for at indmelde disse rettidigt til KMD, kan KMD i visse tilfælde tilbyde at behandle sagen så den alligevel behandles i den ønskede måned. I disse tilfælde forbeholder KMD sig ret til at opkræve et gebyr, som skal afholdes af Beslutningstager/tjenestestedet.

I enkelte, særlige sager, hvor KS bistår en Beslutningstager med afdækning af en konkret sag, kan det være nødvendigt at bede KMD om at fremfinde konkrete oplysninger eller dokumentation. KMD forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr på denne type af henvendelser. Størrelsen på gebyret til KMD, afhænger af dels af hvilken type konsulent KMD skal anvende til opgaven, og dels hvor tidskrævende opgaven er. Eventuelle omkostninger skal afholdes af Beslutningstager/tjenestestedet.

I tilfælde hvor der ikke udbetaltes korrekt løn, kan der af KMD udbetales et a'conto beløb til en medarbejder. Dette kan være nødvendigt pga. fejl, eller fordi medarbejderen ansættes midt i en måned og derfor skal have sin løn udbetalt a'conto. Såfremt det er KMD der har lavet en fejl i forhold til det indsendte, afholder KMD selv udgiften til a'contoudbetalingen. Såfremt det er Beslutningstager/-tjenestestedet der har lavet en fejl, eller indberetningsfristen er overskredet, skal omkostningen til a'contoudbetalingen afholdes af Beslutningstager/tjenestestedet.

Standardprisen på en a conto udbetaling er pt. 352,06 kr.

Øvrige omkostninger

Forvaltningerne/tjenestestedet afholder ligeledes alle øvrige omkostninger i sager, der varetages for forvaltningerne af KS.

Der kan være tale om bl.a. følgende omkostninger:

- Godtgørelser, erstatningskrav, krav om efterbetaling af løn til medarbejdere
- Sagsomkostninger fx honorar og udlæg til betaling af egen advokat eller andre rådgivere eller sagkyndige, der inddrages i sagen
- Sagsomkostninger til modpartens advokat, bisidder mv.
- Retsafgifter og andre betalinger til domstole, nævn mv.
- Bod/bøder til medarbejderorganisationer eller offentlige myndigheder
- Renter og øvrige omkostninger, der måtte påløbe sagen

Aftaler om erstatninger, godtgørelser mv. i konkrete sager, der er forhandlet af KS, skal altid eksplicit tiltrædes af forvaltningerne. Ovenstående gælder uanset hvilken part, der har ansvaret for kravets opståen.

Fælles Standardservices

Rekruttering	
Formål	<p>Ved rekruttering af ny medarbejder varetager KS en række administrative og tekniske opgaver og sikrer</p> <ul style="list-style-type: none">• at stillingsannoncen publiceres i overensstemmelse med KK's design og regler for opslag• at alle bedømmelsesudvalgsmedlemmer har adgang til de indkomne ansøgninger• at ansøgere får korrekt afslag• at sagen lukkes
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med ansættelseskompetence, der ønsker en ny medarbejder rekrutteret, medarbejdere med deltagelse i et bedømmelsesudvalg samt lokale HR-medarbejdere/rekrutteringskonsulenter i forvaltningerne.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none">• Funktionel support af ledere og bedømmelsesudvalgsmedlemmer• Behandling af stillingsopslag, så layout og regler for opslag overholdes• Grafisk opsætning af trykte stillingsannoncer til fag- og dagblade• Publicering til valgte medier og kontrol af, at stillingsopslaget er tilgængeligt på de valgte medier• Oprettelse af eksterne bedømmelsesudvalgsmedlemmer (forældrerepræsentanter, eksterne konsulenter mv.)• Tilknytning af bedømmelsesudvalgsmedlemmer• Udsendelse af skriftligt afslag til ansøgere• Lukning af sag <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none">• KS er forpligtet til at sikre, at e-rekrutteringssystemet er tilgængeligt og virker efter hensigten• Sikre opdaterede brugervejledninger, og udvikle og vedligeholde brugervenlige basisrapporter• Kontakt til systemleverandør <p>Relaterede services</p> <ul style="list-style-type: none">• Rekvirering af hardware, software og anden it, oprettelse af brugerident, autorisation mv. (disse er beskrevet i servicekatalog for it)• Rekruttering af elever (håndteres hos Grunduddannelse København)

Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekrutteringen skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via e-rekrutteringssystemet, herunder statusopdateret med lokation Media og Rekruttering • Kontaktperson for stillingsopslaget skal være tilgængelig for spørgsmål fra indmelding til publicering • Ved afslutning af rekrutteringssag skal det registreres på sagen, hvem der er blevet tilbudt ansættelse, og hvem der har været til samtale, herunder udarbejdet notat om mundtligt afslag og evt. referencer. Derudover skal sagen være statusopdateret til lokation Media og Rekruttering. <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager har selv ansvar for bevilling af midler til ansættelsen samt godkendelsesmandat til at ansætte den pågældende medarbejder • Ved modtagelse af fysiske ansøgninger er arbejdsstedet selv ansvarlig for at scanne disse ind på rekrutteringssagen og sende kvittering for modtagelse • Beslutningstager er selv ansvarlig for screening og indkaldelse/ afholdelse af samtaler • Eventuelle uopfordrede ansøgninger håndteres af arbejdsstedet. Standardskabeloner til afslag kan findes på Media og Rekrutterings side på Opgaveportalen.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Publicering: 90 % stillingsopslag er online på kk.dk senest den følgende hverdag efter indmelding, hvis denne er sket inden kl. 11. • Afslag: I 90 % af sagerne er der sendt afslag senest 3. hverdag efter indmelding, hvis denne er sket inden kl. 11.
Økonomi	<p>Via bevilling</p> <p>Direkte omkostninger til annoncering afholdes af indmelder.</p>
<p>Senest godkendt: Version:</p>	

Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget)	
Formål	Ved ansættelse af ny medarbejder eller intern flytning i KK sikrer KS, at nye medarbejdere får et ansættelsesbrev og en korrekt, rettidig løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med ansættelseskompetence, der ønsker en ny medarbejder ansat.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indhentelse af manglende dokumentation fra Beslutningstager og/eller ansøger (ex. uddannelsesbevis, dokumentation for tidligere beskæftigelse m.m.) • Udarbejdelse af ansættelsesbrev og eventuel lønftale • Gennemførelse af lønforhandling med forhandlingsberettiget organisation • Fremsendelse af lønftale til godkendelse hos leder og forhandlingsberettiget part • Oprettelse af personalesag, samt registrering af medarbejderen i relevante systemer relateret til løn, Vagtplan, KK-org mv. • Indberetning i lønsystem • Opsætning i Vagtplan (kun ved tilkøb af Vagtplan 1) • Orientering til leder og medarbejder ved færdigforhandlet lønftale <p>Relaterede services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekruttering • Rekvirering af hardware, software og anden it, oprettelse af brugerident, autorisation mv. (disse er beskrevet i servicekatalog for it) • Elevansættelser (håndteres hos Grunduddannelse København) • Juridisk bistand i forbindelse med børne- og straffeattester • Flyttekoncept (ved større organisationsændringer)
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansættelsen skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning for ansættelse • KS skal have alle nødvendige oplysninger til brug for lønanvisning fra såvel kandidat som beslutningstager senest den 1. i den måned, hvor første løn skal udbetales. • Ved indgåelse af lønftale skal denne godkendes af beslutningstager og faglig organisation. Indtil da vil der blive udbetalt løn svarende til, hvad beslutningstager har indmeldt.

	<ul style="list-style-type: none"> • Uden tilkøb af Vagtplan 1, skal beslutningstager skal selv opsætte medarbejderen i Vagtplan. • Ved ansættelser, der kræver børne- og/eller straffeattest, skal beslutningstager selv indhente disse og vurdere, om de vil ansætte pågældende. Der kan fås rådgivning i KS til vurdering af attesterne. • Ved ikke-ordinære ansættelser som løntilskud mv. håndteres godkendelse og blanketter for oprettelse af løntilskudsplads mv. af det enkelte arbejdssted • En indmelding, der strider mod lovgivning og overenskomster, bliver ikke gennemført, men brugeren kontaktes med henblik på rådgivning <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager har selv ansvar for bevilling af midler til ansættelsen samt godkendelsesmandat til at ansætte den pågældende medarbejder inden indmelding til KS
Service	<ul style="list-style-type: none"> • Ansættelsesbrev udarbejdes og tilsendes relevante parter jf. processen senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af alle nødvendige oplysninger. • Der sikres rettidig løn (hvis lønftale ikke er færdiggodkendt, sikres udbetaling af løn svarende til, hvad beslutningstager har indmeldt)
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>Ved overskridelse af indberetningsfristen til KS, kan der være tilfælde hvor KS ikke har mulighed for at indmelde sagen rettidigt til KMD. KMD kan i sådanne sammenhænge forbeholde sig ret til at opkræve et gebyr på pt. kr. 750. Denne omkostning skal afholdes af Beslutningstager. Se evt. afsnittet Frister og udgifter til KMD.</p>
Senest godkendt:	Version:

Fratrædelse af medarbejder	
Formål	Ved fratrædelse af medarbejder sikrer KS at den fratrådte medarbejder får et brev, der bekræfter fratrædelsen, og rettidigt får stoppet sin løn, og at sidste løn udbetales korrekt, herunder korrekt ferieafregning i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på ansættelsesområdet samt lederens anvisning.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med ansættelseskompetence, der ønsker at indberette at en medarbejder fratræder.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse af brev der bekræfter fratrædelsen. Brevet indeholder også relevante oplysninger om seneste stilling og ansættelsesperiode. • Fratrædelse af medarbejderen i relevante systemer relateret til personalesag, løn, herunder fravær, Vagtplan, KK-org mv. • Udskrivelse af feriekort / overførelse af ferie • For tjenestemænd udfyldes og indsendes pensionsskema til KMD • Partshøring og meddelelse om uansøgt afsked jf. "Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder" <p>Relaterede services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalejuridisk bistand • Rekruttering • Afmelding af hardware, software, brugerident og anden it (disse er beskrevet i servicekatalog for it) • Opsigelse af diverse abonnementer (mobil, kantine, feriekлубber etc.) tilknyttet den fratrædende medarbejder
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fratrædelsen skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning • Fratrædelsen skal for bagudlønnede som udgangspunkt være anmeldt senest den 5. i ophørsmåned • Fratrædelsen skal for forudlønnede være anmeldt senest den 5. i måneden før ophørsmåned • Fratrædelse i prøvetiden skal indmeldes hurtigst muligt • Ved dødsfald skal dette indmeldes hurtigst muligt. • Uden tilkøb af Vagtplan 1 skal beslutningstager sikre, at ferie i fratrædelsesmåneden er indtastet i Vagtplan ved indberetning af fratrædelsen

Service mål	<ul style="list-style-type: none"> • Lønnen stoppes rettidigt • Brev vedrørende fratrædelsen inkl. oplysninger om seneste stilling og ansættelsesperiode udsendes til medarbejder senest 10 arbejdsdage efter Beslutningstager har indmeldt fratrædelsen.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>Ved overskridelse af indberetningsfrisen til KS, kan der være tilfælde hvor KS ikke har mulighed for at indmelde sagen rettidigt til KMD. KMD kan i sådanne sammenhænge forbeholde sig ret til at opkræve et gebyr på pt. kr. 750. Denne omkostning skal afholdes af Beslutningstager. Se evt. afsnittet Frister og udgifter til KMD.</p>
<p>Senest godkendt: Version:</p>	

Lønændring efter aftale (Løn-/senioraftale og konstitution)	
Formål	Ved indgåelse af løn- eller senioraftaler, og i tilfælde af konstitution, sikrer KS, at der udarbejdes de nødvendige aftaledokumenter, samt at ændringer indberettes og slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag og løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere, som har personaleansvar for medarbejdere, der indgår senioraftaler, opnår lønforbedring og/eller konstitueres midlertidigt i højere stilling.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse og fremsendelse af løn-/ eller senioraftale til godkendelse hos leder og forhandlingsberettiget part • Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag og løn mv. • Orientering til leder og medarbejder ved færdigforhandlet aftale • Udarbejdelse af bekræftelse på konstitution til medarbejder • Ved årsskifte er der særlige deadlines, som kommunikeres ud i god tid inden
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meddelelse om ønsket lønændring, senioraftale eller konstitution skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning • Hvis ændringen skal slå igennem i specifik måned, skal indmeldingen være foretaget senest d. 1. i den måned, hvor ændringen skal træde i kraft – for forudlønnede dog d. 1. i måneden før ændringen træder i kraft. <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager har selv ansvar for bevilling af midler til lønændringen.
Servicemål	Lønaftale/senioraftale udarbejdes og fremsendes til bruger jf. processen senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af alle nødvendige oplysninger.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Ændringer (Anmodning fra beslutningstager)	
Formål	Ved ændring af arbejdstiden sikrer KS, at medarbejderen får et ændringsbrev og en korrekt rettidig løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere, der har medarbejdere, som skal have ændret arbejdstid.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partshøring og varsling med korrekt varsel hvis tale om væsentlige ændringer af ansættelsesforholdet fra arbejdsgivers side • Udarbejdelse af ændringsbrev ved ændret arbejdstid • Indberetning i lønsystem • Opsætning i Vagtplan (kun ved tilkøb af Vagtplan 1)
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ønskede ændringer skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning senest d. 1. i måneden, hvor ændringen træder i kraft – for forudlønnede dog d. 1. i måneden før ændringen træder i kraft. • Uden tilkøb af Vagtplan 1, skal beslutningstager selv opsætte medarbejderen i Vagtplan.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Ændringsbrev udarbejdes og fremsendes til medarbejder jf. processen senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af alle nødvendige oplysninger.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Ændringer (Anmodning fra medarbejdere)	
Formål	<p>Samling af en række mindre services, som alle har til fælles, at de beror på anmodning fra medarbejdere og ikke kræver ledergodkendelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forhøjelse af trækprocent • Iværksættelse af afdragsordning i forhold til Tjenestemændenes Låneforening • Fritvalgsordninger i henhold til gældende regler (pension og seniordage) • Diverse personaleordninger (kantine, massage m.m.) <p>KS sikrer i denne forbindelse en korrekt løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område, samt at dokumenter påtegnes, hvor der er påkrævet.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, som anmoder om de anførte ændringer eller gør brug af diverse personaleordninger.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Påtegning af lånedokumenter ved lån i Tjenestemændenes Låneforening • Indberetning i lønsystem
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ønskede ændringer skal være korrekt indmeldt via KS' selvbetjeningsløsning af medarbejder selv eller "koordinerende" indberetter på tjenestestedet, senest d. 1. i måneden, hvor ændringen træder i kraft – for forudlønnede dog d. 1. i måneden før ændringen træder i kraft. • Ændringer til fritvalgsordninger (pension, tillæg, seniordage) i henhold til gældende regler skal dog indmeldes senest den 1. oktober, men ændringen træder ført i kraft med virkning fra den førstkommende 1. januar.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Påtegning af lånedokument og returnering til medarbejder / Tjenestemændenes Låneforening jf. processen senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af alle nødvendige oplysninger.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Timesedler, over-/merarbejde, ferie mv.	
Formål	KS sikrer administrering af lønudbetaling for timelønnede, samt evt. overarbejde / merarbejde, kørselsgodtgørelse og diæter. Derudover tilsikrer KS korrekt registrering af feriehindring samt overførsel og/eller udbetaling af 5. / 6. ferieuge.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overførsel / udbetaling af 5. / 6. ferieuge, jf. gældende regler • Registrering af feriehindring • Registrering af kørselsgodtgørelse, diæter og rejseafregninger • Registrering af timer til honorarlønnede • Registrering af timer til overenskomstansatte timelønnede (er kun gældende ved tilkøb af Vagtplan 2) • Registrering af overarbejde og/eller merarbejde mhp. lønudbetaling
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling af løn til timelønnede (ansat med månedsvise aflønning) baseret på timesedler skal være korrekt indmeldt med underskrift af medarbejder og leder senest d. 1. i måneden for at komme til udbetaling den 15. i samme måned (hvis det er en hverdag) • Udbetaling af timeløn til øvrige timelønnede skal være korrekt indmeldt med underskrift af medarbejder og leder med overholdelse af de tidsfrister som KS udmelder • Udbetaling af overarbejde og merarbejde skal være korrekt indmeldt med underskrift af medarbejder og leder senest d.1. i måneden • Ansøgning om overførsel af ferie foregår fortrinsvis fra d. 1.-15. april i ferieåret og senest d. 30. september • Ønske om udbetaling af 6. ferieuge skal være indberettet inden 1. oktober i indeværende ferieår • Udbetaling af kørselsgodtgørelse og diæter til førstkommande lønudbetaling skal være indberettet senest d. 10. i måneden.
Servicemål	Indkomne registreringer indtastes, så de slår rettidigt igennem relevante systemer.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Forhåndsberegning/fiktiv beregning af tjenestemandspension	
Formål	KS sikrer, at ansatte på tjenestemandsvilkår kan få foretaget en forhåndsberegning af tjenestemandspensionen.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er alle ledere og medarbejdere i kommunen, som er ansat på tjenestemandsvilkår.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gennemgang af personalesag / beregning af pensionsalder • Udarbejdelse af brev til tjenestemanden
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmodningen om forhåndsberegning af tjenestemandspension skal indeholde oplysning om pensioneringsdato (evt. fiktiv)
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Beregning af forventet tjenestemandspension udarbejdes og leveres til tjenestemanden jf. processen senest 20 arbejdsdage efter modtagelsen af alle nødvendige oplysninger.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Frivillige pensionsordninger	
Formål	KS sikrer, at medarbejderens ønske om frivillig indbetaling af pension til eksisterende pensionsordning, ændring til eksisterende frivillige pensionsordninger eller oprettelse af ny, frivillig pensionsordning effektueres i relevante systemer relateret til personalesag og løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, som ønsker at oprette eller ændre indbetaling til ny eller eksisterende frivillig pensionsordning.</p> <p>En detaljeret beskrivelse fremgår af arbejdsgangsbeskrivelsen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Godkendelse af indsendte papirer fra pensionsordning eller bank • Indberetning i lønsystem <p>Relaterede services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning og support • Lønkontrol
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er medarbejderens ansvar at tilse, at ønskede ændringer indsendes senest d. 1. i måneden, hvor lønændringen træder i kraft, af hensyn til frister hos lønleverandøren. Såfremt dette ikke sker, skal aftalen om frivillig pensionsindbetaling rettes i forhold til hvornår ændringen kan ske, da der ikke kan rettes tilbagevirkende ift. ratepensioner og aldersopsparing.
Servicemål	Underskrift på relevante dokumenter og returnering til medarbejder / evt. bank jf. processen senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af alle nødvendige oplysninger.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	
Version:	

Jubilæum	
Formål	<p>Ved medarbejderes jubilæum sikrer KS, at forvaltningen/beslutningstager orienteres, at diplom fremsendes til forvaltningen, samt at der anvises jubilæumsgratiale til jubilaren i overensstemmelse med gældende cirkulære.</p> <p>Herudover sikrer KS, at faglige organisationer orienteres om jubilæer, ligesom kommunens jubilæumskoordinator orienteres med henblik på planlægning af den årlige jubilæumsfest på Rådhuset.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, som har gjort tjeneste i kommunen i henholdsvis 25, 40 og 50 år, samt beslutningstagere, der bærer ansvaret for overrækkelse af diplom, evt. fremsendelse af begrundet ansøgning fortjeneste-medalje og videre planlægning af festlighed lokalt.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Halvårlig udsendelse af jubilæumsliste til relevante enheder/institutioner • Eventuel korrektion af registreret jubilæumsdato • Udsendelse af jubilæumsliste til faglige organisationer og til kommunens jubilæumskoordinator • Udarbejdelse af diplom • Anvisning af jubilæumsgratiale • Indhentelse af fortjenstmedalje
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager returnerer Jubilæumsliste til KS med anførsel af eventuelle korrektioner og manglende jubilarer, samt bemærkning i tilfælde af, at jubilaren ikke ønsker at markere jubilæet. <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis der er tale om en 40 eller 50 års jubilar, som ønsker at modtage fortjenstmedalje, skal KS modtage en begrundet ansøgning fra beslutningstager. Pga. lang sagsbehandlingstid i ministeriet skal ansøgningen være KS i hænde senest 6 mdr. forud for jubilæumsdatoen.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • To gange om året udsendes jubilæumsliste indeholdende det følgende kalenderårs jubilarer, til beslutningstagere. • Én gang om året, inden udgangen af december måned, udsendes jubilæumsliste til henholdsvis faglige organisationer (hvis dette er godkendt af leder) og "jubilæumskoordinator" på Rådhuset • Diplom samt evt. fortjenstmedalje udsendes til forvaltningen/beslutningstager senest 5 arbejdsdage før jubilæumsdagen.

Økonomi	Via bevilling. Udgiften til selve jubilæumsgratialet og evt. fortjenstmedalje afholdes af tjenestestedet.
Senest godkendt:	Version:

Barselsorlov for mor – herunder graviditetsgener og adoption

Formål	Ved medarbejders (mors) afholdelse af barsel- eller forældreorlov sikrer KS, at orloven registreres, og at ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan, løn og refusioner i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det gældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p><i>Graviditetsgener, graviditetsorlov, barsels- og forældreorlov og adoptionsorlov</i></p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none">• Indberetning af lægeligt dokumenteret graviditetsfravær• Udarbejdelse af orienteringsbreve før orlov• Udarbejdelse af barselsaftaler til medarbejder og orientering til beslutningstager• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn• Anmodning (via KMD) om refusion ved refusionsberettiget orlov og graviditetsgener• Kommunikation og rådgivning på området
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen: Ansøgning om orlov skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning. (Kravene er beskrevet nærmere på Opgaveportalen)</p> <p>Graviditetsgener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sagen (indeholdende lægelig dokumentation) skal være indmeldt senest to uger efter påbegyndt fravær <p>Barsel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ansøgning om orlov skal være indmeldt i godkendt form (indeholdende lægelig dokumentation med terminsdato) senest 3 måneder før medarbejders termin• Medarbejder skal aflevere barselsskema til nærmeste leder senest 8 uger efter fødsel.• Forvaltningen / eller leder skal sørge for opfølgning, godkendelse og indsendelse af skemaet til KS senest 10 uger efter fødsel.• Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt <p>Anmodning om ændring af indgået aftale:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anmodning med dokumentation for restorlov skal være indmeldt til KS

	<p>senest 1 måned før orlovens start</p> <p>Adoption:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om adoptionsorlov indsendes, så snart dokumentation er modtaget <p>Forvaltningen er ansvarlig for at indberette og overføre eventuel ferie, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven. Ved tilkøb af Vagtplan 1, udføres denne opgave af KS i henhold til oplysninger på barselsskema.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse KS om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. F.eks. ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation eller fejl i sagsbehandling.</p>
Service	<p>Graviditetsgener er indberettet senest en uge efter modtagelse af korrekt indmeldt sag</p> <p>Graviditetsorlovs sag er behandlet senest 1 måned efter modtagelse af korrekt indmeldt sag</p> <p>Barselsaftale er sendt til medarbejder senest 1 måned efter modtagelse af korrekt indmeldt og godkendt barselsskema.</p> <p>Ændringer i indgåede aftaler er behandlet senest 1 måned efter modtagelse af korrekt indmeldt sag</p>
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	
Version:	

Fædre- og forældreorlov – herunder også adoption

Formål	Ved medarbejders afholdelse af fædre- eller forældreorlov sikrer KS, at orloven registreres, og at ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan, løn og refusioner i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det gældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstager med personaleansvar. Medmødre er også dækket af denne beskrivelse.</p> <p><i>Fædreorlov, forældreorlov og adoption</i></p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse af fædreorlovsbrev og orientering om forældreorlov• Udarbejdelse af aftale vedr. forældreorlov og orientering til beslutningstager• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn• Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov og graviditetsgener• Kommunikation og rådgivning på området
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen: Ansøgning om orlov skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via Ks' selvbetjeningsløsning. (Kravene er beskrevet nærmere på Opgaveportalen)</p> <p>Fædreorlov:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ansøgning om fædreorlov skal være indmeldt (med dokumentation af forælderskab) senest to uger efter påbegyndt fædreorlov <p>Forældreorlov:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medarbejder skal aflevere barselsskema vedr. forældreorlov til nærmeste leder senest 8 uger efter fødsel.• Forvaltningen eller leder skal sørge for opfølgning, godkendelse og indsendelse af skemaet til KS senest 10 uger efter fødsel.• Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt <p>Anmodning om ændring af indgået aftale:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anmodning med dokumentation for restorlov skal være indmeldt til KS senest 1 måned før orlovens start <p>Adoption:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ansøgning om adoptionsorlov indsendes, så snart dokumentation er modtaget <p>Forvaltningen er ansvarlig for at indberette og overføre eventuel ferie, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven. Ved tilkøb af Vagtplan 1, udføres denne opgave af KS i henhold til oplysninger på barselsskema.</p>

	Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse KS om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. F.eks. ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation eller fejl i sagsbehandling.
Service	Fædreorlov er behandlet senest 2 uger efter modtagelse af korrekt indmeldt sag Forældreorlov er behandlet senest 1 måned efter modtagelse af korrekt indmeldt sag Ændringer i indgåede aftaler er behandlet senest 1 måned efter modtagelse af korrekt indmeldt sag
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Udskudt forældreorlov	
Formål	Ved medarbejders afholdelse af udskudt forældreorlov sikrer KS, at orloven registreres, og at ændringer indberettes og slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan, Løn og refusioner i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det gældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p><i>Udskudt orlov</i></p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse af barselsaftaler vedr. den udskudte orlov og orientering af beslutningstager • Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og Løn • Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov • Kommunikation og rådgivning på området
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen: Ansøgning om orlov skal være korrekt indmeldt via Ks' selvbetjeningsløsning. (Kravene er beskrevet nærmere på Opgaveportalen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejder skal kunne dokumentere restorlov til afholdelse. Af dokumentationen skal tydeligt fremgå, om der er tale om orlov med løn eller dagpenge. Dokumentationen fås f.eks. på Borger.dk • Det er forvaltningens / leders ansvar at rykke medarbejderen for fremskaffelse af dokumentation, overholdelse af frister og medvirken til uafklarede spørgsmål til sagen • Ansøgning om orlov vedlagt dokumentationen skal være korrekt indmeldt af bruger via Ks' selvbetjeningsløsning senest 1 måned før orlovens afholdelse • Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt <p>Forvaltningen er ansvarlig for at indberette og overføre eventuel ferie, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven. Ved tilkøb af Vagtplan 1, udføres denne opgave af KS i henhold til oplysninger på barselsskema.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse KS om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. F.eks. ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation eller fejl i sagsbehandling.</p>
Servicemål	Orloven vil være færdigbehandlet senest 1 måned efter modtagelse af sagen.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Orlov – pasning af syge børn eller pårørende eller andre typer orlov	
Formål	<p>Ved afholdelse af orlov hos medarbejder sikrer KS, at orloven registreres og ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område. KS hjemtager og lønkører refusion i de sager, hvor der er givet en bevilling fra bopælskommunen.</p> <p>Servicen dækker over flere typer orlov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orlov efter overenskomst / tjenestemandregulativ / værnepligt, hjemmeværn • Orlov til pasning af syge børn eller andre pårørende (efter paragrafferne i "Aftalen om Fravær af Familiemæssige Årsager")
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstager med personaleansvar</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse af ændringsbreve i forbindelse med orlov og orientering af beslutningstager • Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn • Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov • Kontrol og lønkørsel af modtagne refusioner • Kommunikation og rådgivning på området
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om orlov skal være korrekt indsendt senest en uge efter orlovens start til KS via KS' selvbetjeningsløsning • Hvis orloven udløser refusion, skal der være indsendt en godkendt bevilling fra bopælskommune til KS via KS' selvbetjeningsløsning • Beslutningstager skal indmelde tilbagevenden/forlængelse via KS' selvbetjeningsløsning <p>Ved orlov med lønbærende ændringer skal KS have alle nødvendige oplysninger senest den 1. i den måned, hvor lønændringen træder i kraft.</p>
Servicemål	<p>Orloven vil være indberettet senest 2 uger efter modtagelsen af korrekt indmeldt sag</p> <p>Ændringsbrev udarbejdes og tilsendes relevante parter jf. processen senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af alle nødvendige oplysninger</p>

	Ved orlov med lønbærende ændringer sikres ny rettidig løn.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Anmodninger om tilskud fra Barselsfonden	
Formål	<p>Barselsfonden har til formål at refundere forvaltningernes / institutionernes merudgifter til vikardækning under ansattes barsels- og adoptionsorlov.</p> <p>KS sikrer, at beregningen af lønudgifter og dagpengerefusioner er korrekte og udbetaler herefter tilskuddet fra fonden til arbejdssted.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der afholder lønnet barsels- eller forældreorlov.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS udbetaler barselsdagpenge og tilskud fra Barselsfonden til arbejdssted med en måneds forskydning. Beløbene udbetales løbende ud fra en a conto beregning. • Endelig slutafregning sker, når den lønnede del af barselen er afsluttet.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Arbejdsstedet ansætter en vikar og indmelder denne via KS' selvbetjeningsløsning til barselsvikar SENEST en måned efter ansættelsen.</p> <p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barslen skal være indmeldt til KS (se særskilt beskrivelse) • Der skal være ansat en vikar – eller kunne dokumenteres en merudgift • Vikaren skal være indmeldt med ansættelsesbrev via KS' selvbetjeningsløsning • Vikaren skal være indmeldt senest en måned efter ansættelsen.
Servicemål	<p>Tilskuddet udbetales løbende som et aconto beløb med start efter vikarens første udbetalte månedsløn. Endelig slutafregning sker, når den lønnede del af barslen er afsluttet.</p>
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>
Senest godkendt:	Version:

Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær (sygdom, § 56 og barsel)

Formål	<p>KS kontrollerer modtagne refusioner, herunder eventuel opfølgning på udeståender.</p> <p>KS kontrollerer modtagne afslag i forbindelse med refusioner på sygdom og barsel og §56 aftaler.</p> <p>KS lønkører refusionerne til arbejdsplads.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere og økonomimedarbejdere</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrol af modtaget refusion via Rubin • Rykkere fra bopælskommune / Udbetaling Danmark videresendes til medarbejder og arbejdsplads • Sagsbehandling ved afslag – herunder kontrol og evt. opfølgning af afslag og regres i forhold til medarbejder • Kommunikation og rådgivning på området • Løbende lønkørsel
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sygefraværet skal være indberettet korrekt og rettidigt i Vagtplan. Barselsfravær skal være indberettet korrekt og rettidigt via KS' selvbetjeningsløsning (se selvstændig beskrivelse under barsel og forældreorlov) • Ved § 56 fravær skal der være indgået en aftale mellem medarbejder og bopælskommunen. Denne skal være indsendt via KS' selvbetjeningsløsning. Selve fraværet skal herefter være indberettet korrekt og rettidigt i vagtplan. Eller i selvbetjeningsløsningen vedr. fravær hvis Vagtplan 1 er tilkøbt. • Forvaltningen skal generelt medvirke til at oplyse / indhente oplysninger ved konkrete forespørgsler fra KS f.eks. ved ankesager
Servicemål	Løbende lønkørsel af modtagne refusioner
Økonomi	Via bevilling.
<p>Senest godkendt: Version:</p>	

Refusion for ansatte i fleksjob	
Formål	KS sikrer, at modtagne refusioner for medarbejdere ansat i fleksjob er korrekte. KS lønkører refusionerne til arbejdsplads.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der er ansat på fleksjob og økonomimedarbejdere.</p> <p>Fra 1. januar 2013 behandler KS kun ændringer til allerede indgåede aftaler. Nye aftaler indgås fremadrettet mellem medarbejder og bopælskommunen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning af ændring til KMD via LPA portalen • Kvartalsvis kontrol af KMD's anmodning • Kvartalsvis kontrol af bopælskommunens løntilskud • Refusionen lønkøres løbende til arbejdsplads
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderen skal være oprettet i lønsystemet. • Der skal være indgået en fleksjobaftale med medarbejder og bopælskommunen • Ved ændringer i aftale (bevilling) skal den indsendes via KS' selvbetjeningsløsning.
Servicemål	Senest 5 dage efter bevilling er modtaget i KS, er den indberettet til KMD.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Jobrotationsordning	
Formål	KS anmoder, kontrollerer og lønkører refusioner for medarbejdere i rotationsordninger korrekte. KS lønkører refusionerne til arbejdsplads.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der ønsker at indgå i en rotationsordning. Servicen omfatter i hovedtræk <ul style="list-style-type: none"> • Anmodning om refusion hos bopælskommunen • Lønkørsel af refusion ved modtagelse af refusion • Løbende refusionskontrol
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Der er følgende forudsætninger for servicen: <ul style="list-style-type: none"> • Der er indgået aftale / bevilling med Jobcentret. • Bevillingen er indsendt via KS' selvbetjeningsløsning • Bevilling er indsendt senest 1 måned efter indgåelsen af aftalen
Servicemål	Refusioner lønkøres løbende
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Hjemtagning af refusioner ved ansættelser med tilskud	
Formål	Samling af en række mindre typer ansættelser, som har det til fælles, at der ydes refusion. KS lønkører refusionerne til arbejdsplads.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der er ansat på baggrund af én af de nedenstående kategorier. <ul style="list-style-type: none"> - løntilskud - skånejob - seniorjob - fritidsjob - personlig assistance til handicappede i erhverv - kombinationsbeskæftigelse, frikøb og udlån - allerede ansatte servicejob (der ansættes ikke flere) <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning af ny aftale eller ændring til KMD via LPA portalen • Anmodning om refusion • Kvartalsvis kontrol af KMD's anmodning • Kvartalsvis kontrol af lønrefusion fra modpart
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Der er følgende forudsætninger for servicen: <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderen skal være oprettet i lønsystemet. • Der skal være indgået en aftale eller bevilling med bopælskommune eller faglig organisation. • Aftalen skal være indsendt via KS' selvbetjeningsløsning • Ved ændringer eller ophør, skal det indsendes via KS' selvbetjeningsløsning.
Servicemål	Senest 5 dage efter bevilling er modtaget i KS, er den indberettet til KMD.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Løndebitor	
Formål	<p>KS er ansvarlig for at håndtere løndebitorsager, som opstår, når der er udbetalt for meget i løn. KS sikrer, at beløbet bliver opkrævet ved enten at trække beløbet over lønnen (for ansatte) eller sende beløbet til opkrævningsenheden (for tidligere ansatte)</p> <p>Ethvert beløb skal som udgangspunkt tilbagebetales, men der foretages en vurdering fra sag til sag. Afskrivning sker kun efter juridisk vurdering eller efter anbefaling fra SKAT's inddrivelsescenter.</p> <p>Behandling af løndebitor sker med udgangspunkt i de Obligatoriske retningslinjer for løn- og personaleområdet i Københavns Kommune.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Håndtering af løndebitorer sker for at tilgodese kommunes lønbudget. Det er den enkelte leders ansvar at varetage sin afdelings lønbudget og dennes ansvar at imødegå situationer, hvor en løndebitor typisk opstår.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vurdering af hver enkel løndebitorsag (ansat/tidligere ansat). • Information til løndebitor om kravets størrelse og det videre forløb. • Opkrævning af beløbet via enten KMD (for nuværende ansatte) eller Opkrævning og Ejendomsskat (for tidligere ansatte) • Information til ansvarlig chef om evt. afskrivning <p>Relaterede services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved indsigelse af juridisk karakter vil Personalejura og Forhandling (KS) blive inddraget.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <p>Beslutningstager har ansvar for, rettidigt at indmelde alle relevante lønændringer, herunder særligt fratrædelse. Hvis den ansvarlige chef bliver opmærksom på, at en medarbejder får udbetalt for meget i løn, er det beslutningstagerens pligt at informere KS om dette, så tilgodehavende kan opkræves.</p>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • I tilfælde, hvor beløb ikke kan modregnes i lønnen, oversendes krav til Opkrævning og Ejendomsskat, inden den 20. i hver måned af hensyn til betalingsfristen den 10. i den efterfølgende måned.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>For særligt komplicerede sager kan det være nødvendigt at inddrage KMD i særligt grad. Eventuelle omkostninger til KMD i den forbindelse afholdes af tjenestestedet. Se evt. afsnittet Frister og udgifter til KMD.</p>
Senest godkendt:	
Version:	

Lønkontrol	
Formål	<p>Lønkontrol følger indberetningen.</p> <p>KS gennemfører lønkontrol for den del af lønnen, der udmøntes via lønsystemet.</p> <p>Tilkøbes Vagtplan 2 hos KS, udfører KS ligeledes lønkontrol på tilkøbsservicen.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Lønkontrollen foretages med henblik på at undgå fejl og svig i lønudbetalingen. Lønkontrollen skal overholde de til enhver tid gældende retningslinjer, som er beskrevet i Kasse- og regnskabsregulativet og de Obligatoriske retningslinjer for løn- og personaleområdet i Københavns Kommune. KS retter fejl fundet i lønkontrollen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrol af, at inddata stemmer med lønsedlerne • Fejlretning • Dokumentation af kontroller
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren har ansvaret for at udføre tilstedeværelseskontroller (attestationslister eller underskrive mødeskemaer), hvis forvaltningen ikke har tilkøbt Vagtplan 2 og selv indberetter i Vagtplan.
Servicemål	Ingen revisionsbemærkninger vedr. lønkontrollens udførelse.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Rådgivning og support på det personaleadministrative område	
Formål	KS sikrer, at ledere og medarbejdere i kommunen kan få rådgivning og support i forhold til personaleområdet i overensstemmelse med gældende regler, lovgivning og overenskomster.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er alle ledere og medarbejdere i kommunen, som KS leverer personaleservices til.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faglig og processuel rådgivning på personaleområdet, heraf særligt i forhold til KS' services på personaleområdet • Teknisk support i forhold til brug af KS' selvbetjeningsløsninger på personaleområdet samt Vagtplan <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS er forpligtet til at stille hjælpværktøjer til rådighed som fx vejledninger, e-læring og opgavebeskrivelser på Opgaveportalen samt eventuel undervisning efter nærmere aftale.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det forventes, at ledere og medarbejdere før henvendelse til KS for rådgivning og support har orienteret sig på opgaveportalen • Ledere og medarbejdere er selv ansvarlige for at have bestilt den rette autorisation til KS' selvbetjeningsløsninger. KS rådgiver herom ved behov.
Servicemål	Hvis henvendelsen ikke kan straksafklares, giver KS besked om forventet svar senest den følgende hverdag.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Personalejuridiske rådgivnings- og forhandlingsydelser

Formål	<p>KS tilbyder bistand og rådgivning til Københavns Kommunes forvaltninger vedrørende personalejuridiske og overenskomstmæssige forhold.</p> <p>Rådgivningen og bistanden ydes på baggrund af en faglig og professionel vurdering af gældende ret, lovgivning, overenskomster og aftaler.</p> <p>Hvis rådgivningen tillige omfatter forhandling, deltager Personalejura og Forhandling i forvaltningernes forhandlinger og udarbejder på baggrund af forvaltningernes mandat oplæg og aftaletekst, hvis dette ønskes af forvaltningerne.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er ledere og direktorer i Københavns Kommunes forvaltninger og enheder.</p> <p>Rådgivningen og bistanden omfatter i hovedtræk følgende ydelser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indgåelse af lokalaftaler, såsom forhåndsaftaler, arbejdstidsaftaler og andre tilsvarende lokalaftaler eller politikker med overenskomstmæssigt eller personalejuridisk indhold• Øvrig personalejuridisk rådgivning i konkrete personalesager, der ikke angår sanktioner eller uansøgt afsked• Deltagelse i forhandlinger vedrørende ovenstående to punkter• Udarbejdelse af aftaletekst• Lønrammer/lønniveauer i forvaltningerne, herunder bistand til udarbejdelse af oplæg• Forhandling af fase to sager/tvistsager om løn.• Sygefravær, generel rådgivning og eventuelt deltagelse i særligt komplicerede sygefraværssamtaler• Omorganisering og besparelsesrunder, herunder bistand til håndtering af MED/samarbejdsudvalgsregler• Virksomhedsoverdragelser• TR-vilkår – fortolkning og bistand til indgåelse af lokalaftaler i forvaltningerne• Bistand til arbejdet i MED- og samarbejdsudvalg i forvaltningerne, herunder bistand til udarbejdelse af retningslinjer mv. med personalejuridisk indhold• Deltagelse i særlige forvaltningsmæssige aktiviteter, fx task force med personalejuridisk bistand• Rådgivning/forhandling i sager i øvrigt rejst af de faglige organisationer eller andre mod en forvaltning om personalejuridiske eller overenskomstmæssige forhold. <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none">• KS er forpligtet til at yde rådgivning og bistand inden for det personalejuridiske og overenskomstmæssige område• KS skal ved sin rådgivning tilstræbe, at der tages højde for særlige behov og

	<p>forhold på den konkrete arbejdsplads. Det skal samtidig tilstræbes, at der ydes en ensartet rådgivning, således at medarbejdere i KK oplever de samme vilkår på tværs af forvaltningsenheder.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I det omfang der er uenighed mellem en forvaltning og KS om reaktionsmuligheder i en konkret sag, mødes parterne med henblik på at afstemme forventninger og handlemuligheder • KS forhandler altid efter forvaltningens mandat • KS kan ikke forhandle eller indgå aftaler i strid med gældende ret, lovgivning, overenskomster og/eller aftaler.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen bærer risikoen for, at alt relevant materiale fremsendes til KS, således at rådgivningen kan ydes på fyldestgørende grundlag. Omfanget kan eventuelt afklares med den konkrete sagsbehandler i KS. • Forvaltningen skal rette henvendelse så betids, at KS har mulighed for at foretage de relevante faglige undersøgelser, der skal danne grundlag for rådgivningen/forhandlingen <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lederen, som søger rådgivning hos KS, har ansvaret for at beskrive de faktuelle forhold i forvaltningen og afdække sit mandat i egen forvaltning • Lederen, som søger bistand til forhandling i KS, har ansvaret for at beskrive de faktuelle forhold i forvaltningen og formulere forhandlingsmandatet • Forvaltningen har ansvaret for eventuelle tvister om aftalens indhold, herunder for betaling af eventuelle ekstraydelser eller omkostninger, der følger af tvisten. • Aftaler om godtgørelse, erstatning mv. indgås med medarbejderen/medarbejderens faglige organisation eller bisidder efter mandat aftalt med den afskedigende leder i forvaltningen, som sagen varetages for. • Aftaler forhandlet af KS skal altid eksplicit tiltrædes af forvaltningen
Servicemål	Hvis henvendelsen ikke kan straksafklares, giver KS besked om forventet svar senest den følgende hverdag.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder

Formål	<p>KS, Personalejura og Forhandling varetager i Københavns Kommune alle sager om tildeling af advarsler, uansøgt afsked og bortvisning.</p> <p>Servicen omfatter advarsler, uansøgt afsked og bortvisning af overenskomstansatte medarbejdere og diskretionære og disciplinære sanktioner og afskedigelser af tjenestemænd.</p> <p>Ved sin sagsbehandling sikrer KS, at sanktionen er sagligt begrundet og gives til medarbejderen i overensstemmelse med gældende regler og lovgivning samt overenskomster og aftaler på området.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for denne service er ledere med afskedigelseskompetence, der ønsker, at en medarbejder tildeles en tjenstlig sanktion, afskediges eller bortvises.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning om tilrettelæggelse og håndtering af afskedigelsessager, herunder om afholdelse af tjenstlige samtaler og udarbejdelse af referater.• Personalejuridisk vurdering af den konkrete sag, herunder gennemlæsning af bilag samt eventuelt møder herom.• Udarbejdelse og fremsendelse af partshøringsbrev vedrørende advarsel, afsked eller bortvisning.• Evt. indkaldelse til og afholdelse af partshøringsmøde.• Gennemgang af partshørings svar.• Udarbejdelse og fremsendelse af den endelige afgørelse (advarsel/afsked/bortvisning).• Al sagsbehandling i disciplinærsager mod tjenestemænd i henhold til KL's tjenstemandsregulativ bilag 6.• Indkaldelse til og deltagelse i forhandling.• Eventuel udarbejdelse af uenighedsreferat eller alternativt fratrædelsesaftale <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none">• KS er forpligtet til at gennemføre sager, der skønnes at være sagligt begrundet i enten medarbejderens eller virksomhedens forhold.• KS er forpligtet til at overholde eventuelle frister i overenskomster mv.• KS forhandler altid efter forvaltningens mandat, og aftaler forhandlet af KS skal altid eksplicit tiltrædes af forvaltningen• KS kan ikke forhandle eller indgå aftaler i strid med gældende ret, lovgivning, overenskomster og/eller aftaler. <p><u>Snitflader:</u></p> <p>Forvaltningerne foretager selv:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Indkaldelse til tjenstlig samtale • Afholdelse af tjenstlig samtale • Udarbejdelse af referat fra den tjenstlige samtale • Fratrædelse af medarbejderen i selvbetjeningsløsningen <p>Hvis der er tale om en særlig vanskelig eller principiel sag, eller lederen er urutineret i sager af tjenstlig karakter, tilbyder KS efter aftale følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gennemlæsning og eventuelt rettelse af indkaldelse til tjenstlig samtale • Medvirken ved tjenstlige samtaler • Gennemlæsning og eventuelt rettelse af referat fra den tjenstlige samtale.
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alt for sagen relevant materiale skal fremsendes til KS, hvis dette ikke allerede fremgår af personalesagen. Omfanget kan eventuelt afklares med sagsbehandleren i KS. • Advarslen/afskedigelsen/bortvisningen skal af KS medarbejderne vurderes at være sagligt begrundet og ikke i strid med gældende retspraksis, lovgivning eller overenskomstmæssige regler. • Hvis advarslen/afskedigelsen/bortvisningen ikke vurderes at være sagligt begrundet, kontaktes lederen med henblik på yderligere rådgivning. <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den afskedigende leder har ansvar for at have ledelsesmæssigt mandat til at den pågældende medarbejder tildeles en advarsel eller afskediges uansøgt fra sin stilling. • Den afskedigende leder har ansvaret for, at alle relevante faktuelle oplysninger tilgår KS. I sager om bortvisning skal dette ske straks for ikke at miste adgangen til bortvisning. • Den afskedigende leder har ansvar for, at der er afholdt samtaler mv. med medarbejderen, således at afskedigelsen kan gennemføres på sagligt grundlag. • Aftaler om godtgørelse eller erstatning indgås med medarbejderen/medarbejderens faglige organisation eller bisidder efter mandat aftalt med den afskedigende leder i forvaltningen, som sagen varetages for.
<p>Servicemål</p>	<p>KS, Personalejura og Forhandling skal besvare en skriftlig eller telefonisk henvendelse senest to dage fra henvendelsen er modtaget.</p> <p>Hvis alt relevant materiale er modtaget senest den 5. i en måned, skal KS i sager om uansøgt afsked tilstræbe at udarbejde en partshøring med henblik på fratrædelse med udgangen af måneden, medmindre helligdage gør dette umuligt.</p>

	Sager om bortvisning skal behandles samme dag, som de modtages.
Økonomi	Via bevilling. Evt. godtgørelse og/eller erstatningsbeløb betales af forvaltningen, som afskedigelsessagen varetages for.
Senest godkendt:	Version:

Aktindsigt i personalesager	
Formål	Ved modtagelse af en anmodning om aktindsigt for en medarbejder i Københavns Kommune har KS, Personalejura og Forhandling ansvaret for behandlingen af anmodningen. Dette gælder både i relation til at ekspedere anmodningen om aktindsigt i til rekvirenten, samt ved anmodninger fra tredjemand at underrette den medarbejder, som anmodningen angår.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Ved modtagelse af anmodning om aktindsigt forestår KS følgende handlinger:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bekræfter modtagelsen og meddeler, hvornår rekvirenten kan forvente svar i overensstemmelse med fristerne i henholdsvis offentligheds- og forvaltningsloven. 2. Ved anmodninger om aktindsigt fra 3. mand orienterer KS medarbejderen om, at der er modtaget en anmodning om aktindsigt i dennes personalesag 3. Gennemgår personalesagen, og frasorterer dokumenter eller dele af dokumenter, der ikke er omfattet af aktindsigten 4. Udarbejder afgørelse om aktindsigt til den rekvirerende part 5. Fremsender afgørelsen og de dokumenter, der er omfattet af aktindsigten til den rekvirerende part 6. Fremsender kopi af ovenstående til medarbejderen, hvis der er tale om en aktindsigt fra 3. mand. <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS er forpligtet til at fremsøge alle relevante dokumenter vedrørende den ansattes ansættelsesforhold i KS regi.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Anmodninger om aktindsigt, som modtages i forvaltningen, skal videresendes til KS samme dag, som den er modtaget, eller senest dagen efter.</p> <p>Alle for en personalesag relevante bilag skal fremgå af medarbejderens digitale personalesag.</p> <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen har ansvaret for, at samtlige dokumenter vedrørende den ansattes personaleforhold, som udarbejdes i forvaltningen, arkiveres på den elektroniske personalesag (fx referater af sygefraværs- eller tjenstlige samtaler). • Forvaltningen har ansvaret for at fremsøge øvrige for anmodningen om aktindsigt relevante dokumenter i egen forvaltning, og fremsende dem til KS så betids, at fristen i kvitteringsbrevet kan overholdes.
Servicemål	Alle anmodninger om aktindsigt er ekspederet inden for den frist, der er angivet i kvitteringsbrevet fra KS.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Undervisning og anden information	
Formål	<p>KS tilbyder undervisning og informationsmøder til Københavns Kommunes forvaltninger vedrørende de forretningsområder, som KS varetager.</p> <p>Undervisningen finder sted på KS's initiativ eller efter konkret aftale med de enkelte forvaltninger.</p> <p>KS udarbejder relevant undervisnings- og informationsmateriale.</p> <p>Undervisningen ydes på baggrund af en faglig og professionel vurdering af gældende ret, lovgivning, overenskomster og aftaler.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS stiller undervisningsydelser til rådighed inden for de forretningsområder, som KS varetager for forvaltningerne i Københavns Kommune.</p> <p>Undervisningen tilbydes inden for følgende overordnede emner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personaleforhold • Overenskomstforhold • Arbejdstid • Ledelsesinformation • Vagtplan • Selvbetjeningsløsninger <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS er forpligtet til at udbyde informationsmøder om resultatet af overenskomstfornyelser og forhandlinger om forhåndsftaler for hele forvaltningen. • KS er forpligtet til at udarbejde dagsorden og undervisningsmateriale efter aftale med forvaltningen. • Hvis KS udbyder undervisningen er KS forpligtet til stille undervisningslokaler til rådighed. Undervisningen kan efter aftale afholdes i forvaltningen • KS er forpligtet til at gøre forvaltningen opmærksom på, hvis lederne i forvaltningen har behov for undervisning inden for et særskilt område.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Undervisningen skal falde inden for et emne, der naturligt hører under Koncernservices arbejdsområde.</p> <p>Hvis dette ikke er tilfældet, er KS berettiget til at afvise forvaltningens henvendelse om undervisning.</p> <p>Forvaltningen må ikke anvende undervisningsmaterialet til andre formål.</p>
Servicemål	<p>Undervisningen skal gennemføres senest tre måneder efter KS har modtaget forvaltningens henvendelse om den ønskede undervisning.</p> <p>Undervisningen kan dog gennemføres på et senere tidspunkt, hvis forvaltningen er indforstået med dette.</p>

	Informationsmøder om overenskomstfornyelser mv. skal gennemføres senest tre måneder efter, at overenskomsterne er indgået.
Økonomi	Via bevilling. Udgifter til lokaler og forplejning afholdes af forvaltningen.
Senest godkendt:	Version:

Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer	
Formål	KS sikrer at alle grunddata på løn- og personaleområdet i Københavns Kommune bliver ajourført.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er ledere, controllere og HR-personale</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdatering af KK-Org der sikrer visning af korrekt organisationshierarki, samt danner grundlag for selvbetjeningsløsningerne i KS. • Opdatering af LOS (LinieOrganisationsSystemet) der sikrer, at der kan udbetales løn til medarbejderne. • Opdatering af LPA-portalen som kvalitetssikrer løn- og personalemedarbejderes indberetninger til KMD. • Opdatering af Løn- og vagtplansystemerne med grunddata der sikrer kommunikation mellem systemerne, organisatoriske tilhørsforhold og korrekt kontering af løn. <p>Øvrige forpligtelser for KS</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS knytter korrekt KK-Org til den enkelte medarbejder ifm. oprettelser og ændringer. • KS opdaterer KK-Org med informationer om nye, ændrede, konstituerede og afgangede ledere. • KS ajourfører p-numre i LOS og KK-Org (til brug for SKAT, Arbejdstilsyn m.v.) • KS stiller indberetningsværktøj til rådighed, som både tilgodeser forvaltninger, hvor lederne selv kan indmelde ændringer for den enhed, de er ledere for, og forvaltninger, hvor indmelding sker centralt fra / koordineret. <p>Relaterede services</p> <ul style="list-style-type: none"> • På sigt skal E-Rekrutteringssystemet hente organisationshierarkiet fra KK-Org.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningerne er ansvarlige for, at alle oversigter, systemer m.v. er ajourført ved overgangen til KS, herunder at alle medarbejdere er tilknyttet en korrekt KK-Org. • Efter overgangen til KS skal der ske et fremadrettet samarbejde med forvaltningerne om kvalitetssikring af oplysningerne i LOS, herunder når LOS anvendes af flere systemer, der forbliver i forvaltningen.

	<p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • KØR-kontoplan-ansvarlige i forvaltningerne formidler oplysninger til KS, når KØR-org-nummer er valgt.
 Servicemål 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidsfrist for mindre ændringer i grunddata er 1 uge. • Ved større ændringer i grunddata nedsættes en projektgruppe med deltagelse fra forvaltningen og estimerer aftales. KS leverer projektleder. • Der skal altid kunne ske Fast Track af en opgave, hvis der er behov for det. Fast Track kan alene ske fra en central controller funktion.
 Økonomi 	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Ledelsesinformation	
Formål	KS udarbejder standardiseret ledelsesinformation på økonomi og personaleområdet (fravær, løn og personaleomsætning) for hele KK.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>På Personale området vil følgende rapporter være tilgængelige for decentrale ledere via Min Lederside:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Måltalsrapport på sygefravær (opdateres ugentligt) • Sygefraværssamtale rapport (opdateres ugentligt) • Medarbejderopfølgning på sygefravær (opdateres ugentligt) • Kontrolrapport refusioner (opdateres månedligt) • Modtaget refusioner (opdateres månedligt) • Lønsammensætning pr. medarbejder (opdateres månedligt) • Lønsammensætning pr. medarbejder seneste 12 mdr. (opdateres månedligt) • Benchmark af lønninger (opdateres månedligt) • Lønforbrug, simpel pr. medarbejder (opdateres månedligt) • Lønforbrug, detaljeret pr. medarbejder (opdateres månedligt) • Feriesaldo pr. medarbejder (opdateres månedligt) • Detaljeret ferierapport pr. medarbejder (opdateres månedligt) • Total personaleomsætning de sidste tre år på medarbejder niveau (opdateres månedligt) • Personaleomsætning fordelt på stillingskategori på medarbejder niveau (opdateres månedligt) • Personaleomsætning fordelt på eksterne og interne afgang på medarbejder niveau (opdateres månedligt) • Tiltrådte medarbejdere (opdateres månedligt) • Fratrådte medarbejdere (opdateres månedligt) • Jubilæumsdatoer (opdateres månedligt) • Fødselsdage (opdateres månedligt) <p>På Personale området vil følgende rapporter være tilgængelige for medarbejderne via Min Side:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eget fravær (opdateres ugentligt) • Feriesaldo (opdateres månedligt) • Ferieafholelse perioder (opdateres ugentligt) • Lønsammensætning sidste 12 måneder <p>-</p> <p>Øvrige standardrapporter på Personale området vil forefindes på Personale dashboard (en fælles rapport til træk af forvaltningerne):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lønsammensætning sidste 12 måneder pr. medarbejder • Oversigt og udvikling i antal månedslønnet personale kontra antal timelønnede • Ligestillingsrapporter med aldersfordeling og køn inden for de enkelte faggrupper

	<ul style="list-style-type: none"> • Oversigt over bruttolønsordningen pr. medarbejder • Fordeling af antal ansatte på hovedorganisationer (Overenskomstområder) • Udvikling i stillingsgrupperne (f.eks. fordelingen mellem antal AC'ere og antal HK'ere) • Gennemsnitslønninger på ansættelseskategorier fordelt på afdelings- og organisatorisk niveau, opgjort på måneder • Andel medarbejdere over/under 3 års anciennitet • Oversigt over hvor mange timer de timelønnede medarbejdere har i en given periode • Refusionsopgørelse på individ-, afdelings- og organisatorisk niveau • Anciennitets rapport <p>Rapporter der genereres på ad-hoc basis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personaleoplysninger til Trivselsundersøgelse • Oversigt over de 5-10 højeste lønninger pr. stillingskategori målt op i forhold til de lønbånd, der er fastsat af direktionen • Specifikke medarbejders aflønning, cheflønninger, engangstillæg, overarbejde mv. <p>Øvrig ledelsesinformation og statistik skal bestilles igennem forretningspartneren.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forpligtelser for forvaltningerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningerne skal have udpeget en række superbrugere, som selv kan trække data i RUBIN • Alle henvendelser og bestillinger fra fagforvaltningen skal forvaltningens superbrugere håndtere og levere data til • Alle henvendelser og bestillinger fra TR-systemet skal lederne håndtere og levere data til • Forvaltningen er forpligtet til at sikre korrekte indberetninger i systemer relateret til ledelsesinformation med henblik på at skabe grundlag for korrekt ledelsesinformation
Servicemål	<p>Svartiden på forespørgsler i RUBIN skal for 90 % af forespørgsler fra slutbrugere være max. 5 sekunder.</p>
Finansiering	<p>Standardrapporter leveres via bevilling.</p> <p>Ved specialiserede rapporter udover standard aftales pris ved bestilling.</p>
Senest godkendt:	Version:

Indhentning af lønoplysninger (TR'ere)	
Formål	<p>Til brug i udøvelsen af hvervet som tillidsrepræsentant har valgte, godkendte tillidsrepræsentanter, adgang til at indhente oplysninger om lønniveau og lønsammensætning mv. på individniveau for de medarbejdere, vedkommende repræsenterer som tillidsrepræsentant.</p> <p>Regler om udlevering af statistiske oplysninger mv. til tillidsrepræsentanter er fastlagt i følgende aftaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aftale om tillidsrepræsentanter, samarbejde og samarbejdsudvalg - Rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse - Aftale om statistiskgrundlag for de lokale lønforhandlinger
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdervalgte, godkendte tillidsrepræsentanter og fællestillidsrepræsentanter med forhandlingskompetence vedrørende løn.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mulighed for anmodning om lønoplysninger til brug for lønforhandlinger på individniveau for de medarbejdere, tillidsrepræsentanten repræsenterer i lønspørgsmål, via en digital blanket eller selvbetjeningsløsning - Fremsendelse af de efterspurgte oplysninger via sikker e-mail i et anerkendt, læsbart format - Orientering af tillidsrepræsentantens forhandlingsmodpart om form og indhold af de udleverede oplysninger <p>KS er forpligtet til at råde over og være i stand til at fremskaffe de ønskede oplysninger indenfor den givne tidsramme.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tillidsrepræsentanten opfordres til indledningsvist at anmode sin forhandlingsmodpart om de ønskede oplysninger på individniveau. Såfremt tillidsrepræsentanten repræsenterer et stort antal medarbejdere, eller medarbejdere fordelt over flere afdelinger eller institutioner, kan den her beskrive forespørgselsadgang til KS træde i kraft. - Tillidsrepræsentanten, som anmoder KS om de ønskede oplysninger, skal oplyse <ul style="list-style-type: none"> ○ hvilket org-nummer eller –numre, vedkommende er tillidsrepræsentant for, samt ○ hvilket overenskomstområde(r), vedkommende repræsenterer ○ fra hvilken måned, tillidsrepræsentanten ønsker lønoplysningerne. ○ navnet på forhandlingsmodparten <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for tillidsrepræsentanten:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Tillidsrepræsentanten har pligt til, alene at anmode om oplysninger for de medarbejdere, vedkommende repræsenterer, samt at kunne, på given foranledning, dokumentere dette. - Såfremt tillidsrepræsentanten modtager oplysninger om personer, vedkommende ikke repræsenterer i forhandlinger, må disse oplysninger ikke indgå i forhandlingsgrundlaget, og er i øvrigt omfattet af tavshedspligt fra tillidsrepræsentantens side.
Service	<ul style="list-style-type: none"> - Alle anmodninger behandles indenfor 10 arbejdsdage, såfremt alle nævnte oplysninger og forudsætninger er til stede.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	
Version:	

Tilkøbsservices

Kursusadministration	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at administrere og udbyde interne kurser for KS samt de forvaltninger i Københavns Kommune, der måtte ønske det.</p> <p>Herunder er at samle kursusadministration ét sted og derved levere en prisbillig samt professionel kursusadministration.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS leverer et nemt tilmeldingssystem på nettet (KS tilmeldingssystem) en deltagerliste samt en oversigt over konteringer.</p> <p>Tilmelding sker via "Kursusbasen" på KKnet, hvor deltageren selv aktivt går ind og tilmelder. Afmelding sker ved kontakt til KS. Afmelding skal ske senest 10 dage før kursusdagen, ved senere afmelding eller udeblivelse fra kursus opkræves der fuld kursuspri.</p> <p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Booking af lokaler• Forplejning• Oprette kurser i "Kursusbasen"• Vedligeholde kurser• Administration i forbindelse med afslutning af kursus <p>Det er KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none">• KS forpligter sig til, at levere en færdig kursuspakke således at:• Kurset/kurserne bliver tilbudt medarbejderne i god tid inden afholdelse• Underviser og kursussted modtager deltagerliste• Standardevaluering bliver udsendt (max. 13 spørgsmål)• En standardskabelon over kursusregnskabet leveres efter endt kursusforløb <p>Servicen indeholder ikke:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trykning af materiale• Udsendelse af materiale• Booking og bekræftelse af underviser• Distributionslister
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <p>Levere et færdigt kursus eller -katalog, som indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kursusnavn• Dato for afholdelse• Tid (start og sluttid)

	<ul style="list-style-type: none"> • Målgruppe • Kursussted • Pris • Kursusindhold • Program • Kontoplan v/kontering
Service	Aftales efter behov.
Økonomi	7.255 kr. pr. kursus.
Senest godkendt:	
Version:	

Indberetning af ferie og fravær i Vagtplan (Vagtplan 1)	
Formål	KS sikrer, at indberetning af ferie og fravær i Vagtplan sker i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning af fravær, herunder f.eks. sygdom, nedsat tjeneste, hjemmeboende barns 1. og 2. sygedag, omsorgsdage mv. • Indberetning af ferie, herunder ferie og 6. ferieuge. • Registrering af karensdage i forhold til medarbejderens ret til erstatningsferie. • Opsætning i Vagtplan ved ansættelse af medarbejder, således at ferie og fravær kan registreres korrekt – herunder oprettelse af rulleplan. • Opsætning i Vagtplan ved ændring i medarbejders ansættelse, således at ferie og fravær kan registreres korrekt – herunder ændring af rulleplan. • Opsætning i Vagtplan ved organisationsændringer, således at ferie og fravær kan registreres korrekt – herunder oprettelse af enheder, rulleplaner og overføring af registreret ferie og fravær. <p>Øvrige forpligtelser for KS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS er forpligtet til at kende, følge og løbende holde sig opdateret på regler, lovgivning og overenskomster, der har relevans for udførelsen af opgaven. • KS er forpligtet til at sikre, at selvbetjeningsløsningen er tilgængelig. <p>Relaterede services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget) • Ændringer (anmodning fra beslutningstager) • Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer • Lønkontrol • Rådgivning og support på det personaleadministrative område
Forudsætninger og forvaltningernes forpligtelser	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferie og fravær skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning. • Ferie og fravær skal fremsendes så snart ferie og fravær kendes. • Hvor der er tale om karensdage i forhold til medarbejderens ret til erstatningsferie, skal lægeerklæring for medarbejderens sygdom fremsendes via KS' selvbetjeningsløsning. Første sygedag, der indberettes

	<p>skal være den dato, hvor medarbejder har sygemeldt sig, idet karensdagen løber herfra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvor der er tale om indberetning af nedsat tjeneste skal mulighedserklæring fremsendes via KS' selvbetjeningsløsning. • Mødeplaner m.v., der skal fremgå af rulleplaner i Vagtplan, skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning. <p>Forvaltningens forpligtigelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager har selv ansvar for at aftale ferie og fravær med medarbejder. • Beslutningstager har selv ansvar for at indhente lægeerklæring hos medarbejder, hvor der er tale om karensdage i forhold til medarbejderens ret til erstatningsferie. • Beslutningstager har selv ansvar for at få udfærdiget fastholdelsesplan og evt. mulighedserklæring, hvor der er tale om nedsat tjeneste. • Beslutningstager har selv ansvar for at aftale mødeplan mv. med medarbejder.
Service	<p>Indmeldt ferie og fravær indtastes i Vagtplan, så de slår rettidigt igennem relevante systemer som følger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90 % indberettes senest 3 hverdage efter modtagelse af elektronisk blanket. • 100 % indberettes senest 5 hverdage efter modtagelse af elektronisk blanket.
Økonomi	<p>Indberetning af ferie og fravær i Vagtplan kan af forvaltningen tilkøbes til en pris af kr. 250,- pr. medarbejder pr. år.</p>
Senest godkendt:	Version:

Andre indberetninger i Vagtplan – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan 2)	
Formål og produkt	KS sikrer, at andre indberetninger i Vagtplan sker i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning af timer til overenskomstansatte timelønnede. • Indberetning af særydelser i medarbejdernes planer i Vagtplan, herunder f.eks. merarbejde, overarbejde, ændringer i tjenester, omlagte timer og feriekoloni. • Indberetning af andre ændringer i medarbejdernes planer i Vagtplan, f.eks. afspadsering og kursus. • Indberetning af løntillæg for måneds- og timelønnede, f.eks. kørsels- og befordringsgodtgørelse. • Manuelle ændringer i afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen iht. lokalaftaler ved ansættelse og ændringer. • Ændring af afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i forbindelse med enkeltstående dage, brug af restsaldi og tømning af saldi. • Oprydning i rulleplaner. <p>Øvrige forpligtelser for KS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS er forpligtet til at kende, følge og løbende holde sig opdateret på regler, lovgivning og overenskomster, der har relevans for udførelsen af opgaven. • KS er forpligtet til at sikre, at selvbetjeningsløsningen er tilgængelig. <p>Relaterede services:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variable ydelser (timesedler, over-/merarbejde, ferie m.v.) • Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget) • Ændringer (anmodning fra beslutningstager) • Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer • Lønkontrol og særlig lønkontrol, jf. obligatoriske retningslinjer for løn og personaleområdet • Rådgivning og support

<p>Forudsætninger og forvaltningernes forpligtelser</p>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timer, særydelser og løntillæg og andre ændringer skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning. • Indsendte timesedler skal være underskrevet af lønmodtager. • Timer, særydelser og løntillæg og andre ændringer skal fremsendes så snart de kendes. • Hvor der skal ske manuelle ændringer i afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen iht. lokalaftale, skal lokalaftale fremsendes af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning . • Ændringer af afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i øvrigt skal fremsendes så snart de kendes. <p>Forvaltningens forpligtigelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager har selv ansvar for at aftale timer, særydelser, løntillæg og andre ændringer med medarbejder.
<p>Servicemål</p>	<p>Indkomne registreringer indtastes i Vagtplan, så de slår rettidigt igennem relevante systemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timer og særydelser: 100 % indberettes således, at de medtages i førstkomende lønudbetaling. • Afvigelser: 90 % indberettes senest 3 hverdage efter modtagelse af elektronisk blanket. • Afvigelser: 100 % indberettes senest 5 hverdage efter modtagelse af elektronisk blanket. • Evt. andre leverancer*: 100 % senest den 5. hverdag i efterfølgende måned. <p>*Type, behov, frekvens og afsendelsesform samt 'modtager' sker iht. individuelle aftaler med fagforvaltningerne.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Andre indberetninger i Vagtplan kan af forvaltningen, sammen med indberetning af ferie og fravær i Vagtplan, tilkøbes til en samlet pris af kr. 350,- pr. medarbejder pr. år.</p>
<p>Senest godkendt:</p>	<p>Version:</p>

8. Regnskabservices

Fælles standardservices

Debitorer – salg af varer og ydelser	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at der sker effektiv og korrekt fakturering af Københavns Kommunes salg af varer og ydelser.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>I Københavns Kommune foretages salg af varer og ydelser samt opkrævning af gebyrer og afgifter. Det kan eksempelvis være salg af pladser i dagtilbud, billetter til svømmehaller eller servicebetaling på plejehjem. De kommunale enheder, som leverer varer eller ydelser, hvor de efter gældende lovgivning har krav på betaling fra en borger eller anden part, kan gøre sådanne krav gældende. Den administrative proces, som understøtter, at salg i sidste ende bliver en indtægt for Københavns Kommune er beskrevet herunder som debitorservices.</p> <p>Servicebeskrivelsen vedrører både debitorprocesser i KØR og i Navision (for TMF).</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Registrering og validering:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Registrering og udsendelse af de indmeldte krav i form af debitorfaktura/kreditnotaer• Oprettelse og vedligeholdelse af debitorstamdata, herunder regulering af faste takster på stamkort i KØR. Eventuelt fejlbehæftet data, som er oversendt til KS, returneres til forvaltningen.• Indbetalinger i bank (ikke-manuelle) registreres og udlignes automatisk med forfaldne debitor krav. Manuelle indbetalinger registreres og udlignes manuelt med forfaldne debitor krav af KS.• KS trækker rapport over afdøde borgere i VI-systemet <p><u>Opfølgning og rykkerprocedure:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Indbetalinger, som ikke er fordelt/identificerede, udredes af KS i samarbejde med forvaltningerne• For eksterne debitorer foretager KS udsendelse af forfaldslistor til forvaltningerne med henblik på gennemgang og notering af debitorer, som skal rykkes. På baggrund af tilbagemeldinger fra forvaltningerne overdrager KS ubetalte krav til KBS til videre foranstaltning.• For offentlige debitorer fremsender KS løbende manuelle rykkere (gælder dog ikke ved mellemkommunal afregning)• Indbetalinger på forfaldne fakturaer modtages løbende fra KBS og KS foretager udligning• KS registrerer afskrivninger af uerholdelige krav efter aftale med

	<p>forvaltningerne eller KBS</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS forestår anmeldelse af krav til skifteretten for hhv. konkursboer og dødsboer efter aftale med forvaltningerne <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer månedlig rapportering over bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udviklingen på debitorområdet, herunder brutto/netto debitorfakturering i perioden, samt opgørelse af antallet af udstedte fakturaer og kreditnotaer • Opgørelse af aldersfordelte debitorer • Opgørelse af forfaldne debitorer, som er oversendt til KBS, samt forfaldne debitorer, som endnu ikke er oversendt til KBS • Opgørelse af beløb modtaget fra KBS i forbindelse med inddrivelsesprocessen • Rapportering på servicemål
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Forvaltningen har ansvar for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre et gyldigt grundlag for kravet. I tilfælde, hvor indberetter af kravet har været i dialog med debitor og der er uenighed om kravet, skal KS informeres • Kravet er opgjort, godkendt og korrekt konteret i selvbetjeningsløsningen med vedlagt dokumentation • <u>Til debitorer med stamkort</u> skal fakturagrundlag, ændringer samt reguleringer være indsendt til KS via selvbetjeningsløsningen senest d. 10. i måneden før fakturering • <u>Til debitorer uden stamkort</u> skal fakturagrundlag være indsendt til KS via selvbetjeningsløsningen senest 5 arbejdsdage før periodelukning • Returnering af månedlige forfaldslistes til KS inden 3 arbejdsdage for at sikre rettidig oversendelse til KBS, manuel rykning eller afskrivning • Forholde sig til poster til afskrivning i regnskabet og melde tilbage til KS • Opdaterede takstbilag indsendes til KS for opdatering i KØR en gang årligt senest 15. november for kommende år • Sikre, at der iværksættes opfølgning og handlinger som følge af KS' rapportering
<p>Servicemål</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debitorfakturaer vil blive fremsendt debitor senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af fakturagrundlag • Debitorfaktura for midlertidige aflastningspladser oprettes samme dag, som KS modtager besked fra forvaltningen • Forfaldsliste udsendes til hver forvaltning den 10. arbejdsdag i hver måned • KS sikrer oversendelse af debitorkrav til KBS senest den 20. i hver måned • KS foretager manuelle rykkere til offentlige debitorer inden udgangen af

	<p>hver måned</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ikke-fordelte/ikke-identificerede indbetalinger håndteres senest sidste arbejdsdag i måneden • KS foretager afskrivninger inden udgangen af hver måned efter aftale med forvaltning • Anmeldelse af dødsfald til skifteretten sker senest dagen efter modtagelse fra forvaltning
Økonomi	Via bevilling.
<p>Senest godkendt: Version:</p>	

Kreditor – køb af varer og ydelser

Formål	Formålet med KS' service er at sikre effektiv og korrekt håndtering af Københavns Kommunes kreditorer, herunder at understøtte det fælleskommunale mål om rettidig betaling.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Køb af varer og ydelser finder sted i de enkelte forvaltninger. Kreditorprocessen starter ved et indkøb, idet bestiller angiver kontaktoplysninger til leverandøren. Det overordnede ansvarssnit i processen er, at KS forestår modtagelse, dispatching og opfølgning på e-faktura til godkendelse, mens den bestillende forvaltning har ansvar for at sikre, at varen er modtaget og godkende betalingen. Forvaltningerne og KS har et fælles ansvar i processen, for at sikre korrekt periodisering og rettidig betaling.</p> <p>Servicebeskrivelsen vedrører både kreditorprocessen i KØR og i Navision (for TMF).</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Dispatching (fordeling) og validering:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Korrekt og rettidig fordeling (dispatching) af e-fakturaer og kreditnotaer, herunder teknisk fakturakontrol af indkomne e-fakturaer. Ved fejlbehæftede fakturaer returneres disse til leverandører.• Dialog med leverandører i forbindelse med rykkere eller fejl i faktura, hvor der ikke behøves informationer fra forvaltning. <p><u>Opfølgning og rykkere for godkendelse:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Opfølgning og rykning for fakturaer, der mangler godkendelse• Opfølgning på faktura, der er afviste eller manuelt tilbageholdte• Opfølgning og udligning af kreditnotaer i samarbejde med bestiller af vare/ydelse• Betaling af fakturaer, herunder opfølgning på betalinger, der er afviste eller fejlbehæftede <p><u>Øvrige services:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Vedligeholdelse af kreditor stamdata• Registrering af ændringer til stillingshierarkier• Håndtering af kreditnotaer• Håndtering af 3. mands regninger på vegne af en borger i kommunen• Håndtering af konkrete problemsager som har karakter af tvister, eller hvor der er behov for akut handling• Oprette udenlandske betalinger via bank og håndtering af relaterede finansposter• Foretage registrering af manuelle fakturaer i selvbetjeningsløsningen i særlige tilfælde, eksempelvis ved straksudbetalinger eller annullerede e-

	<p>faktura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foretage stikprøvekontrol af dokumentation til kreditorfakturaer oprettet via selvbetjeningsløsning i henhold til gældende regelsæt • Indberette køb af varer/ytelser fra udlandet til Danmarks Statistik <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer månedlig rapportering på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udviklingen på kreditorområdet, herunder brutto/netto leverandørbetalinger i perioden, samt opgørelse af antallet af fakturaer og kreditnotaer • Opgørelse af antal fakturaer som afventer godkendelse, forfaldne fakturaer og fakturaer på hold • Fakturaernes gennemsnitlige gennemløbstid fra dispatching til godkendelse • Andelen af rettidige betalinger
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre afgivelse af korrekte kontaktoplysninger (referenceperson, dvs. brugerident, EAN-nummer og evt. rekvisitions- eller Indkøbsnummer) ved bestilling • Foretage varemottagelse og tjekke fakturagrundlag. Ved eventuelle fejl skal bestilleren af en vare/ydelse føre dialog med leverandør • Foretage kontering og godkendelse/afvisning af kreditorfaktura og kreditnota • Registrere betalinger i selvbetjeningsløsningen for udbetalinger, hvor der ikke i lovgivningen er krav om e-faktura, f.eks. udlæg, tilskud, afsluttet debitorsag/beboersag, honorar mm. • Registrere udenlandske fakturaer i selvbetjeningsløsning • Vedhæfte korrekt dokumentation ved manuelt oprettede betalinger • Handle på rykkere for manglende godkendelse af fakturaer • Sikre, at der iværksættes opfølgning og handlinger som følge af KS' rapportering
<p>Servicemål</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dispatching af kreditorfaktura til godkendelse i Workflow senest 2 arbejdsdage efter modtagelse af korrekt faktura • Oprettelse eller ændring af kreditorstamdata senest 3 arbejdsdage efter henvendelse • Ugentlig opfølgning på ikke godkendte og forfaldne fakturaer samt tilbageholdte fakturaer • Daglig opfølgning på og håndtering af afviste fakturaer

Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Bank og Kasse	
Formål	Formålet med KS' service er forestå den daglige administration af Københavns Kommune på bank- og kasseområdet.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service vedrører den daglige administration af alle Københavns Kommunes bankforretninger. Det drejer sig hovedsageligt om oprettelser, ændringer eller nedlæggelser af bankkonti, betalingskort og fuldmagter. Servicen vedrører desuden anmodning vedrørende oprettelse, ændringer eller lukning af kontaktkasser og varetagelse af kasseeftersyn i Københavns Kommune.</p> <p>KS' service vedr. bankkonti omfatter:</p> <p><u>Oprettelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS opretter, ændrer og nedlægger bankkonti i Københavns Kommunes hovedbanker på forvaltningernes anmodning. KS håndterer ligeledes fuldmagtsforhold samt tilhørende likvidkonti i KØR • KS opretter, ændrer og nedlægger brugere til kommunens hovedbankers netbanksløsninger <p><u>Opfølgning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS bidrager med data og indgår i opfølgningen på Københavns Kommunes samlede likviditet • KS foretager opfølgning på betalingsfiler fra dag til dag <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer kvartalsvis rapportering vedrørende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Likviditetsoversigt pr. forvaltning med afvigelsesrapportering på forskelle mellem bankkonti og KØR konti. • Oversigt over oprettelser/lukninger af konti. <p>KS' service vedr. betalingskort omfatter:</p> <p><u>Oprettelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • På forvaltningens anmodning opretter KS betalingskort til ansatte i Københavns Kommune. • Vi opretter betalingskort på institutionens anmodning. <p><u>Opfølgning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS foretager løbende opfølgning på henvendelser fra banken ved ændret forbrugsmønster på betalingskort. • KS bistår med hjælp i forbindelse med bortkomne kort, koder og uafklarede transaktioner på betalingskort. <p><u>Rapportering:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • KS leverer årlig oversigt over betalingskortholdere til brug for forvaltningens ajourføring. <p>KS' service vedr. kasser omfatter:</p> <p><u>Oprettelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • På forvaltningernes anmodning behandler KS anmodninger om oprettelser, nedlæggelser og ændringer af kontantkasser <p><u>Opfølgning og kontrol:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS foretager uanmeldt kasseeftersyn og bilagskontrol efter gældende regler og fælles forretningsgang. Ved eftersynet kontrolleres bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> ○ At der foreligger tilladelse til kontantkasse samt at kontantbeholdning opbevares på betryggende vis ○ At der foretages optælling af kassen og føres kasserapport, samt at omsætning indsættes i banken på daglig basis ○ At kasserapporten afsluttes, godkendes og indtastes i selvbetjeningsløsningen mindst én gang ugentligt ○ At kassebeholdningen bliver afstemt i overensstemmelse med den bogførte kassebeholdning i KØR ○ At uafregnede forskud/udlæg er dateret, underskrevet og afregnet senest efter 5 arbejdsdage samt at der ikke foretages kontantudbetalinger over 500 kr. ○ At der er betryggende funktionsadskillelse mellem kasse og bogføring; anvisning og bogføring samt kontrol og bogføring ○ At bilagene er valide og er korrekt godkendte • KS foretager efter særskilt aftale med forvaltning udvidet kasseeftersyn vedr. moms, inventarliste, beboermidler mv. <p><u>Rapportering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS leverer rapport over gennemført kasseeftersyn til den vedrørte forvaltningsenhed samt centralforvaltningen med status på eftersynet, herunder konstaterede fejl og mangler. • KS leverer kvartalsvis oversigt over kassetilladelser til brug for forvaltningens ajourføring.
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmode om oprettelser, ændringer og lukninger af bankkonti, betalingskort, kontantkasser samt fuldmagtsforhold via de tilgængelige selvbetjeningsløsninger og blanketter • Sikre at anvendelse af betalingskort sker efter gældende regler • Sikre en betryggende håndtering, opbevaring og kontrol af brug af kommunens likvide midler i øvrigt

	<ul style="list-style-type: none"> • Opgøre/optælle kasser og foretage daglig afstemning heraf samt udarbejde kassekladder, som registreres i selvbetjeningsløsningen* • Foretage opfølgning på resultatet af kasseeftersynet, herunder sikre at der bliver yderligere eftersyn, hvis der er tegn på uregelmæssigheder i forvaltningen af den enkelte kasse • Registrere eller foretage ompostering ved forbrug på betalingskort via selvbetjeningsløsningen med behørig underliggende dokumentation • Årligt at verificere fuldmagtsforhold på firmadankort • Meddele KS når der sker ændring i en medarbejders arbejdsforhold, som giver anledning til ændring i fuldmagtsforhold, adgang til netbank og/eller betalingskort/kreditkort • Foretage spærring af kort og lign. ved tyveri og/eller indbrud <p>*I tilfælde af manuelle debitorindbetalinger i kasse, skal kassekladder indsendes til KS for registrering i KØR</p>
Service	<ul style="list-style-type: none"> • Bestilling, ændring eller lukning af betalingskort foretages senest 3 arbejdsdage efter modtaget anmodning. • Oprettelse og nedlæggelse af bankkonti igangsættes 3 arbejdsdage efter modtagelse. • Der skal minimum en gang årligt udføres et kasseeftersyn på alle kontantkasser i Københavns Kommune
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt: Version:	

Finansposterings	
Formål	Formålet med KS' service er at registrere bankbevægelser og manuelle debitorindbetalinger samt posterings, som afstemningsarbejdet giver anledning til. Servicen omfatter desuden overvågning og kontrol med selvbetjeningsløsning 'Postering'. Formålet med servicen er generelt at sikre et korrekt og retvisende regnskab.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Finansposterings er en service, som omfatter overvågning og kontrol med selvbetjeningsløsningen, registrering af bankbevægelser og manuelle debitorindbetalinger i selvbetjeningsløsningen samt registrering af de posterings, som ikke kan foretages via selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Finansposterings som ikke kan foretages via selvbetjeningsløsningen kan forekomme i følgende tilfælde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Når forvaltningsenheden modtager manuelle indbetalinger af tilgodehavender oprettet i debitormodulet • Når antallet af omposterings mellem konti overstiger et antal linjer der gør, at man i stedet med fordel kan foretage indlæsning via ADI-regneark <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Registrering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrering af finansposterings vedr. bankkonti* (excl. betalingskort og kontantkasser, der håndteres i forvaltningen) • Håndtering af fremsendte ADI-ark vedr. finansposterings • Registrering af finansposterings, som er afledt af afstemningsopgaven (statusafstemning og logning) på baggrund af dialog og behørig dokumentation modtaget fra forvaltningen • Efter aftale med den enkelte forvaltning håndterer KS indlæsning af regnskaber vedrørende selvejende institutioner med driftsoverenskomst (via ADI-ark) <p><u>Opfølgning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opfølgning på fejlede posterings fra registrering i selvbetjeningsløsning eller andre systemfejl (fejlkonti, interfacetabeller mm.) • KS følger op på fejl i registreringer vedr. finansposterings, som er fremsendt til KS som ADI-regneark • Ved fejl og mangler i posterings kontaktes forvaltningen med henblik på at sikre korrekte oplysninger • Synliggørelse og rapportering af ubehandlede posterings til forvaltningen • Udførelse af stikprøvekontrol af vedhæftet dokumentation til finansposterings i selvbetjeningsløsningen

	<p>Rapportering:</p> <p>KS leverer månedlig rapportering på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ikke behandlede posterings i selvbetjeningsløsningen <p><small>*En forudsætning herfor er at KS af forvaltningen tildeles bemyndigelse til at kunne registrere kendte og forventelige finansposterings med driftspåvirkning. Ansvar for tilvejebringelse af nødvendig og behørig dokumentation påhviler forvaltningen.</small></p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foretage registrering og godkendelse af finansposterings/omposterings via selvbetjeningsløsningen • Indsende bilag for forventet indtægt eller forhåndsgodkendelse til KS vedr. udpostering af konkret beløb på forvaltningens konti • Sikre at finansposterings vedrørende bank og giro registreres i selvbetjeningsløsningen for betalingskort og kassekladder*** • Sikre korrekte data i registreringen med behørig underliggende dokumentation, herunder at både indberetter og godkender er fortrolige med kontoplanen • Sikre, at finansposterings over 100.000 kr. godkendes af 2 ansatte med korrekte autorisationer • Forestå opfølgning på fejlposterings, manglende dokumentation samt udredning vedrørende uoverensstemmelser afledt af afstemningsrutinen, foretaget af KS • Udarbejde ADI-regneark vedrørende finansposterings • Vurdere og handle på den rapportering, der udarbejdes af KS <p><small>***I tilfælde af manuelle debitorindbetalinger til kontantkasser, skal kassekladder indsendes til KS for registrering i KØR</small></p>
<p>Servicemål</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KS gennemgår dagligt alle bankkonti for at identificere eventuelle bevægelser. Bankbevægelser og manuelle debitorindbetalinger registreres på relevant konto i KØR inden for en uge. • ADI-regneark vedrørende finansposterings bogføres senest 2 arbejdsdage efter modtagelse
<p>Økonomi</p>	<p>Via bevilling.</p>
<p>Senest godkendt: Version:</p>	

Intern faktura	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre effektiv og korrekt administration af interne fakturaer der sendes internt eller imellem forvaltninger.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>I Københavns Kommune købes og sælges ydelser både internt i forvaltninger og på tværs af forvaltninger. Derfor foretages intern fakturering. KS' overordnede ansvar i denne forbindelse omfatter opfølgning og håndtering af fejlede interne fakturaer udsendt i Workflow samt udsendelse (dispatching) af interne fakturaer fra fagsystemer.</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Oprettelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • For krav oprettet via selvbetjeningsløsningen udføres kontrol og fejlhåndtering på afsendte interne fakturaer samt eventuel opfølgning og fejlrettelser ved udsendelse i workflow • For krav oprettet via grænsesnit mellem et fagsystem og KØR, foretager KS indlæsning af grænsesnit i KØR og udsendelse samt evt. fejlretning i Workflow. <p><u>Opfølgning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS foretager opfølgning og rykning på åbne og afviste interne fakturaer. For så vidt angår afviste interne fakturaer, sikrer KS at der er angivet en årsag til afvisning. <p><u>Rapportering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS leverer månedlig rapportering til forvaltningen fem dage før regnskabsperiode lukker på bl.a. status over godkendte, afviste samt interne fakturaer til behandling. <p>Servicen udføres også for de enheder (TMF), som anvender Navision som forsystem til KØR.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Forvaltningerne er ansvarlige for opgørelse og udarbejdelse af interne fakturaer, herunder efterfølgende godkendelse hos modtager.</p> <p>Det er forvaltningens ansvar, som <u>afsender</u> af en intern faktura at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberette internt krav til fakturering via selvbetjeningsløsningen, på baggrund af indgået aftale mellem parterne vedlagt behørig underliggende dokumentation • Data er indberettet korrekt og indeholder som minimum informationer om aftaleparter, beskrivelse af leverancer, pris og fakturas hyppighed • Indgå dialog med modtager af intern faktura i tilfælde af, at en intern faktura afvises

	<ul style="list-style-type: none"> • Vurdere og handle på den rapportering, der udarbejdes af KS. • At der sker en rettidig oprettelse af krav i selvbetjeningsløsningen i henhold til gældende fælles forretningsgange <p>Det er forvaltningens ansvar, som <u>modtager</u> af interne fakturaer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørge for korrekt og rettidig kvalitetssikring, godkendelse og kontering i henhold til gældende fælles forretningsgange • Følge op på KS' rapportering vedrørende åbne interne fakturaer
Service	<ul style="list-style-type: none"> • Daglig opfølgning på fejl ved udsendelse i Workflow • Daglig udsendelse af interne fakturaer til godkendelse i Workflow - efter indlæsning i KØR fra fagsystemer • Daglig opfølgning på afviste interne fakturaer • Ugentlig rykning på åbne interne fakturaer
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	
Version:	

Afstemninger af balancekonti	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre at kommunens balancekonti er afstemt til behørig underliggende dokumentation samt at foretage opfølgning på differencer og fejl.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' overordnede ansvar omfatter afstemning af kommunens balancekonti og synliggørelse af differencer og manglende eller fejlede posterings, som den budgetansvarlige enhed skal udrede. KS er ansvarlig for, at der finder opfølgning sted på alle afstemninger med konstaterede differencer.</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Afstemning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS foretager afstemning og logning af forvaltningernes balancekonti efter gældende regler og fælles forretningsgange* <p><u>Opfølgning og vejledning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstemninger med differencer/mangler opgøres og synliggøres over for forvaltningerne. De posterings, som afstemningen har affødt, registreres og godkendes, på baggrund af dialog og behørig dokumentation modtaget fra forvaltningen • KS går i dialog med den enkelte enhed i forvaltningen om nødvendige opfølgende handlinger for at udrede/udbedre differencer, samt følger op på om handlingerne gennemføres. • Afstemning af fejlkonti. <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer månedlig rapportering på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal konti, der er afstemt i perioden og logningsprocent • Antal konti afstemt til opfølgning/antal konti ikke-afstemt • Oversigt over konti, hvor der foretages opfølgningsaktiviteter, herunder nødvendige opfølgende handlinger i forvaltningen/den budgetansvarlige enhed for at udrede/udbedre differencer. <p>KS leverer herudover input til forvaltningernes konklusionsnotat for så vidt angår den del, som omhandler afstemning af balancekonti.</p> <p><small>* Det fremgår af Københavns Kommunes kasse- og regnskabsregulativ – bilag om bogføring afsnit 14 "systemejereren for det integrerede system har ansvaret for at sikre, at systemet er afstemt med KØR herunder udarbejdelse af</small></p>

	dokumentation herfor".
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levere relevant og brugbart materiale til brug for afstemning af balancekonti, herunder tilvejebringelse af behørig underliggende dokumentation • Følge op og handle på eventuelle differencer eller manglende/fejlede poster, der er synliggjort af KS ifm. afstemningsrutinen • Som systemejer for fagsystemer med grænsesnit til KØR at handle i tilfælde af afvigelser og rette eventuelle fejl • Forvaltningen er ansvarlig for den løbende registrering • Hvis der identificeres fejl eller mangler, som har betydning for afstemningen af balancekonti, skal KS orienteres. • Afstemning af sorteret posteringsudtræk på baggrund af udtræk leveret af KS.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Månedlig logningsprocent på 100 pct. • Antal konti afstemt til opfølgning på maksimalt 15 pct.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Controlling af balancen	
Formål	KS foretager controlling af afstemte balancekonti til understøttelse forvaltningens ledelsestilsyn.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' overordnede ansvar omfatter controlling af kommunens balancekonti, dvs. at sikre, at kommunens samlede balance er opgjort efter gældende regler og praksis.</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Controlling:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle afstemninger er omfattet af en årlig kontrol • Ud fra en risikovurdering af regnskabsmæssig væsentlighed foretages løbende stikprøvekontrol af afstemninger • Der foretages 2-3 temakontroller årligt på udvalgte balancekonti. Temaer aftales i samarbejde med forvaltningerne. De kan være både tværgående og forvaltningsspecifikke. <p><u>Rapportering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvartalsvis rapportering på stikprøve- og temakontroller • Bidrag med data som grundlag for forvaltningernes konklusionsnotat på afstemninger • KS leverer forud for årsafslutningen en kvittering for udført kontrolaktiviteter som understøtter forvaltningens ledelsestilsyn
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reagere på eventuelle mangler ved afstemningerne, som kan henføres til forvaltningernes arbejde i forhold til afstemningsproceduren
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle balancekonti er omfattet af controlling minimum en gang årligt.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

Afstemning af løn	
Formål og produkt	Formålet med KS service er at sikre fuld overensstemmelse mellem løndata i lønsystemet, økonomisystemet og SKAT (e-indkomst).
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Afstemning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstemning mellem økonomi- og lønsystem • Afstemning af indberetninger til SKAT • Afstemning af autoriserede manuelle posteringer og opfølgning herpå • Afstemning af lønfejlkonti og udredning af eventuelle fejlposteringer • Rettelser og omkontering på fejlkonti efter aftale med budgetansvarlig chef • Vedligeholdelse af Obligatoriske retningslinjer for løn - og personaleområdet og Konteringsvejledningen for løn <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer månedlig rapportering på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering af oplysninger vedrørende posteringer på fejlkonti til brug for estimeret forbrug i budgetansvarlige enheder (dækker foregående måneds lønkørsler). • Posteringer på lønkonti i KØR, som ikke har kilde KMD-OPUS (lønsystemet)
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltnings ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overholde reglerne i Konteringsvejledningen for løn og i de Obligatoriske retningslinjer for løn - og personaleområdet • Forestå kontroller som sikrer, at lønudbetalinger er autoriserede • Tilse, at kontrol- og godkendelsesprocedurer overholdes • Forvaltningen leverer korrekt dokumentation for lønudbetalingerne
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Månedlig afstemning mellem løn - og økonomisystem • Ved årsafslutningen foretages afstemning mellem løn - og økonomisystem, samt SKAT • Senest den 5. i hver måned leveres en opgørelse af posteringer på fejlkonti til brug for estimeret forbrug i budgetansvarlige enheder.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt: Version:	

Omkostningsbaseret regnskab (OBR)	
Formål	Formålet med KS service er at sikre løbende og korrekt registrering af OBR-aktiver i kommunens regnskab.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS er ansvarlig for at registrere tilgang, afgang og ændringer vedr. anlægsaktiver i KØR på baggrund af forvaltningernes fremsendte indberetningskemaer.</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Registrering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrering af aktiver sker løbende i anlægsmodulet i KØR på baggrund af modtagne indberetningskemaer, for anskaffelser over 100.000 kr. (inkl. finansielt leasede aktiver), herunder aktiver under opførelse <p><u>Opfølgning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved fejl og mangler kontakter KS forvaltningen, hvorefter indberetningskemaet returneres for indhentelse af korrekte oplysninger • Opfølgning på, om modtagne indberetningskemaer med ændringer og afgang, er konteret korrekt <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer hvert kvartal en aktivfortegnelse, som forvaltningen kan anvende, som led i deres kontrol af aktivernes tilstedeværelse</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre at alle OBR-aktiver over 100.000 kr. identificeres og påføres indberetningskemaet • Indberetningskemaet vedr. tilgange, afgang og ændringer indsendes løbende, rettidigt (senest inden udgangen af kalenderåret) og er udfyldt korrekt, samt at der er foretaget korrekt kontering • Det er forvaltningens ansvar at foretage vurdering af om indberetninger af til og afgang er korrekte og om de afløser tidligere registrerede "klumpninger" eller enkelt registrerede aktiver. • Verificere anlægsaktiver i forbindelse med tilstedeværelseskontrol
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> • Modtagne indberetningskemaer med OBR-aktiver indberettes i den måned,

	hvor indberetningen modtages og alle indberetninger er registreret i anlægsmodulet inden årsafslutningen
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Moms	
Formål	Formålet med KS service er at sikre korrekt opgørelse og indberetning af moms for Københavns Kommune.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Afstemning og indberetning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgørelse og afstemning af alle typer moms iht. gældende terminer (købsmoms, registreret moms, EU moms, moms ved køb i 3.lande, fondsmoms, tilskudsmoms / positivlisten, kunstnermoms, splitmoms og energiafgifter.) • Indberetning af moms til hhv. Økonomi – og Indenrigsministeriet og SKAT • Dataanalyse og opfølgning på forvaltningernes konteringspraksis • Kontrol af momspositivlisten samt opdatering af procentsatser i KØR. <p><u>Rådgivning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning om korrekt momshåndtering i kontoplanen • KS leverer en specifikation af Københavns Kommunes årlige købsmoms til revisionspåtegning ved årsafregning • Controlling på overholdelse af momsregler ved køb i udlandet
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre korrekt kontoplan i henhold til momspositivlisten • Sikre korrekt kontering ud fra foreliggende kontoplaner og fælles forretningsgange • Foretage beregning og bogføring af splitmoms ved årets udgang
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Besvarelse af momsspørgsmål fra forvaltningerne skal ske inden for 3 arbejdsdage og sagsbehandling via andre myndigheder eks. SKAT i overensstemmelse med deres frister. • Ved ændringer i momspositivlisten orienteres forvaltningerne indenfor 3 arbejdsdage.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt: Version:	

Standardservices

Statsrefusion	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at Københavns Kommune på relevante udgifter på hovedkonto 05 "Social- og sundhedsvæsen" og 08 "Balanceforskydninger" får hjemtaget refusion i form af statsrefusion og integrationstilskud.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Statsrefusion og integrationstilskud hjemtages seks gange om året.</p> <ul style="list-style-type: none">• Januar kvartal• April kvartal• Juli kvartal• Oktober kvartal• Foreløbig restafregning• Endelig restafregning <p>Den kvartalsvise statsrefusions- og integrationstilskudshjemtagelse består af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Løbende restafregning for det foregående kvartal• Forskudsrefusion for det kommende kvartal <p>Den foreløbige og endelige restafregning udarbejdes det efterfølgende år. Den endelige restafregning skal revisionspåtegnes.</p> <p>Det koordinerende ansvar for statsrefusionshjemtagelsen i Københavns Kommune er placeret i Koncernservice. Koordineringsopgavens indhold består i hovedtræk af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdatering af filer til nyt kvartal• Indsættelse af data vedrørende modtaget refusion/integrationstilskud til og med indeværende kvartal (løbende restafregning)• Udsendelse af filer til involverede parter via e-mail• Gennemgang af udfyldte filer fra involverede parter• Opsamling af filer fra involverede parter (opsamlingsfil)• Opdatering af opsamlingsfil med datoer for modtagelse af kvartalets refusioner/integrationstilskud• Udarbejdelse af totaloversigt• Indberetning af kommunens godkendte data på Velfærdsministeriets hjemmeside på Internettet• Afsendelse af underskrevet Internet kvittering til Velfærdsministeriet• Udarbejdelse af posteringsbilag (opsamlingsfil)• Posteringsbilagene bogføres i KØR Finans• Tidsplan med angivelse af følgende frister for:<ul style="list-style-type: none">○ Koncernservice (KS) udsender materiale til involverede parter○ Involverede parter returnerer materiale til KS○ Kommunens samlede bidrag fremsendes til Velfærdsministeriet○ Kopi af posteringsbilag sendes til BIF, SOF og SUF (ikke ØKF)○ Datoer for modtagelse af kvartalsvis statsrefusion fra Velfærdsministeriet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vedrørende den foreløbige og endelige restafregning indeholder tidsplanen ud over ovenstående, tidsfrister for nedenstående opgaver: <ul style="list-style-type: none"> ○ Posteringsbilag med afsluttende posteringer afleveres til underskrift hos teamleder i KS ○ Posteringsbilag med afsluttende posteringer sendes til BIF, SOF og SUF (ikke ØKF) • Der skal indhentes bidrag fra følgende enheder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) ○ Sundhedsforvaltningen (SUF) ○ Socialforvaltningen (SOF) ○ Økonomiforvaltningen (ØKF) • Servicen indeholder endvidere vedligehold af forretningsgang på området <p>Servicen indeholder ikke: Kontering og afstemning af statsrefusionen fra mellemregningskontiene til de relevante refusionskonti i forvaltningernes driftsregnskab.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsende korrekte refusionsansøgninger indenfor de angivne tidsfrister.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Udsende refusionsskemaer rettidigt • Indberette kommunens godkendte data på Velfærdsministeriets hjemmeside indenfor den angivne tidsfrist • Afregning til forvaltningernes mellemregningskonto skal ske på samme dato, som modtagelsen af refusionen fra staten konteres i Koncernservice
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Statsrefusion – Beboerindskudslån	
Formål	Formålet med KS' service er at foretage udarbejdelse af statsrefusionsregnskab for beboerindskudslån.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse af statsrefusionsregnskab 2 gange om året. • Løbende afklaring/videreformidling af spørgsmål fra revisionen <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelsen foretages 2 gange årligt i forbindelse med halvårsregnskabet og årsregnskabet. Ved forsinkelser skal forvaltningen informeres.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fremsende data vedrørende beboerlånesager. "Opgørelse pr. udgangen af hvert kvartal" incl. tab/index. Skal videresendes til revisionen ifm. Statsrefusion. • Forvaltningen skal fremsende kvartalsafstemninger, incl. rapporter fra KØR der viser beløbene der indgår i kvartalsafstemningen. Skal videresendes til ekstern revisor ifm. Statsrefusion. Afstemning af 2. kvartal skal være KS i hænde senest uge 32. Afstemning af 4. kvartal skal være KS i hænde senest uge 3.
Service mål	Aftales efter behov
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

A-skat – afregning og administration	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at der sker afregning af A-skat fra Efterlevelseshjælp (SOF), Pension (KBS) og KMD Aktiv (BIF).
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Efterlevelseshjælp (SOF)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbetaling af efterlevelseshjælp og indeholdelse af A-skat kan kun ske via KMD-aktiv. Efterlevelseshjælp betales bagud • 2 dage før sidste hverdag i måneden trækkes saldoen i KØR på konto 60105-6902-8259000000 Indeholdt A-skat (grænsesnitsnøglen 3113885350) og de resterende 2 dage udtrækkes fra OnDemand under KMD-Aktiv (som endnu ikke er bogført i KØR) • Betaling til SKAT sker via "Betaling via eIndkomst" • Posteringsbilag udfærdiges og bogføres • Månedlig afstemning af kontoen 60105-6902-8259000000 Indeholdt A-skat • Årlig afstemning af afregnet skat mellem afstemningsliste fra KMD-aktiv, KØR og oplysninger fra SKAT (via eIndkomst) • Vedligehold af forretningsgang <p>Pension (KBS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betaling til SKAT sker via "Betaling via eIndkomst" • Posteringsbilag udfærdiges og bogføres. Til orientering fremsendes info om den foretagne postering til KBS <p>KMD-aktiv (BIF)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betaling til SKAT sker via "Betaling via eIndkomst". Der foretages 2 betalinger pr. den 1. og pr. medio mdr. • Posteringsbilag udfærdiges og bogføres • Månedlige rettelser af fejlliste "Indberettet til Skat" • Årlig afstemning af kontoen 81000-9252- 8259000000 Indeholdt A-skat
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Forvaltningen har ingen særskilte forpligtelser.
Servicemål	Betaling af A-skat skal ske den 1. bankdag i efterfølgende måned
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Børnefamilieydelse – afregning og afstemning	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at der sker udligning/afregning for de mellemværender, der er mellem Københavns Kommune og Skat for udlæg foretaget af Borgerservice vedrørende Børnefamilieydelse.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udskrivning af rapporter fra P.nr-basen og KØR vedrørende grænsesnitrøglen xxxx0863yy • Dataene vedr. p.nr. bearbejdes i Excel-regneark. Nettodebetsaldi/nettokreditsaldi slutbehandles i regneark. • Afstemning af oplysninger fra P.nr-basen med saldiene i KØR via Excel-regneark • Debetsaldiene (samlet sum) indberettes til SKAT via indberetningslisten bilag R237 og regnearket med debetsaldiene vedlægges • Kreditsaldiene pr. P.nr. indberettes til SKAT via inkassoindberetningen bilag R243 og regnearket med kreditsaldiene vedlægges • Bilagene R237 og R243 med tilhørende regneark sendes til SKAT. • Inkassoindberetningen R243 bogføres i KØR. • Når beløbet fra indberetningslisten R237 modtages bogføres det i KØR • Der afregnes kun i hele kroner, så der skal udfærdiges et øreafrundingsbilag, der ligeledes bogføres i KØR • Månedlig afstemning af statuskonto 11860–6001-6213000000 • Vedligehold af forretningsgang
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Forvaltningen har ingen særskilte forpligtelser.
Servicemål	Bilagene R237 og R243 indsendes snarest efter lukning af månedsregnskabet til SKAT.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Mellemkommunal afregning	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at der foretages en mellemkommunal afregning af førtidspension, (SOF), boligydelse (ØKF-Borgerservice) og kontanthjælp (BIF).
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sagsbehandling af mellemværendet med andre kommuner vedrørende førtidspension og boligydelse • Afregning af de omhandlede mellemværender. Hvis afregningen sker senere end 2 måneder efter, at der er modtaget sagsinformation skal dette indberettes til SOF/ØKF-Borgerservice • Vedligehold af forretningsgang
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre effektiv sagsbehandling, så KS kan overholde afregningsfristerne.
Servicemål	Afregning skal være foretaget 100 pct. senest 2 måneder efter, at der er modtaget sagsinformation om, at der skal foretages afregning. Uregelmæssigheder indberettes løbende til SOF/ØKF-Borgerservice.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Mellemkommunal refusion	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at der opkræves refusion fra andre kommuner for udgifter til kontanthjælp, skånejob, fleksjob, revalidering og beskæftigelsesordninger ydet efter aktivlove i Københavns Kommune. Servicen er målrettet BIF.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Løbende oprettelse af sager samt opkrævning af refusion:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtagelse af betalingstilsagn og efterfølgende oprettelse af papirsag samt oprettelse af sag i KMD Sag, hvis der ikke i forvejen eksisterer en sag på cpr.nr. • Opgørelse af refusionens beløb • Udarbejdelse af grundlag til faktura hvis refusionens totalbeløb på sagen er større end 1.000/4.000 kr. Hvis refusionens totalbeløb på sagen er mindre end 1.000/4.000 kr. afregnes den først ved halvårlig gennemgang. <p>Kvartalsvis opgørelse og afregning af refusion af eksisterende/allerede oprettede sager.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efter hvert kvartal, når periode er afsluttet/lukket i KØR undersøges det om den tidligere bopælskommune stadig er refusionspligtig, og i så fald opgøres refusionen. Hvis den tidligere bopælskommune ikke er refusionspligtig lukkes sagen. • Udarbejdelse af grundlag til faktura, hvis refusionens total beløb på sagen er større end 1.000/4.000 kr. Hvis refusionens total beløb på sagen er mindre end 1.000/4.000 kr. afregnes den først ved halvårlig gennemgang. • Sagsbehandling i forbindelse med indsigelser over for faktura • Månedlig opfølgning på udstedte fakturaer • Afstemning • Arkivering
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fremsende betalingstilsagn • Løse assistance i forbindelse med at afgøre om den tidligere bopælskommune stadig er refusionspligtig • Assistere i forbindelse med opgørelse af refusion • Assistere i forbindelse med håndtering af indsigelser over for faktura
Servicemål	Aftales efter behov
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Motorlån	
Formål	Formålet med KS' service er at administrere lån til invalidebil. Servicen er målrettet SOF.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrering af modtagne gældsbreve fra centrene vedr. invalidebil. Registreringen sker løbende i et SAS-program • Månedlig nedskrivning af den afdragsfrie del. Nedskrivningen sker på baggrund af en SAS-kørsel som efterfølgende ekspederes af KMD og overføres til KØR og P.nr.-basen • Løbende sagsbehandling af uoverensstemmelser mellem oplysningerne i KØR og modtagne indberetninger fra centrene • Kvartalsvis afstemning af saldoen i KØR over til P.nr-basen. Afstemningen vedrører både den afdragsfrie del og den afdragspligtige del af lånet. Derudover afstemmes de enkelte klienters restgæld vedr. den afdragsfrie del af lånet (restgælden i P.nr.-basen afstemmes med saldoen i SAS-programmet) • Hvis afstemningen ikke er foretaget i henhold til tidsplanen skal der udarbejdes en handleplan, som beskriver, hvornår afstemningen vil blive udført. Handleplanen skal fremsendes til SOF • Årlig udsendelse af breve til Hadicapcentrene med oplysning om saldoen på deres mellemværende med kommunen. Brevet udskrives på baggrund af oplysninger i P.nr.-basen • Vedligeholdelse af SAS-applikation på mainframe • Vedligeholdelse af forretningsgang
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Forvaltningen har ingen særskilte forpligtelser.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemning af Servicen foretages en gang i kvartalet • Udsendelse af årsopgørelse til handicapcentre om borgernes mellemværende foretages umiddelbart efter regnskabsafslutningen
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

OBS	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at afstemme udbetalings- og KUB konti (returneringskonti), stoppe betalinger, informere brugerne og foretage bogføring af returnerede betalinger på forvaltningens mellemregningskonti.</p> <p>Lov om offentlige betalinger OBS/SKB (Offentlig betalingservice/Statens koncernservice betalinger) omfatter følgende sociale ydelser: Sociale Pensioner, Boligsikring og Boligyldelse som udbetales af Borgerservice.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstemning af udbetalingskonti (1 pr. fagsystem) • Afstemning af KUB konti (1 pr. fagsystem) • Stoppe betalinger indenfor de fastsatte tidsfrister • Bogføring af returnerede og stoppede betalinger på forvaltningernes mellemregningskonti og information til brugere • Vedligehold af forretningsgang
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udfylde og indsende blanketter i henhold til KS' retningslinjer, herunder at anvende de blanketter som er udarbejdet til formålet, som ligger tilgængelig på FAKIR • Afstemme mellemregningskonti i forbindelse med genudbetaling
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Stoppe betalinger modtaget indenfor tidsfristen som opfylder gældende retningslinjer. • Foretage bogføring af returnerede betalinger fra KMD udbetaling senest 2 dage før periode skift med henblik på at forvaltningerne kan nå at genfremsende beløbet til borgeren • Løbende bogføring af returneringer på forvaltningernes mellemregningskonti
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Optikerafregning	
Formål	Formålet med KS' service er at foretage afregning og sagsbehandling med optiker. Servicen er målrettet SOF.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	KS' service omfatter: <ul style="list-style-type: none"> • Afregning med optikerne af deres tilgodehavender, når der er udskrevet en bevilling fra Optiker Afregnings- og Valideringssystemet (eller et Helbredskort fra Pensionssystemet) • Sagsbehandling af de sager, som er kommet på fejlkontiene via fejl- og avis-listerne • Vedligehold af forretningsgang
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Det er forvaltningens ansvar at: <ul style="list-style-type: none"> • Sikre at grænsesnit fra de berørte IT-systemer har afleveret data i KØR og de afleverede data er korrekte <p>Det skal bemærkes, at KS ikke har systemansvaret for Optiker Afregnings- og Valideringssystemet eller Pensionssystemet, og derfor ikke har mulighed for at påvirke systemleverandøren til at overholde deres tidsfrister</p>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Afregningen skal være foretaget i fuld overensstemmelse med aftalte frister
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

Apotekerafregning	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at sikre, at der sker afregning og sagsbehandling af apotekernes tilgodehavender.</p> <p>Servicen er målrettet SOF.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afregning af apotekernes tilgodehavender, når der er udskrevet en bevilling fra Apoteker Afregnings- og Valideringssystemet eller et Helbredskort fra Pensionssystemet. • Beløbene pr. apotek gennemgås/scannes inden afregningen finder sted. • Eventuelle dobbeltbetalinger og atypiske beløb undersøges nærmere • Sagsbehandling af de sager, der er kommet på fejlkontiene via fejl- og advislisterne • Vedligeholdelse af forretningsgang <p>Ved større organisationsændringer, lovændringer, kontoplansændringer og ændringer i IT-systemet, som øger omfanget af opgaveløsningen, afregnes det faktiske tidsforbrug forbundet hermed.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre at filen med data er korrekt udfyldt og leveres rettidigt • Sikre at systemerne løbende udvikles for at minimere omfanget af fejl og uhensigtsmæssigheder. <p>Det skal bemærkes, at KS ikke har systemansvaret for Apoteker Afregnings- og Valideringssystemet eller Pensionssystemet, og derfor ikke har mulighed for at påvirke systemleverandøren til at overholde deres tidsfrister</p>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Afregningen er foretaget 100 pct. i henhold til aftalte tidsfrister og alle beløb kvalitetssikret for afvigelser i forhold til tidligere afregningsbeløb • At informere forvaltningen, såfremt der ikke kan afregnes 100 pct. i henhold til tidsplan og angive årsagen hertil
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

Sorteret posteringsudtræk	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at foretage afstemning af særlige konti en gang om året via adviser.</p> <p>Servicen er målrettet til ØKF (Borgerservice) og BIF.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Årlig afstemning af saldoen i KØR over til p.nr.basen vedr. følgende grænsesnitsnøgler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • xxxx 0898 yy Administration af kontanthjælp • xxxx 0861 yy og xxxx 0881 yy Økonomikonto pension • xxxx 0819 yy Boligydelse • xxxx 0859 yy Boligsikring • xxxx 0864 yy Børnetilskud / Børnefamilieydelse • 3607086302 / 3608086306 Børnefamilieydelse • xxxx 0805 yy Børnefamilieydelse • Årlig udsendelse af adviser og samlerlister til de lokale centre/kontorer med oplysning om saldoen på den enkelte klients mellemværende med kommunen. Adviset udskrives på baggrund af oplysninger i p.nr.basen • Driftskørsler af nedenstående programmer for systemerne Boligsikring, Boligydelse, Børnefamilieydelse, Børnetilskud og KMD Aktiv • SAS-program på mainframe, som trækker data fra p-nummer basen fra 1998 og frem til afviklingstidspunktet • PC-sas program som behandler data • Makro i Excel, som opsplitter data til de forskellige enheder og sender mails med vedhæftede regneark til centrene. • Vedligeholdelse af programmer ved ændringer i organisationsstruktur. • Vedligehold af forretningsgang <p>Ekstra aktiviteter som følge af systemskift, ændret kontoplan og organisationsændringer vil blive faktureret særskilt efter faktisk tidsforbrug.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informere KS om organisationsændringer i god tid, så ændringerne kan implementeres rettidigt.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • At udsende adviser jf. aftalt tidspunkt med forvaltningen.
Økonomi	62.369 kr. i abonnement pr. system (årligt).
Senest godkendt:	Version:

Kontoplan	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at udvikle, vedligeholde og lukke kontoplaner eller enkeltkonti.</p> <p>Servicen vedrører Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) og Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF).</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deltage på konsulentbasis i forberedende møder ved større kontoplanændringer herunder ændringer i Velfærdsministeriets autoriserede kontoplan • Vurdering af kontoplanændringer m.h.t. om anmodningen er relevant og placeret korrekt indenfor de forskellige segmenter, høring af det centrale Økonomikontor ved anmodninger om større ændringer/nyoprettelser • Vedr. KFF. Sikre at alle kontooprettelser i KFF (undtaget Kejd) er godkendt af forvaltningens HR-afdeling (lønkonti) eller Økonomiafdeling (alle øvrige konti) • Kontiene oprettes via et regneark og indlæses i KØR • Vedr. BIF foretages omkontering af saldoen på kontoen/kontiene ved ændringer i bevillingstype, IM-konto, forvaltningsstyring, lokalstyring og LIS-felt, når ændringen sker i regnskabsåret • Der gives tilbagemelding til den person, som har anmodet om oprettelse/ændring/lukning af konti, når de er effektueret. Kontiene kan ses samme dag i KØR DI Rapporter eller KBHDW den efterfølgende dag • Vedligehold af forretningsgang <p>*Vedr. KFF foretages ikke omkontering af saldoen på kontoen/kontiene ved ændringer i bevillingstype, IM-konto, forvaltningsstyring, lokalstyring og LIS-felt, når ændringen sker i regnskabsåret</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Følge KS' vejledning vedr. kontoplanoprettelser • Fremsende anmodninger om kontoplanoprettelser/-ændringer • Sørge for alle kontooprettelser (undtaget Kejd) i KFF har passeret KFF's Økonomi- eller HR-afdeling til godkendelse inden fremsendelse til KS
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre kontoplanændringer er gennemført senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af anmodningen. Ved gennemgribende ændringer/nyoprettelser af kontoplaner aftales tidsfristerne mellem BIF/KFF og KS
Økonomi	<p>441.258 kr. pr. abonnement (forvaltning årligt).</p> <p>Herudover faktureres timepris pr. medgået tid.</p>
Senest godkendt:	
Version:	

Kreditor - KS påfører konto	
Formål	Formålet KS' service er udover servicen "Kreditor – køb af varer at påføre kontering.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtage/afsende E-fakturaer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Efter aftale med kunden at påføre kontering <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beherske kundens kontoplan
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollere, at kontering er korrekt og give KS besked ved ændringer • Holde KS orienteret om kontoplan og ændringer i denne
Servicemål	Aftales efter behov
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	
Version:	

Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at tilbyde specialdesignede SAS-rapporter, som ikke er understøttet af 5Knet samt vedligeholdelse af data og programmer på 5Knet.</p> <p>Servicen er målrettet SOF.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5Knet - Opdateringsprogram, som kører dagligt – ændres typisk ved årsskiftet, ved organisationsændringer i SOF og ved ønsker om nye variabler fra KØR • Vedligehold af applikation til indrapportering af anlægsaktiver • 5Knet – udvikling af nye programmer baseret på ændringsønsker fra SOF • 5Knet – udvikling af ændringer i den grafiske brugergrænseflade efter ønsker fra SOF • SAS-rapporter – udvikling af diverse udtræk fra lagrede KØR-data og p-nummer basen initieret af SOF • Sammenstilling af oplysninger fra P.nr.-basen med andre systemers oplysninger • Vedligeholdelse og afvikling af PC-sas programmer, som henter nyoprettede sager fra KMD Aktiv, og via Excel-makro sorterer og distribuerer kontrollister til BIF og SOF <p>Ved ændringsønsker udarbejder KS tilbud på opgaven, herunder omfang af ændringsønsket samt vurdering af tidsplan</p> <p>Tilbud på opgaven fremsendes til forvaltningen senest 5 hverdage efter modtagelse af ændringsønske (undtagen i perioder med ferieafvikling eller andet fravær)</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejde beskrivelse af ændringsønske, som fremsendes til KS
Servicemål	Aftales efter behov
Økonomi	Afregnes pr. medgået tid
Senest godkendt:	Version:

Økonomikurser	
Formål	Formålet med KS' service er at udbyde kurser i regnskab og økonomi for administrative medarbejdere for at understøtte korrekt regnskabsførelse i Københavns kommunes institutioner.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Der udbydes kurser i følgende KØR moduler: Finans, Kreditor, Debitor og Indkøb, samt regnskabsforståelse.</p> <p>Holdstørrelsen er 10 til 14 deltagere.</p> <p>Kurserne er af 1 dags varighed og kan vælges enkeltvis. Pt. udbydes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KØR Finans - at blive i stand til at foretage bogføring i KØR samt at håndtere Intern afregning • KØR Kreditor - at blive i stand til at betale fakturaer både manuelle og elektroniske, herunder workflow for dispatcher • KØR Debitor - at blive i stand til at udsende opkrævninger samt behandle indbetalinger • KØR Indkøb - at foretage indkøb via den offentlige indkøbsportal (DOIP) og få kendskab til indkøbsaftaler • Kursus i Regnskabsforståelse. Introduktion til generelle bogførings- og regnskabsprincipper. • Det tilstræbes at kurser afholdes i perioden 1. februar til 30. november, og så vidt det er muligt, ikke i juli måned. <p>Såfremt kursister afmelder efter seneste afmeldingsfrist afregnes hele kursusprisen. Afmeldes rettidigt foretager KS ingen opkrævning.</p> <p>Såfremt antal kursister er mindre end 10 forbeholder KS sig ret til at aflyse kurset, og beløbet refunderes.</p> <p>De enkelte kursustyper udbydes på månedlig basis. Der udbydes ekstra kurser, ud fra det behov ventelisterne udtrykker.</p> <p>Er der tale om helt nyansatte medarbejdere, vil vi tilbyde kursus inden for en periode på max. 4-8 uger.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventuel afmelding foretages senest 2 uger før kursusstart.
Service mål	Aftales efter behov.
Økonomi	2.063 kr. pr. kursus.
Senest godkendt: Version:	

Tilkøbsservices

Budgetindberetning - Transaktionsbaseret	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at foretage indlæsning af mindre korrektioner til budgetter der allerede er indlæst i KØR, for såvel decentrale institutioner som centralforvaltninger.</p> <p>(Transaktionsbaseret indberetning af Budget i KØR via oprettelse af journaler)</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Der anvendes transaktionsbaseret overførsel til denne ydelse. Ved transaktionsbudgettering oprettes en budgetjournal som posteres i finans på samme måde som en finansjournal. Det er derfor vigtigt at debet- og kreditsaldoen stemmer pr. journal og at budgetversionen er åben for indtastning. Der indlæses kun for et organisationsnummer pr. gang.</p> <p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indtastning i KØR af data fra budgetposteringsark, som KS har modtaget fra forvaltning • Ved fejl og mangler kontaktes afsender eller arket returneres for indhentelse af korrekte oplysninger. <p>Kontrol og arkivering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udskrivning af journaler • Kontrol af journaler ved stikprøver • Arkivering af dokumentation <p>Servicen indeholder ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Godkendelse af budgettet •
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsende udfyldt budgetposteringsark løbende og således at den er KS i hænde senest 5 arbejdsdage før regnskabsperiodens afslutning. Alternativt ifølge separat aftale. • Sikre, at anvendte konti er åbne og at hele kontostrengen udfyldt. • At debet- og kreditsaldoen stemmer overens pr. budgetjournal • At udfylde arket i henhold til KS' retningslinjer i øvrigt
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Budgetposteringerne vil være registreret og posteret i KØR inden periodeslut såfremt de modtages i KS senest 5 arbejdsdage før regnskabsperiodens afslutning. Modtages senere vil KS tilstræbe, at finansposteringen kommer med i korrekt regnskabsperiode. Ved forudgående aftale kan dag-til-dag indberetning foretages.
Økonomi	41 kr. pr. posteringslinje.
Senest godkendt:	
Version:	

Budgetindberetning - via ADI	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at foretage indlæsning af budgetter i KØR, for såvel decentrale institutioner som centralforvaltninger.</p> <p>(Masseindberetning af Budget i KØR via Applications Desktop Integrator (ADI))</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Der anvendes saldobaseret overførsel til denne ydelse. Det vil sige at indlæsning af budgetter skal foretages som fuldkomne budgetter indeholdende samtlige budgetposter</p> <p>KS' service omfatter:</p> <p>Udfyldt ADI skabelon modtages fra forvaltning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udtræk af kontoplan til ADI-ark (excel regneark) • Modtagelse af udfyldt ADI skabelon fra bruger • Indlæsning i Applications Desktop Integrator • Ved fejl og mangler kontaktes afsender eller ADI-arket returneres for indhentelse af korrekte oplysninger • Vejledning i forbindelse med udfyldelse af ADI-ark <p>Kontrol og arkivering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arkivering af dokumentation <p>Levering af blanketter via KS' hjemmeside</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontakt KS for yderligere information om, hvordan ADI-ark udfyldes. Kontakt KS via postkassen ks-regnskab@ks.kk.dk <p>Servicen indeholder ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Godkendelse af budgettet • Transaktionsbaseret indberetninger.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsende udfyldt ADI-ark løbende og således at den er KS i hænde senest 5 arbejdsdage før regnskabsperiodens afslutning. Alternativt ifølge separat aftale. • Sikre, at anvendte konti er åbne og at hele kontostrengen udfyldt. • At udfylde ADI-ark i henhold til KS' retningslinjer i øvrigt
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • ADI-ark vil være indlæst i KØR inden periodeslut, såfremt det modtages i KS senest 5 arbejdsdage før regnskabsperiodens afslutning. Ved forudgående aftale kan dag-til-dag indberetning foretages.
Økonomi	<p>1.040 kr. pr. modtaget og korrekt udfyldt regneark.</p> <p>Bemærk at der kun må indberettes på ét organisationsnummer per ADI-ark. Ved fejl, hvor regnearket skal genfremsendes/genindlæses, betales ekstra 416 kr. pr. gang.</p>
Senest godkendt:	Version:

Bilags- og regnskabskontrol	
Formål	Formålet med KS' service er at tilbyde denne service til de institutioner, som ikke har en kontantkasse, men ønsker et bilagseftersyn.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrol af banksaldi mod KØR-saldi • Gennemgang af minimum 5 kreditorbilag siden sidste eftersyn. Hovedvægt på manuelt betalte fakturaer og refunderinger til medarbejdere <p>Tilsynet kontrollerer bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke betalingskort, checks mv. der anvendes og hvordan de anvendes • At der er funktionsadskillelse mellem anvisende og behandlende medarbejder • Om der er lokale ajourførte forretningsgange • At bilagene er valide og er korrekt attesterede og anvist • At udbetaling af honorarer, præmier, forskud og lign. foretages via lønudbetalingssystem eller leverandørfakturaer • At indkøb ikke er atypisk for institutionens drift • At der er foretaget afstemning af balancekonti for den senest afsluttede regnskabsperiode forinden eftersynet • At der ikke anvendes bankkonti hos andre end Nordea og Danske Bank • At anskaffelser på 100.000,00 kr. og derover er registreret i OBR • At der føres dokumenteret ledelsestilsyn (bl.a. udbetalingskontrol og afstemning af balancekonti). <p>Rådgivning/vejledning i forbindelse med fundne fejl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der ydes i forbindelse med eftersynet lettere vejledning i forbindelse med konstaterede fejl og mangler. I tilfælde af behov for yderligere assistance fremsendes separat tilbud på servicebesøg. • Der sendes en standardrapport til institutionen med kopi til forvaltningen, senest 15 dage efter tilsynet. Rapporten indeholder en beskrivelse af, hvad der er blevet gennemgået ved eftersynet og hvilke fejl og mangler, der er fundet. <p>KS foretager eftersyn til de kommunale institutioner på hverdage mellem kl. 08:00 og 16:00 Det tilstræbe, at servicen bliver udført, så det passes ind med evt. særlige forhold på de forskellige institutioner. Dette aftales separat med forvaltningen.</p>

Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Det er forvaltningens ansvar at: <ul style="list-style-type: none"> • At leder/bogføringsansvarlig er tilgængelig i forbindelse med servicen i omkring 1-2 timer • At regnskabsmaterialet er tilgængeligt
Service mål	Aftales efter behov.
Økonomi	<p>Generelle forudsætninger for afregning:</p> <p>Pr. eftersyn 2.622 kr.</p> <p>Forgæves eftersyn: 1.574 kr. Når det ikke er muligt for KS at få adgang til enheden for at foretage stikprøver af bilagsbehandlingen, afregnes prisen for forgæves eftersyn.</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol:</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol 10 % ifm. Standard kasseeftersyn: afregnes á 1 time, jf. sats HK- og IT- medarbejder = 1 time pr. kontrol.</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol 10 % ifm. Stort kasseeftersyn: afregnes pr Medgået tid, jf. sats HK- og IT- medarbejder.</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol - Alle bilag ifm. Standard kasseeftersyn og Stort kasseeftersyn: 4.185 kr. pr. kontrol.</p> <p>Direkte omkostning:</p> <p>Såfremt KS ikke kan gennemføre eftersynet indenfor tidsrummet kl. 8-16 på grund af forhold hos enheden eller enheden ikke giver KS muligheden for at kunne udføre eftersynet i minimum 2 sammenhængende timer, er KS berettiget til at</p>
Senest godkendt:	Version:

Efterfølgende kontrol af godkendelsen ved køb af varer og ydelser

Formål	Formålet med KS' service er at foretage en stikprøvevis gennemgang af bilag (fakturaer, interne afregninger, omposteringer) for en afgrænset periode og afgrænset område.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service kan omfatte:</p> <p>Opstartsmøde</p> <ul style="list-style-type: none">• få aftalt/drøftet kontrollens indhold, eksempelvis; afgrænsninger, temaer, omfang, klarlæggelse af områdets primære virkefelt, andet <p>Faktuel gennemgang</p> <ul style="list-style-type: none">• At der er påført korrekt underskrift for godkendelsen – holdes op mod de tildelte beløbsbeføjelser i KØR – alternativt de af forvaltningen leverede underskriftsblade og at fakturaer som er behandlet manuelt har godkendelse af 2 personer• At ingen medarbejder har godkendt ud- og/eller indbetalinger til og fra sig selv• At kasseboner indeholder en specifikation for udgiften, hvis ikke skal der være beskrevet hvad købet er (køb via firmadankort /kontantkasse)• At repræsentationsbilag er forsynet med oplysninger om mødets formål, antal deltagere m.v. og bilag vedr. gaver er forsynet med oplysninger om anledning og• gavemodtager (køb via firmadankort/kontantkasse)• At der ikke er udgifter og indtægter som er atypisk for enhedens opgaveområde <p>Efterprøvning af kontering</p> <ul style="list-style-type: none">• Det vurderes om der er foretaget korrekt sondring mellem drifts- og anlægs-udgifter/indtægter• Det vurderes om der er foretaget korrekt sondring mellem momsfrie og momsbelagte konti• Det vurderes, om de udvalgte bilag indeholder tilstrækkelige oplysninger til bedømmelse af udgiftens art og leveringsperiode <p>Kvalitet i bogføringen</p> <ul style="list-style-type: none">• At der er sket indberetning af oplysningspligtige ydelser (B-indkomst)• At der er foretaget korrekt bogføring af de på bilaget anførte konti (org.nr. – område – konto)• At der er overensstemmelse mellem bilags oplysninger for så vidt dato, korrekt periode, korrekt leverandør, bilagsnr., beløb og det i KØR registrerede <p>Afrapportering</p> <ul style="list-style-type: none">• Der udarbejdes en rapport over gennemgangen samt resultat og sammenfatning af gennemgangen i pivottabelform. Der vil være en overordnet afrapportering på forvaltningsniveau samt rapportering pr. organisation indeholdt i gennemgangen. Sidstnævnte vedlægges som bilag.

	<p>(Word & Excel)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapporten vil bestå af følgende afsnit: • Indledning – Metode, periode, organisationer, områder til kontrol • Resultat af bilags gennemgang • Vurdering og anbefalinger • Bilag: Observationer pr. organisation <p>Efterfølgende medvirker KS evt. i en gennemgang og foretager efter aftale evt. tilpasninger af rapport.</p> <p>Servicen indeholder ikke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastlæggelse af og implementering af eventuelle korrigerende handlinger som følge af kontrollens resultater
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At oplyse hvilke omkostningstyper der er forventelige /ikke forventelige for den enkelte enhed • At oplyse om periode/antal/område evt. beløbsgrænser for den stikprøvevise gennemgang • At levere kopi af underskriftsblade til brug af kontrol af fakturaer (manuel betaling)/interne afregninger/finans
Service mål	Aftales efter behov
Økonomi	<p>Servicen afregnes pr. medgået tid.</p> <p>Omfanget vil variere med antallet af transaktioner indeholdt i gennemgangen. Estimerne er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-2 timer til opstarts- og afrapporteringsmøde • 15 minutter pr. transaktion (fremfinde dokumentation, analyse af transaktion og dokumentation af observation) • 10 timer til overordnet rapport • 1 time pr. organisation (bilag)
Senest godkendt:	Version:

Servicebesøg og support på lokation	
Formål	Formålet med KS' service er at yde forskellige typer af rådgivnings- og konsulenttydelser samt ad hoc assistance på en række økonomiopgaver.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Eksempler på opgaver indenfor denne ydelse er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Div. opgaver/vejledning i KØR Debitor - Debitor stamdata • Firmadankort - vejledning i anvendelse af kortet, dankortposterings og hjælp til ajourføring af firmadankortkonto m.m. • Generel undervisning i KØR • Hjælp til afstemning af balancekonti
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afhængig af den konkrete sag, men opgaven skal afgrænses og konkretiseres
Servicemål	Aftales efter behov
Økonomi	<p>Opstartspris 1.559 kr. som dækker transportomkostninger og -tid samt planlægning af besøg, specifikation af aftale og udarbejdelse af tilbud.</p> <p>Selve opgaven afregnes pr. medgået tid.</p>
Senest godkendt:	Version:

Udrykning	
Formål	Formålet med KS´service er at foretage et akut kasseeftersyn og/eller andet form for tilsyn.
Beskrivelse af servicen og KS´ forpligtelser	<p>KS´ service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samme ydelser som i Kasseeftersyn inkl. bilags- og regnskabskontrol, dvs. et standard kasseeftersyn, der dog er bestilt og leveret indenfor 5 hverdage • Bestilling af særlige kontroller eller fokusområder • Undersøgelse af mistanke om bedrageri (KØR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Opstart ○ Dataindsamling og behandling ○ Udarbejdelse af redegørelse ○ Rapportering til ledelsen
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder/bogføringsansvarlig er tilgængelig i forbindelse med servicen i omkring 1-2 timer eller efter behov • Regnskabsmaterialet / den likvide beholdning er tilgængeligt
Service mål	Aftales efter behov
Økonomi	<p>Generelle forudsætninger for afregning: Der skelnes ved prisberegningen mellem eftersyn på en eller flere lokationer, om en institution har én eller flere kasser og ud fra hvor mange underbilag, der skal gennemgås som følge af stikprøverne.</p> <p>Standard kasseeftersyn: Defineres ved én kontantkasse, hvor kasse og bogføring/administration er på samme lokation: 9.445 kr. Udgør stikprøven 50 underbilag eller derover er prisen 11.472 kr.</p> <p>Central bogføring/administration: Institutioner med én kasse, hvor bogføring/administration udføres på anden lokation: 11.004 kr. Udgør stikprøven 50 underbilag eller derover er prisen 13.031 kr.</p> <p>Institutioner med flere kasser, hvor bogføring/administration udføres på samme lokation som kasserne: 9.445 kr. + 1.040 kr. pr. kasse udover hovedkassen. Udgør stikprøven 50 underbilag eller derover er prisen 11.472 kr. + 2.599 kr. pr. kasse udover hovedkassen.</p> <p>Institutioner med flere kasser og fordelt på flere lokationer: Når hovedkasse og delkasser er fordelt på forskellige lokationer og bogføring/administration udføres på en af disse lokationer: 9.445 kr. + 2.599 kr. pr. kasse udover hovedkassen. Udgør stikprøven 50-99 underbilag er prisen 11.004 kr. + 2.599 kr. pr. kasse udover hovedkassen. Udgør stikprøven 100 bilag eller derover er prisen: 12.512 kr. + 2.599 kr. pr. kasse udover hovedkassen.</p> <p>Pr. forgæves udrykning 1.574 kr. (se nærmere beskrivelse under servicen Kasseeftersyn – inkl. bilags- og regnskabskontrol).</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol: jf. servicen Kasseeftersyn – inkl. bilags- og regnskabskontrol.</p> <p>Direkte omkostninger: (se nærmere beskrivelse under servicen Kasseeftersyn – inkl. bilags- og regnskabskontrol).</p> <p>Hvis der bestilles særlige kontroller eller fokusområder, der ikke tidsmæssigt kan</p>

holdes inden for tidsforbruget på et kasseeftersyn afregnes efter medgået tid. Det er muligt at få et tidsestimat fra KS på forhånd.

Ved bedrageriundersøgelse afregnes efter medgået tid.

Senest godkendt:

Version:

Time-dagpengeafregning i forbindelse med rejser	
Formål	Formålet med KS's service er at sikre, at der sker afregning af time-dagpenge i forbindelse med rejser.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Servicen omhandler håndtering af rejseafregning efter hjemkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtagelse af anmodning om time-dagpenge. Standardblanketten "Anmodning om time- dagpenge". • Behandling af anmodning om time-dagpenge. • Oplysninger om rejsen indtastes i et regneark. Time-dagpenge udregnes og private udlæg indtastes. • Den færdige time-dagpenge afregning sendes til orientering i til den rejsende og til kontorets regnskabsperson samt via Webservice til personaleadministration i KS. • Time-dagpenge afregningen udskrives og anvendes som dokumentation for afregningen. • Hvis den rejsende har penge til gode, udbetales beløbet til vedkommendes Nemkonto. • Hvis den rejsende skal indbetale til KK, sendes et girokort og finanspostering foretages på relevant kontonummer. Kontorets regnskabsperson orienteres om dette.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsende time-dagpenge afregning efter hjemkomsten. • Foretage opfølgning på ikke betalte KK tilgodehavende. • Oplyse kontonummer til brug for rejseafregningen.
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Time-dagpenge afregning efter hjemkomst håndteres senest 10 dage efter modtagelse af rejseafregning.
Økonomi	Servicen afregnes efter medgået tid.
Senest godkendt:	Version:

Årsrapport	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre et samlet overblik over de foretagne eftersyn og afholdte kurser.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Årsrapporten beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hvad der er gennemgået • statistikopsamling om antal og typen af eftersyn • generelle punkter for eftersynet • eventuelle bemærkninger til de enkelte områder • statistik på fejl og mangler • oplysning om afholdte kurser i regnskabsforståelse og KØR moduler samt antal kursister, der har deltaget i undervisningen • Konklusion og evt. anbefaling af indsatsområder <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapporten vil blive tilsendt forvaltningen senest d. 5. marts i det efterfølgende år • Rapporten er en KS-standardrapport
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Forvaltningen har ikke særskilte forpligtelser
Service mål	Aftales efter behov
Økonomi	29.106 kr. pr. abonnement (forvaltning årligt). Derudover 291 kr. pr. rapport.
Senest godkendt:	
Version:	

Omkostningsbaseret regnskab – udvidet bistand	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at data indgår korrekt i det omkostningsbaserede regnskab for forvaltningen i form af identificering af anlægsaktiver til aktivering samt udarbejdelse af posteringsbilag til indtastning i anlægsmodulet i KØR.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS service omfatter at sikre, at data indgår korrekt i det omkostningsbaserede regnskab for forvaltningen, så de opfylder kravene i Budget og regnskabssystem for kommuner, samt Københavns Kommunes kasse- og regnskabsregulativ.</p> <p>KS' service udføres løbende hen over året og omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificering af anlægsaktiver der skal aktiveres eller afgangsføres • Aktivering af nye aktiver • Identificering af aktiver under udførelse • Aktivering af aktiver under udførelse • Tilstedeværelseskontrol af anlægsaktiver • Beregning samt aktivering af leasede aktiver samt leasing gæld • Registrering af varelager ud fra lageropgørelser • Kontrol af hensatte forpligtelser • Udarbejdelse af bogføringsbilag <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at levere registrering af data til det omkostningsbaserede regnskab i henhold til tidsfrister fastsat i regnskabscirkulæret • at overholde alle tidsfrister, som Økonomiforvaltningen fastsætter i forhold til det omkostningsbaserede regnskab • at overholde de retningslinier og regler som fremgår af Københavns Kommunes kasse- og regnskabsregulativ samt Indenrigsministeriets Budget og regnskabssystem for kommuner
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle bilag, vedr. tilgange, ændringer og afgangse konteres på de rigtige arter • at verificere anlægsaktiver i forbindelse med tilstedeværelseskontrol
Servicemål	Aftales efter behov.
Økonomi	Afregnes enten pr. tilbud eller pr. medgået tid.
Senest godkendt:	Version:

Projektregnskaber	
Formål	Formålet med KS' service er at sikre, at der sker en kvalitetssikring af projektregnskaber, inden de sendes videre til revisor for påtegning.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>I gennemgangen af projektregnskabet sikrer KS at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktisk forbrug stemmer med KØR forbrug • Indtægter bogført i KØR svarer overens med bevillingstilsagn • Regnskabet er nemt og overskueligt opstillet • Større afvigelser er forklaret • Væsentlige fejl rettes før afsendelse til den eksterne revision • Følgeskrivelsen til ekstern revisor påføres det ean-nr, som skal belastes revisionshonoraret <p>Gennemgang af projektregnskabet foretages manuelt ud fra det indsendte materiale.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levere følgende for gennemgang af projektregnskabet: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oprindelig ansøgning om projektet fra institutionen ○ Projektbeskrivelse ○ Budget ○ Bevillingstilsagn ○ Underskrevet regnskabsopgørelse ○ Kopi af alle bilag bogført på projektet ○ Udskrift af KØR-rapport ○ For SUF's projektregnskaber gælder endvidere, at Regnskabsinstruksen skal følge med bevillingstilsagnet ○ Hvor der stilles krav om evaluering/midtvejs- eller slutrapportering bør materialet vedlægges. Ellers skal det bekræftes, at fremsendelse til tilskudsmodtager har fundet sted
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> • Projektregnskabet gennemgås og videresendes til revisor inden 14 dage fra modtagelse • Afregning sker inden projektet lukkes, således omkostningerne ifm. kvalitetssikringen indgår i endeligt projektregnskab • At give besked til institutionen når regnskabet videresendes til revisor
Økonomi	Afregnes enten pr. tilbud eller pr. medgået tid.
Senest godkendt:	Version:

Bankgarantier	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at varetage registreringen af nye bankgarantier samt nedskrive og frigive allerede registrerede bankgarantier.</p> <p>KS sørger for korrekt registrering af alle bankgarantier samt efterfølgende at opbevare bankgarantierne forsvarligt. KS varetager korrespondancen vedr. bankgarantien med kautionist samt entreprenør.</p> <p>Servicen er målrettet centre i TMF, som benytter Navision.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p>Registrering af ny bankgaranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtagelse af original bankgaranti fra sagsbehandler eller kautionist. • Registrering af ny bankgaranti foranlediget af modtagelse af kopi af bankgarantien med underskrifter på. • Bekræftelse af at bankgaranti er accepteret sendes til kautionist samt i kopi til entreprenør. • Arkivering af original bankgaranti og kopi af bekræftelse. <p>Nedskrivning af eksisterende bankgaranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtagelse af anmodning om nedskrivning af bankgaranti, som sendes til accept hos relevant center. • Registrering af nedskrivning når anmodning modtages retur med underskrifter. • Bekræftelse af at nedskrivning er foretaget sendes til kautionist samt i kopi til entreprenør. • Kopi af bekræftelse arkiveres sammen med original bankgaranti. <p>Frigivelse af eksisterende bankgaranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtagelse af anmodning om frigivelse af bankgaranti, som sendes til accept hos relevant center. • Registrering af frigivelse når anmodning modtages retur med underskrifter. • Bekræftelse af frigivelse samt original garanti sendes rekommanderet til kautionist. Kopi af bekræftelse sendes til entreprenør. • Arkivering. <p>Rapportering og support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support i forbindelse med proceduren omkring bankgarantier. <p>Forudsætning for levering af servicen er, at forvaltningen foretager vurderingen af om nye bankgarantier samt nedskrivning og frigivelse af allerede registrerede bankgarantier kan accepteres samt at sørge for at indsende/returnere anmodning med underskrifter således at KS kan behandle anmodningen.</p>
Forudsætninger og	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p>

forvaltningens forpligtelser	<ul style="list-style-type: none"> Vurdere om nye bankgarantier samt nedskrivning og frigivelse af eksisterende bankgarantier kan accepteres.
Service	Aftales efter behov.
Økonomi	Via bevilling.
Senest godkendt:	Version:

Tilskudsadministration - Basisydelse	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at sikre, at der foretages økonomistyring af tilskudsprojekter samt kontering og registrering af omkostninger, indtægter og budgetter.</p> <p>Servicen retter sig især mod eksterne tilskudsprojekter (foreninger, organisationer, selvejende enheder mv.), der får tilskud/bevilling fra en eller flere af Københavns Kommunes forvaltninger og evt. andre offentlige myndigheder til projektet fx på kulturområdet, det sociale område mv.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deltagelse i opstartsmøde af maksimalt 4 timers varighed med henblik på at beskrive tilskudsprojektets behov for assistance til økonomistyring • Oprettelse af særlig kontoplan i KØR til registreringer for projektstyring • Indtastning af budget i KØR • Udarbejde af månedlige forbrugsopgørelser til projektansvarlig • Administrativ håndtering af kreditorbilag • Administrativ håndtering af debitorbilag • Administrativ håndtering af finansbilag • Håndtering af bank • Oprettelse af evt. firmadankort • Indkøb via indkøbsmodul • Løbende registrering af aktiver under udførelse • Afstemning og logning af eventuelle balancekonti oprettet særskilt til projektet <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At håndtere kontering og bogføring i henhold til aftale med projektansvarlig • At indtaste aftalte budget, kontoplan mv. senest 10 dage efter projektansvarlig har udarbejdet endeligt budget • De specificerede delydelser leveres i henhold til de til enhver tid gældende betingelser beskrevet i ydelseskataloget. • Kreditor via Workflow - KS Dispatcher samt KS påfører konto • Kreditor - manuelle fakturaer og kreditornotaer • Udbetaling via selvbetjeningsløsning • Finanspostering via selvbetjeningsløsning • Debitor • Support
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At sørge for nødvendige godkendelser af bilag i henhold til gældende regler • KS vejleder i forbindelse med oprettelse af nødvendige autorisationer. Oprettelserne af autorisationer skal ske via forvaltningens egen autorisationsansvarlige. • Forvaltningen er ansvarlig for tilsynet med tilskudsmodtager.

Service	Aftales efter behov													
Økonomi	<p>Der skelnes mellem små, mellemstore og store tilskudsprojekter, afhængig af projektets samlede omkostningsniveau.</p> <p>Prisen indeholder opstart og bilagshåndtering i op til et år. Ved projekter der løber mere end et år tillægges et beløb svarende til den forventede aktivitet pr. år</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden</th> <th>År 1</th> <th>Følgende år</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 500.000</td> <td>17.671 kr.</td> <td>10.395 kr.</td> </tr> <tr> <td>> 500.000 < 2.000.000</td> <td>22.868 kr.</td> <td>15.592 kr.</td> </tr> <tr> <td>> 2.000.000</td> <td>25.987 kr.</td> <td>17.671 kr.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Udover bilagsmængden påvirkes prisen ikke på baggrund af anvendelse af de specificerede delelementer i servicen. Servicen kan suppleres med ydelserne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budgettering og Controlling • Afslutning og rapportering 		Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	År 1	Følgende år	< 500.000	17.671 kr.	10.395 kr.	> 500.000 < 2.000.000	22.868 kr.	15.592 kr.	> 2.000.000	25.987 kr.	17.671 kr.
Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	År 1	Følgende år												
< 500.000	17.671 kr.	10.395 kr.												
> 500.000 < 2.000.000	22.868 kr.	15.592 kr.												
> 2.000.000	25.987 kr.	17.671 kr.												
Senest godkendt:	Version:													

Tilskudsadministration – Afslutning og Rapportering									
Formål	Formålet med KS' service er at yde en supplementydelse, som kun kan bestilles med servicen Tilskudsadministration – Budgettering og Controlling.								
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udfærdigelse og aflæggelse af projektregnskab i henhold til både ekstern tilskudsgivers regler samt Københavns Kommunes kasse- og regnskabsregulativ • Indhentning af revisionspåtegning • Administration af refusion • Deltagelse i projektevaluering • Dialog med revisor, herunder afholdelse af projektets revisionsomkostninger • At vedligeholde og opdatere nødvendige hjælpeværktøjer (økonomisystemer etc.) til projektets økonomirapportering 								
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle rapporteringer og evalueringer er den projektansvarliges ansvar. KS bistår udelukkende med økonomirapporteringer 								
Servicemål	Aftales efter behov								
Økonomi	<p>Der skelnes mellem små, mellemstore og store tilskudsprojekter, afhængig af projektets samlede omkostningsniveau.</p> <table border="1" data-bbox="544 1167 1222 1391"> <thead> <tr> <th>Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden</th> <th>Pris</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><500.000</td> <td>21.829 kr.</td> </tr> <tr> <td>>500.000, <2.000.000</td> <td>32.224 kr.</td> </tr> <tr> <td>>2.000.000</td> <td>49.895 kr.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Der leveres til fast pris uanset projektets størrelse eller anvendelse af de specificerede delelementer i servicen.</p>	Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	Pris	<500.000	21.829 kr.	>500.000, <2.000.000	32.224 kr.	>2.000.000	49.895 kr.
Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	Pris								
<500.000	21.829 kr.								
>500.000, <2.000.000	32.224 kr.								
>2.000.000	49.895 kr.								
Senest godkendt:	Version:								

Tilskudsadministration – Budgettering og Controlling	
Formål	Formålet med KS' service er at yde en supplementydelse, som kun kan bestilles med servicen Tilskudsadministration – Basisydelse.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Løbende deltagelse i møder vedrørende projektets økonomi • Udarbejdelse af periodiseret budget • Bogføring af gæld og tilgodehavender ifm. periodeafslutninger (periodiseringer af indtægter og omkostninger) • Hjælp til udarbejdelse af prognoser • Økonomirapportering til tilskudsgiver i henhold til projektbetingelser • Kasseeftersyn inkl. bilags- og regnskabskontrol • At deltage i statusmøder i nødvendigt omfang. Mødedeltagelse kan maksimalt udgøre 4 timer pr. kvartal. • At udarbejde budget senest 7 dage efter budgetmøde • Løbende at assistere projektansvarlig i forbindelse med budgetopfølgning, ændringer i kontoplan samt tilrettelæggelse og vedligeholdelse af økonomistyringen på projekter – eksempelvis at løse eventuel uhensigtsmæssig registreringspraksis på projektet.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om projektet til tilskudsgiver • Udarbejde projektbeskrivelse • Det er den projektansvarliges ansvar, at budgettet overholdes • Bistå KS med nødvendige oplysninger ifm. budget, risikovurdering etc. • I nødvendigt omfang at inviterer KS til budgetopfølgingsmøder
Servicemål	Aftales efter behov.
Økonomi	<p>15.592 kr. Prisen er en abonnementspris pr. regnskabsår projektet løber.</p> <p>Der leveres til fast pris uanset projektets størrelse eller anvendelse af de specificerede delelementer i servicen.</p> <p>Til løsning af opgaverne vil KS anvende de økonomisystemer, der er stillet til rådighed af Københavns Kommune, herunder følge de regler der gælder for udførelse af regnskabs- og bogholderiopgaver i Københavns Kommune.</p>
Senest godkendt:	Version:

Økonomistyring af Drifts- og anlægsprojekter – Basisydelser	
Formål	<p>Formålet med KS' service er at fortage økonomistyring af projekter samt kontering og registrering af omkostninger, indtægter og budgetter.</p> <p>Servicen retter sig primært mod kommunens egne drifts- og anlægsprojekter, der er besluttet i forvaltningens budget eller bevilliges særskilt af Borgerrepræsentationen.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deltagelse i opstartsmøde af maksimalt 4 timers varighed med henblik på at beskrive projektets behov for assistance til økonomistyring • Oprettelse af særlig kontoplan i KØR til registreringer for projektstyring • Indtastning af budget i KØR • Udarbejdelse af månedlige forbrugsopgørelser til projektansvarlig • Administrativ håndtering af kreditorbilag • Administrativ håndtering af debitorbilag • Administrativ håndtering af finansbilag • Håndtering af bank • Håndtering af firmadankort • Indkøb via indkøbsmodul • Løbende registrering af aktiver under udførelse • Afstemning og logning af eventuelle balancekonti oprettet særskilt til projektet <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At håndtere kontering og bogføring i henhold til aftale med projektansvarlig • At indtaste aftalte budget, kontoplan mv. senest 10 dage efter projektansvarlig har udarbejdet endeligt budget • De specificerede delydelser leveres i henhold til de til enhver tid gældende betingelser beskrevet i ydelseskataloget. • Kreditor via Workflow - KS Dispatcher samt KS påfører konto • Kreditor - manuelle fakturaer og kreditornotaer • Udbetaling via selvbetjeningsløsning • Finanspostering via selvbetjeningsløsning • Debitor • Support
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørge for nødvendige godkendelser af bilag i henhold til gældende regler • KS vejleder i forbindelse med oprettelse af nødvendige autorisationer. Oprettelserne af autorisationer skal ske via forvaltningens egen autorisationsansvarlige.
Servicemål	Aftales efter behov.
Økonomi	Der skelnes mellem små, mellemstore og store drifts- og anlægsprojekter, afhængig af projektets samlede omkostningsniveau.

Prisen indeholder opstart og bilagshåndtering i op til et år. Ved projekter der løber mere end et år tillægges et beløb svarende til den forventede aktivitet pr. år.

Projektets samlede omkostninger i projektperioden	År 1	Følgende år
< 500.000	13.513 kr.	6.237 kr.
> 500.000 < 2.000.000	18.711 kr.	10.395 kr.
> 2.000.000	20.790 kr.	13.513 kr.

Senest godkendt:

Version:

Økonomistyring af Drifts- og anlægsprojekter - Afslutning og Rapportering									
Formål	Formålet med KS's service er yde en supplementydelse, som kun kan bestilles med servicen Økonomistyring af Projekter – Budgettering og Controlling.								
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udfærdigelse og aflæggelse af projektregnskab i henhold til både tilskudsgivers regler samt Københavns Kommunes kasse- og regnskabsregulativ • Indhentning af revisionspåtegning • Administration af refusion • Deltagelse i projektevaluering • Dialog med revisor, herunder afholdelse af projektets revisionsomkostninger • At vedligeholde og opdatere nødvendige hjælpeværktøjer (økonomisystemer etc.) til projektets økonomirapportering 								
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle rapporteringer og evalueringer er den projektansvarliges ansvar. KS bistår udelukkende med økonomirapporteringer. 								
Service mål	Aftales efter behov								
Økonomi	<p>Der skelnes mellem små, mellemstore og store tilskudsprojekter, afhængig af projektets samlede omkostningsniveau.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden</th> <th>Pris</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><500.000</td> <td>21.829 kr.</td> </tr> <tr> <td>>500.000 <2.000.000</td> <td>32.224 kr.</td> </tr> <tr> <td>>2.000.000</td> <td>49.985 kr.</td> </tr> </tbody> </table>	Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	Pris	<500.000	21.829 kr.	>500.000 <2.000.000	32.224 kr.	>2.000.000	49.985 kr.
Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	Pris								
<500.000	21.829 kr.								
>500.000 <2.000.000	32.224 kr.								
>2.000.000	49.985 kr.								
Senest godkendt:	Version:								

Økonomistyring af Drifts- og anlægsprojekter – Budgettering og Controlling	
Formål	Formålet med KS' service er at yde en supplementydelse, som kun kan bestilles med servicen Økonomistyring af drifts- og anlægsprojekter – Basisydelse.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Løbende deltagelse i møder vedrørende projektets økonomi • Udarbejdelse af periodiseret budget senest 7 dage efter budgetmøde. • Bogføring af gæld og tilgodehavender ifm. periodeafslutninger (periodiseringer af indtægter og omkostninger) • Hjælp til udarbejdelse af prognoser • Løbende at assistere projektansvarlig i forbindelse med budgetopfølgning, ændringer i kontoplan samt tilrettelæggelse og vedligeholdelse af økonomistyringen på projekter – eksempelvis at løse eventuel uhensigtsmæssig registreringspraksis på projektet. • Økonomirapportering til tilskudsgiver i henhold til projektbetingelser
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøge om projektet til tilskudsgiver • Udarbejde projektbeskrivelse • Det er den projektansvarliges ansvar, at budgettet overholdes • Bistå KS med nødvendige oplysninger ifm. budget, risikovurdering etc. • I nødvendigt omfang at inviterer KS til budgetopfølgningmøder • Det er den projektansvarliges ansvar, at udarbejdede prognoser og rapporteringer er retvisende. KS assisterer udelukkende i forhold til selve udarbejdelsen.
Servicemål	Aftales efter behov
Økonomi	<p>12.474 kr. Prisen er en abonnementspris pr. regnskabsår projektet løber.</p> <p>Der leveres til fast pris uanset projektets størrelse eller anvendelse af de specificerede delelementer i servicen.</p>
Senest godkendt:	Version:

Rådgivning og konsulentbistand	
Formål	Formålet med KS' service er at tilbyde forskellige typer af rådgivnings- og konsulentytelser samt ad hoc assistance på en række økonomiopgaver.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktindsigtssager – KS fremfinder relevant dokumentation på økonomiområdet baseret på den konkrete sag • Bilag – fremfindning af større mængder af fysiske bilag fx alle posteringsbilag for en given periode eller fakturaer til en given organisation i en given periode. Større mængder af bilag defineres i denne sammenhæng ud fra det forventede tidsforbrug på opgaven. Såfremt KS estimerer at ressourceforbruget til opgaven overstiger 4 timer, kontaktes forvaltningen og der udarbejdes separat aftale på opgaven og der afregnes for det faktiske tidsforbrug • Kurser (specialtilpassede) – design og udvikling af kursusmateriale samt afholdelse af kurser. Indhold og form aftales med forvaltningen • Projektdeltagelse – KS deltagelse i forskellige typer af udviklings- og implementeringsprojekter fx udvikling og implementering af nye IT-systemer på økonomiområdet samt implementering af nye regler i kasse- og regnskabsregulativet • Indsamling af de selvejende institutioners regnskaber, så disse kan indtastes i KØR. Indsamlingen omfatter koordinering af indsatsen i tæt samarbejde med de involverede forvaltninger • Regnskabsafslutning – udarbejdelse og udsendelse af lukkebrev, deltagelse i informationsmøder og gennemførelse af indsatsområder godkendt af økonomibestillerne <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afhænger af den konkrete sag • Indhold, kvalitet af leverancen og tidsplan for levering aftales i kontrakt som udarbejdes inden opgavestart. Undtaget herfor er dog aktindsigtssager
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Forvaltningens ansvar afhænger af den konkrete sag
Servicemål	Aftales efter behov
Økonomi	Afregnes pr. medgået tid
Senest godkendt:	Version:

Debitor fakturering KØR (TMF - Center for Miljø)	
Formål	Formålet med KS' service er at varetage den administrative håndtering og udsendelse af enhedens debitorfakturaer vedrørende Erhvervsaffaldsgebyrer samt at håndtere indbetalinger.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Udstedelse af debitorfaktura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse af debitorfaktura i KØR med oplysningerne fra modtaget underskrevet fakturagrundlag fra enheden. • Oprettelse af enkeltstående debitorfaktura enten via fil eller efter anmodning. Ved fejl og mangler i fakturagrundlaget returneres fakturagrundlaget til enheden for indhentelse af korrekte oplysninger. • Arkivering af fakturagrundlag. • Oprettelse af stamdata ved ny debitor. <p><u>Udskrivning af faktura samt afsendelse:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Til private debitorer afsendes faktura manuelt med kuvertering og frankering. • Til offentlige debitorer afsendes faktura elektronisk. <p><u>Indbetalinger:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved elektroniske indbetalinger lukkes faktura maskinelt i KØR. • Ved manuelle indbetalinger lukkes faktura i KØR Finans. <p><u>Rapportering og support:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Support i forbindelse med de indtastede debitorfakturaer, herunder eventuel levering af dokumentation i form af kopier og lignende. <p><u>Afstemning af balancekonti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstemning af debitorsystemkonti samt tilhørende bankkonto. Der logges som aftalt med forvaltningen og afstemmes efter reglerne i Kasse – og Regnskabsregulativet. • Hver måneds kontrolleres saldo på kontiene "ikke fordelte indbetalinger" og "ikke identificerbare indbetalinger". Eventuelle indbetalinger identificeres, og beløbene fordeles enten på debitorfakturaer, eller tilbagebetales såfremt indbetalingen foranlediger dette. I tvivlstilfælde kontaktes bank/indbetaler eller den decentrale enhed for indhentning af oplysninger om betalingen.

	<p>KS' forpligtelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debitorfakturaer vil blive oprettet og udsendt løbende efter modtagelse af korrekt udfyldt fakturagrundlag • Debitorfakturaer vil blive fremsendt til kunden senest 5 arbejdsdage efter modtagelsen af fakturagrundlaget, såfremt dette er udfyldt korrekt. I forbindelse med større mængder må forventes en længere ekspeditionstid. • Stikprøvekontrol af at anviser er i overensstemmelse med "Underskrifts- og rettighedsblanket".
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Forvaltningen har ansvar for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre at KS til enhver tid er opdateret med "Underskrifts- og Rettighedsblanket" vedrørende anviser • Sørge for at attestant og anviser kende kontoplanen. • Afklare spørgsmål fra fakturamodtagere • Bistå ved afklaring af sager vedr. indbetalinger
Service mål	Aftales efter behov
Finansiering	112 kr. pr. faktura
Senest godkendt:	Version:

Debitor kreditering KØR (TMF - Center for Miljø)

Formål	Formålet med KS' service er at varetage den administrative håndtering og udsendelse af enhedens debitor kreditnotaer vedr. Erhvervsaffaldsgebyrer samt at behandle eventuelt debitor tilgodehavender foranlediget af udstedelsen af debitor kreditnota.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Udstedelse af debitor kreditnota:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Oprettelse af debitor kreditnota i KØR med oplysningerne fra modtaget underskrevet kreditnotagrundlag fra enheden.• Ved fejl og mangler i kreditnotagrundlaget returneres kreditnotagrundlaget til brugeren for indhentelse af korrekte oplysninger.• Arkivering af anmodning. <p><u>Udskrivning af kreditnota samt afsendelse:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Til private debitorer afsendes kreditnota manuelt med kuvertering og frankering.• Til offentlige debitorer afsendes kreditnota elektronisk. <p><u>Udbetalinger:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hvis udstedelsen af debitor kreditnotaen afstedkommer at debitor har et tilgodehavende, foranlediger KS at tilgodehavendet bliver udbetalt til debitor via dennes Nemkonto. Hvis debitor ikke har en Nemkonto, tager KS kontakt til debitor med henblik på, at tilgodehavendet kan blive udbetalt.• Ved elektroniske indbetalinger lukkes faktura maskinelt i KØR.• Ved manuelle indbetalinger lukkes faktura i KØR Finans. <p><u>Rapportering og support:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Support i forbindelse med de indtastede debitor kreditnotaer, herunder eventuel levering af dokumentation i form af kopier og lignende. <p><u>Afstemning af balancekonti:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Afstemning af debitorsystemkonti samt tilhørende bankkonto. Der logges som aftalt med forvaltningen og afstemmes efter reglerne i Kasse – og Regnskabsregulativet.

	<p>KS' forpligtelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debitorkreditnotaer vil blive oprettet og udsendt løbende efter modtagelse af korrekt udfyldt kreditnotagrundlag • Debitorkreditnotaer vil blive fremsendt til kunden senest 5 arbejdsdage efter modtagelsen af kreditnotagrundlaget, såfremt dette er udfyldt korrekt. I forbindelse med større mængder må forventes en længere ekspeditionstid. • Foranledige at debitortilgodehavender bliver udbetalt såfremt oprettelsen af debitorkreditnota afstedkommer et tilgodehavende.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Forvaltningen har ansvar for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørge for at attestant og anviser kende kontoplanen. • Afklare spørgsmål fra kreditnotamodtagere • Bistå ved afklaring af sager vedr. kreditnota eller debitortilgodehavender.
Service mål	Aftales efter behov
Finansiering	84 kr. pr. kreditnota
Senest godkendt:	Version:

Debitor opfølgingsprocedure (TMF - Center for Miljø)

Formål	Formålet med KS' service er, at forfaldne fakturaer vedr. Erhvervsaffaldsgebyrer bliver identificeret og efterfølgende, at de forfaldne krav enten bliver oversendt til Opkrævningen (KBS) til videre inddrivelse.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Opfølgingsprocedure:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Der er aftalt en sæskilt opfølgingsprocedure vedr. Erhvervsaffaldsgebyrer, hvor oversendelse af forfaldne krav sker efter aftale.• Arkivering af dokumentation <p><u>Overdragelse af eksterne debitorers forfaldne fakturaer til Opkrævningen (KBS):</u></p> <ul style="list-style-type: none">• De eksterne debitorers fakturaer der efter aftale med CMI skal rykkes, indtastes i påligningsark og mailes til Opkrævningen (KBS).• Herefter gøres følgende:<ul style="list-style-type: none">○ I KØR flyttes den forfaldne fakturasaldo fra debitortilgodehavende kontoen til en særskilt statuskonto• Indbetalinger på forfaldne fakturaer oversendt til Opkrævningen (KBS) modtages løbende (ca. 1-2 gange om måneden). Herefter gøres følgende:<ul style="list-style-type: none">○ I KØR nedskrives på de særskilte tilgodehavender konti• Hvis krav returneres fra Opkrævningen (KBS) som uerholdeligt, udfærdiges afskrivningsnotat, som sendes til relevant forvaltningen til underskrivning/-godkendelse og kontering. Afskrivningsnotatet returneres efterfølgende til KS, som bogfører afskrivningen.• Arkivering <p><u>Behandling af interne debitorers forfaldne fakturaer:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• De interne debitorers forfaldne fakturaer der i forfaldslisten er noteret med rykkes for, opgøres og betalingspåmindelse udfærdige og sendes til debitoren.• Hvis betalingspåmindelsen ikke betales rettidigt, kontaktes enheden med henblik på videre inddrivelse af de udestående faktura• Arkivering• Afstemning af de særskilte tilgodehavendekonti/debitorer <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Månedlig gennemgang af alle fakturaer, som ikke er betalt rettidigt• Overdragelse af eksterne debitors forfaldne fakturaer til Opkrævningen (KBS)

	<ul style="list-style-type: none"> • Udsendelse af betalingspåmindelse vedr. interne debitorer forfaldne fakturaer • Månedlig afstemning af særskilte tilgodehavendekonti/debitorer
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Forvaltningen har ansvar for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indgå konkret aftales med KS, såfremt der ikke skal følges op på en forfalden faktura • Assistere ved videre inddrivelse af en forfalden faktura, hvis betalingspåmindelse ikke betales rettidigt • Underskrive og kontere afskrivningsnotat
Servicemål	Aftales efter behov
Finansiering	101 kr. pr. forfaldne faktura. Prisen er inkl. evt. overdragelse af eksterne debitorers forfaldne fakturaer til opkrævningen eller udfærdigelse af betalingspåmindelse vedr. interne debitorers forfaldne fakturaer.
Senest godkendt:	
Version:	

Tilbagebetaling af sag fra KBS (TMF - Center for Miljø)	
Formål	Formålet med KS' service er, efter anmodning fra enheden at tilbagebetale fakturaer vedr. Erhvervsaffaldsgebyrer, som er overdraget til Opkrævningen (KBS).
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS' service omfatter:</p> <p><u>Tilbagebetaling af faktura fra Opkrævningen (KBS):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Modtagelse af skriftligt anmodning fra enheden om, at faktura skal tilbagebetales med årsagen til, hvorfor at fakturaen ønskes tilbagebetalt fra Opkrævningen (KBS). • Udarbejdelse af påligningsark vedr. tilbagebetaling til Opkrævningen (KBS) • I KØR justeres den forfaldne faktura tilbage fra den særskilte konto til debitortilgodehavende kontoen <p><u>Rapportering og support:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Support i forbindelse med procedure omkring tilbagebetalingen af fakturaer, som er overdraget til Opkrævningen (KBS) • Arkivering af anmodninger fra enheden samt af anmodninger om tilbagebetales sendt til Opkrævningen (KBS) <p>KS' forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efter skriftlig anmodning fra enheden, at udarbejde og sende anmodning om tilbagebetaling af faktura/krav til Opkrævningen (KBS).
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Forvaltningen har ansvar for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At vurdere om et krav skal tilbagebetales • At sende skriftlig anmodning til KS om at tilbagebetale faktura fra Opkrævningen (KBS)
Serviceformål	Aftales efter behov
Finansiering	79 kr. pr. tilbagebetaling.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

9. IT-services

Fælles standardservices

Brugeradministrationens basisydelse	
Formål	<p>Formålet er at sikre oprettelse, ændring eller nedlæggelse af medarbejdere i kommunens it-systemer i forbindelse med ansættelse, flytning til anden afdeling, nye opgaver eller fratræden.</p> <p>Koncernservice sikrer med denne service administration af brugernes adgang til kommunens it-systemer. Dette sker i henhold til bestemmelserne i <i>Københavns Kommunes it-sikkerhedsregulativ</i>.</p> <p>Derudover sikres tildeling af kendeord/passwords til de fagsystemer, som fremgår af <i>Brugeradministrationens systemliste</i> på Brugerportalen, såfremt disse ikke skal gives af tredjepart.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Oprettelse, ændring, flytning eller nedlæggelse af brugerautorisationer udføres af Brugeradministrationen på baggrund af bestillinger fra forvaltningernes autorisationsansvarlige.</p> <p>Brugeradministrationen giver desuden brugerne kendeord/passwords til mange af kommunens fagsystemer. Det sker enten i forbindelse med oprettelse af autorisation til et system eller ved en bestilling direkte fra den enkelte bruger.</p> <p>Servicen leveres efter reglerne i Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ, som bl.a. beskriver de procedurer, som skal efterleves ved bestilling af autorisationer, samt hvilke krav der er til Brugeradministrationen i forhold til at bistå Revisionen og kommunens sikkerhedsledere i deres arbejde.</p> <p>Brugeradministrationens basisydelse leveres i henhold til processer, som er udstukket af kommunens IT-sikkerhedsfunktion i samarbejde med Revisionen og Brugeradministrationen.</p> <p><u>Følgende er inkluderet i servicen:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Oprettelse, drift/vedligeholdelse og nedlæggelse af autorisationer på brugere i AD med adgang til KKnet• Oprette, drift/vedligeholdelse og nedlæggelse af E-mail konti• Oprettelse, drift/vedligeholdelse af brugere i tværkommunale fællessystemer, herunder: KMD's systemer, eDoc, KOS, mfl.• Oprettelse, drift/vedligeholdelse af brugere i forvaltningsspecifikke systemer• Tildeling af kendeord i forbindelse med autorisationer til ny tildelte systemer• Tildeling af nyt engangskendeord til fagsystemer• Vejledning af brugere om autorisationsprocessen• Bistand til revision, udsøgning af enkelt sager og gennemgang af arkiv mv.• Bistand til KS it-sikkerhedsfunktion, udsøgning af enkelt sager og gennemgang af

	<p>arkiv mv.</p> <p>Behandlingen af autorisationer i de pågældende systemer sker efter anvisning fra respektive systemejere.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmodninger registreres efter enkeltsagsprincippet til brug for it-sikkerhedsleders kontrol og for revisionen. • Brugeradministrationen sikrer, at interne processer overholder it-sikkerhedsregulativet. <p>Brugeradministrationen håndterer én bruger pr. sag. Administration af grupper af brugere kan fås som tilkøbsydelse.</p> <p><u>Følgende kan tilkøbes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeradministrationsopgaver/autorisationsprojekter, der vedrører ændringer på mere end én bruger, f.eks. ifm. organisationsændringer, oprettelse af ny lokation, indførelse af nyt IT-system, nye systemversioner, kurser for autorisationsansvarlige, sikre postkasser og flytning af opgaver fra en forvaltning til en anden. Køb af disse ydelser aftales konkret med bestilleren af opgaven. • Vejledning i autorisationsmulighederne i de enkelte fagsystemer, dvs. systemets mulige roller, profiler mv. Her henvises til de respektive systemers systemejere og kommunens IT-sikkerhedsfunktion. Overblik over systemejerskab findes i databasen FISKK. For kontakt til IT-sikkerhedsfunktionen, se Brugerportal. • Udtræk af datalister fra fagsystemer. <p><i>Mere information om Brugeradministrationen, samt gældende blanketter og vejledninger, findes på Brugerportalen – Brugeradministrationen.</i></p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Brugeradministration bestilles i Remedy. Bestilling kan kun foretages af kommunens autorisationsansvarlige.</p> <p>Bestilling af kendeord/passwords til fagsystemer kan ske via Remedy eller ved telefonisk henvendelse til Serviceindgangen. Denne henvendelse er personlig, og det er ikke muligt at bestille nyt kendeord på en anden medarbejders vegne.</p> <p>Det forudsættes at <u>it-sikkerhedslederen</u> for området</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikrer, at de autorisationsansvarlige har tilstrækkelig viden til at levere en konkret bestilling, der overholder it-sikkerhedsregulativet. • Indmelder godkendte autorisationsansvarlige til Brugeradministrationen. • Sikrer, at Brugeradministrationen er bekendt med anvisninger i

	<p>autorisationsopgaven for systemer i det pågældende sikkerhedsområde.</p> <p>Den <u>autorisationsansvarlige</u> er forpligtiget til</p> <ul style="list-style-type: none"> • at overholde de processer, som kommunens it-sikkerhedsfunktion har udstukket sammen med Brugeradministrationen og Revisionen. • at altid at benytte den gældende version af autorisationsblanketten, som findes på Brugerportalen. • at autorisationsblanketten er udfyldt med de korrekte oplysninger, fx roller, profiler og medarbejderens stamdata.
<p>Servicemål</p>	<p>Oprettelse, ændring og flytning af autorisationer sker indenfor 8 arbejdsdage.</p> <p>Sletning af autorisationer sker indenfor 15 arbejdsdage.</p> <p>Tildeling af kendeord/password_:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80 % leveres indenfor 1 arbejdsdag • 20 % indenfor 2 arbejdsdage <p style="text-align: right;"><i>Service</i>mål gælder for korrekt indmeldte opgaver</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Der faktureres et grundbeløb på kr. 419,- pr. aktiv bruger, der har været logget på netværket, inden for de sidste 3 måneder.</p> <p>Der afregnes kvartalsvis til centralforvaltningerne.</p> <p>Antallet af brugere opgøres ultimo kvartalet, som det maksimale antal brugere i det kvartal der afregnes.</p>
<p>Senest godkendt:</p>	<p style="text-align: right;">Version:</p>

Diskplads	
Formål	KS tilbyder backup og arkivering af forvaltningens data i overensstemmelse med it-sikkerhedsregulativets bestemmelser.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Som standard er der i et almindeligt pc-abonnement inkluderet 500 MB basis plads på diskdrev inkl. backup og med mulighed for at tilkøbe ekstra plads.</p> <p>Adgang til fællesdrev og personligt drev etableres automatisk i forbindelse med oprettelse af en administrativ it-bruger i kommunen.</p> <p>Brugerne vil som udgangspunkt få adgang til ubegrænset diskplads på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F-drev - fællesdrev med hovedmapper for enheder • P-drev – personligt drev med personlig mappe <p>KS er ansvarlig for at afsætte tilstrækkelig kapacitet og for at autorisere brugere iht. bestilling.</p> <p><u>For servicen gælder i øvrigt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatisk arkivering, når filer er ældre end 90 dage • Backup af filer og mapper på F-drev og P-drev • Opsætning af rettigheder ved oprettelse er inkluderet • Administrative rettigheder er begrænset for brugere • Servicen oprettes som en kombination af Tier 2 og 3 og omfatter datadrev med adgang til frit at oprette undermapper, som har samme sikkerhedsprofil som hovedmappen. • Backup er inkluderet med mulighed for gendannelse 179 dage tilbage. Forbrug hertil medregnes i det afregnede lagerforbrug. • Tidsforbrug til gendannelse afregnes med standardtimepris pr. påbegyndt ½ time. • Diskforbrug, ud over basis, afregnes pr. GB • Diskforbrug for mail faktureres særskilt. <p><u>Diskplads til brug for it-systemer:</u></p> <p>Systemdrev til serverbaserede systemer kan vælges i tillæg til serverdrift. Her gælder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af rettigheder ved oprettelse • Administrative rettigheder opsættes efter aftale • Tier 1, 2 eller 3 kan vælges afhængig af systembehov og SLA • Diskforbrug afregnes pr. afsat GB i henhold til nedenstående tabel. • Der er mulighed for tilkøb af udvidet backup som tillægsydelse.

Der kan vælges følgende alternative disk design, til brug for it-systemer:

- Tier 1 - Systemdrev til systemer der kræver høj hastighed.
- Tier 2 - Systemdrev til systemer der kræver middel til høj hastighed.
- Tier 3 - Systemdrev til deling af filer hvor der ikke stilles krav om hurtig tilgang. Anvendes typisk til arkiver med få brugere og systemdrev hvor hastigheden er af mindre betydning.
- Tier 3 minus - Midlertidig ydelse som er under udfasning.

Backup kan ske ud fra et standardprogram, et udvidet standardprogram eller et individuelt program.

Arkivering af data

Hvis der er behov for arkivering af data gælder følgende

- KS sikrer opsætning af rettigheder på mapper der skal arkiveres samt proces for arkivering, fx efter aftalt antal dage eller filtype
- Der anvendes Tier 3 samt den nødvendige arkivsoftware
- Diskforbrug afregnes pr. forbrugt GB i henhold til Tier 3 *fratrucket 10 %*.
- Der anvendes som udgangspunkt standard backup

Derudover anvendes nogle steder en løsning i form af såkaldte arkivdrev til arkivdata der ikke skal kunne ændres eller slettes. Denne løsning er under udfasning.

Oversigter over Tier og backupprogrammer:

Type	Anvendelse	I/O / sec. Backup	Tillægsydelse
Tier 1 High end	Systemdrev til systemer der kræver høj I/O eller er omfattet af Sølv/Guld SLA diskgrupper 15k/10k	Minimum Write 0-10.000 Read 0-5.000 Standard backup	Spejlet plads og udvidet backup
Tier 2 Mid range	Systemdrev til systemer der kræver middel til høj I/O eller er omfattet af SLA diskgrupper 10 k	Minimum Write 0-7.000 Read 0-5.000 Standard backup	Spejlet plads og udvidet backup
Tier 3 Low end	Filshare der kræver lav eller begrænset I/O.	Minimum Write 0-4.00 Read 0-5.000 Standard backup	Udvidet backup
Tier 3 minus	Arkivdrev u. backup, men sikret via spejling, leveres kun frem til 30.6.2013 eller så længe ledig kapacitet forefindes.	n/a	Ingen
Priser og backupprogrammer se nedenfor			

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Backup program.</th> <th>Type</th> <th>Gendannelse på dagsniveau</th> <th>Ydelse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fil share</td> <td>Standard</td> <td>179 dage</td> <td>Incl.</td> </tr> <tr> <td>Exchange</td> <td>Standard</td> <td>179 dage</td> <td>Incl.</td> </tr> <tr> <td>SQL 1</td> <td>Standard</td> <td>41 dage</td> <td>Incl.</td> </tr> <tr> <td>SQL 2</td> <td>Udvidet</td> <td>89 dage</td> <td>Tillæg</td> </tr> <tr> <td>Oracle</td> <td>Standard</td> <td>41 dage</td> <td>Incl.</td> </tr> <tr> <td>SAS 1</td> <td>Standard</td> <td>41 dage</td> <td>Incl.</td> </tr> <tr> <td>SAS 2</td> <td>Udvidet</td> <td>89 dage</td> <td>Tillæg</td> </tr> </tbody> </table>	Backup program.	Type	Gendannelse på dagsniveau	Ydelse	Fil share	Standard	179 dage	Incl.	Exchange	Standard	179 dage	Incl.	SQL 1	Standard	41 dage	Incl.	SQL 2	Udvidet	89 dage	Tillæg	Oracle	Standard	41 dage	Incl.	SAS 1	Standard	41 dage	Incl.	SAS 2	Udvidet	89 dage	Tillæg
Backup program.	Type	Gendannelse på dagsniveau	Ydelse																														
Fil share	Standard	179 dage	Incl.																														
Exchange	Standard	179 dage	Incl.																														
SQL 1	Standard	41 dage	Incl.																														
SQL 2	Udvidet	89 dage	Tillæg																														
Oracle	Standard	41 dage	Incl.																														
SAS 1	Standard	41 dage	Incl.																														
SAS 2	Udvidet	89 dage	Tillæg																														
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Kunden skal oplyse hvilket system eller brugere, der skal have adgang til lagring. Bruger angives ved AD-identitet.</p> <p>Restore:</p> <p>Koncernservice kan genskabe slettede filer eller tidligere versioner af filer hvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filer var til stede på tidspunktet for seneste backup i henhold til det aftalte backupprogram. • Der oplyses hvilket drev, filen har været placeret på. • Der oplyses filens fulde navn eller alternativt minimum 6 karakterer af filens navn, samt filtype og dato. 																																
<p>Servicemål</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disk løsning etableres efter bestilling indenfor 10 arbejdsdage eller efter nærmere aftale • Backup medarbejdernes filer / mapper kan gendannes 179 dage tilbage. • Adgang etableres indenfor 2 dage efter brugeren er oprettet i AD og fuldstændig bestilling foreligger. • Ændringer i rettigheder gennemføres inden for 10 arbejdsdage efter fuldstændig bestilling foreligger. • Lukning af adgang gennemføres senest et døgn efter bestilling er modtaget. • Restore (se tidsfrister for gendannelse i skema) 																																
<p>Økonomi</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>Anvendelse</th> <th>Pris</th> <th>Tillæg pr. GB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PC abonnement</td> <td>500 MB pr. administrativ PC .</td> <td>Afregnes over pc-arbejdsplads</td> <td>Ekstra diskforbrug kr.</td> </tr> </tbody> </table>	Type	Anvendelse	Pris	Tillæg pr. GB	PC abonnement	500 MB pr. administrativ PC .	Afregnes over pc-arbejdsplads	Ekstra diskforbrug kr.																								
Type	Anvendelse	Pris	Tillæg pr. GB																														
PC abonnement	500 MB pr. administrativ PC .	Afregnes over pc-arbejdsplads	Ekstra diskforbrug kr.																														

		abonnement	124,-
Tier 1	Serversystemer – Guld / Sølv – ikke spejlet – middel-høj I/O	Kr. 124,- pr. GB	Spejlet kr. 104,- Udvidet backup kr. 20,-
Tier 2	Serversystemer standard databaser – ikke spejlet – middel I/O	Kr. 83,- pr. GB	Spejlet kr. 104,- Udvidet backup kr. 20,-
Tier 3	Fildeling – systemdata langsom disk ikke spejlet, inkl. Backup – lav I/O	Kr. 62,- pr. GB	Udvidet backup kr. 20,-
Tier 3 Minus (midlertidig)	Arkiv uden mulighed for ændring eller sletning	Kr. 15.592,-	Ingen
Restore	Genskabelse af data der slettes af bruger	Afregnes pr. påbeyndt ½ time	

Derudover afregnes følgende efter standard timesats:

- Arbejdstid for etablering/nedlæggelse af diskplads afregnes med 2 timer per ændring.
- Ændring af opsætning eller særlige rettighedsopsætninger afregnes efter medgået tid.

Senest godkendt:

Version:

Kopi, print scan	
Formål	Denne service sikrer alle medarbejdere mulighed for at printe, kopiere og scanne dokumenter i forbindelse med et pc-abonnement.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>I oversigten nedenfor med de maskinmodeller, der kan vælges imellem, kan du sammenligne jeres behov med kapacitet og funktionalitet for de enkelte modeller. Alle modeller overholder miljømærkerne "Der Blaue Engel" og "Energy Star".</p> <p>KS leverer udstyret og sikrer korrekt opsætning. Vi rådgiver gerne ved bestillinger og altid i forbindelse med bestillinger af multifunktionsprintere. Ved levering af multifunktionsprintere sørger KS også for introducerende undervisning til brugerne.</p> <p>Følgende standardudstyr er omfattet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alm. SH netværksprintere, som ikke er dækket af pc-abonnementet • Alm. farve netværksprintere • Farve multifunktionsprintere, bordmodeller • Farve multifunktionsprintere <p>Alle printere leveres i en standardopsætning.</p> <p>Ønskes løsninger med særlige specifikationer (fx CICS, Kør, las-print, KMDP) oprettes dette på bestilling, som en ikke standardydelse.</p> <p>Undervisningsforløb er inkluderet i bestillingen, men tidspunkt og tidsfrist aftales særskilt.</p> <p>Der er tilknyttet en drifts- og forbrugsaftale til denne service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Driftsaftalen</u> dækker printserver vedligeholdelse, overvågning, afvikling af <i>spooler fejl</i>, sletning af print kø samt support. Desuden dækker driftsaftalen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server ved opsigelse eller aftaleophør. • <u>Forbrugsaftalen</u> dækker tonerforbrug, inkl. levering. Ligeledes dækker aftalen servicekit, incl. levering og udskiftning. Ydermere dækker forbrugsaftalen udbedring af hardwarefejl *) på udstyret inkl. kørsel, teknikers tid og eventuelle reservedele. <p>Aftalen gælder i 5 år pr enhed fra den dag enheden er opsat. Ved aftalens udløb kan forvaltningen vælge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At købe en ny tilsvarende model, hvor ny drifts- og forbrugsaftale oprettes. • At oprette en ny bestilling på en anden model • At KS bortskaffer enheden • At beholde enheden efter aftalens ophør. Enheden vil i så fald overgå til forvaltningens eget ansvar og ikke længere kunne tilgå kommunens administrative netværk eller blive supporteret.

	<p>Drifts- og forbrugsaftalerne kan af forvaltningen opsiges med 3 måneders varsel. KS vil, hvis kunden ønsker det, bortskaffe enheden.</p> <p>Maskinernes levetid forventes at være 5 år.</p> <p><i>*) Papirstop kan som udgangspunkt ikke betragtes som en hardwarefejl. Papirstop kan skyldes papirkvaliteten, forkert placering i papirbakken og lignende. Dog vil gentagne papirstop blive betragtet som hardwarefejl og dækket af forbrugsaftalen, hvis teknikerer vurderer, at ovenstående ikke er tilfældet.</i></p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Der kan printes fra en pc, der har adgang til kommunens administrative netværk.</p> <p>Er der problemer med udstyret kan du kontakte Koncernservice på telefon 7080 8000.</p> <p>Forbrugsstoffer (toner eller servicekit) kan rekvireres via Koncernservice.</p> <p>Forvaltningen skal selv varetage isætning af nye tonerpatroner og bortskaffelse af de brugte. KS anbefaler at opstille kasser til retur-tonerpatroner. Dette kan etableres via Kommunens indkøbsaftaler.</p> <p>Det er forvaltningens eget ansvar at etablere fornødne tekniske installationer (strøm og netværk) til printeren.</p> <p>Alle enheder skal installeres med adgang til printservere i kommunens administrative netværk. Hvis en lokation har ringe, eller ingen netforbindelse vurderes sagen konkret som en ikke standard sag af Koncernservice.</p> <p>Der kan kun opsættes enheder der er bestilt via KS. Der kan kun bestilles enheder der står på KS positiv-liste. Denne liste vil være at finde på kknnet.</p> <p>Ved flytning af enheden til andet lokale eller anden adresse (lokation), skal Koncernservice kontaktes for nærmere aftale. Dette er en separat sag og faktureres efter gældende timepriser.</p> <p>Ved organisatorisk flytning af udstyret fra et org.nr. til et andet, meddeles dette KS via en Remedy-sag. Organisatorisk flytning er indeholdt i servicen.</p> <p>Udstyret købes og ejes af forvaltningen men driftes og serviceres af KS.</p> <p>Korrekt bestilling via Selvbetjeningsløsningen (SRM). Kunden skal ved bestillingen oplyse adresse, placering, kontaktperson, telefonnummer, anvender og betalende KØR.org. nummer.</p> <p>Kunden er selv ansvarlig for at maskinerne opstilles i omgivelser som overholder gældende brand- og miljø-regler.</p> <p><i>Servicen er obligatorisk, og hjemmearbejdspladser er ikke omfattet</i></p>
<p>Servicemål</p>	<p>Fejlretning under denne ydelse baserer sig på pc-abonnementets servicemål.</p> <p>Derudover gælder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved bestilling af en ny enhed, kan du forvente at modtage denne senest ti

arbejdsdage, efter du har bestilt den.

- Ved fejlretning på en enhed, kan du forvente at kritiske fejl bliver løst senest to arbejdsdage efter fejlmelding, andre fejl og uhensigtsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.
- Levering af toner og skift af servicekit vil ske næste arbejdsdag, hvis bestillingen til KS sker inden kl. 13.00 på hverdage.

Opdeling i kritiske og ikke-kritiske fejl sker med udgangspunkt i nedenstående skema:

Forudsætning	KPI		Måling
<p>Fejlen prioriteres af KS som kritisk. F.eks. ved defekt printer/mfp'er, printer/mfp'er fungerer ikke.</p> <p>Fejlen prioriteres som kritisk, hvis fem eller flere brugere eller alle brugere i organisatoriske enheder med under fem brugere, ikke kan printe, scanne eller kopiere.</p>	Tid til påbegyndelse af løsning	Senest næste arbejdsdag (inden for 8 arbejdstimer eller NBD)	Fra sagen registres i Remedy til første input i Work Info påført af KS-medarbejder
<p>Fejlen prioriteres af KS som kritisk. F.eks. ved defekt printer/mfp'er, printer/mfp'er fungerer ikke.</p> <p>Fejlen prioriteres som kritisk, hvis fem eller flere brugere eller alle brugere i organisatoriske enheder med under fem brugere, ikke kan printe, scanne eller kopiere.</p>	Tid til løsning	2 arbejdsdage, såfremt anden printer/mfp'er med samme funktioner ikke kan anvendes/anvises.	Fra sagen registres i Remedy til sagen Resolves i Remedy
<p>Fejlen prioriteres af KS som ikke-kritisk.</p>	Tid til løsning	10 arbejdsdage	Fra sagen registres i Remedy til sagen Resolves i Remedy

Økonomi

Servicen omfatter 3 prissatte grundleverancer:

- A. Etableringspris (indkøb og etablering), som varierer efter typevalg. Etableringsprisen dækker over sagshåndtering, ip-opsætning, serverinstallation

og brugervejledning i installation, samt indkøbspris for enheden.

- B. Driftspris som dækker printserver vedligeholdelse, overvågning, afvikling af spoolerfejl, sletning af printkø og 1. og 2. level support, herunder kørsel, samt organisatorisk flyt fra et org.nr. til et andet. Desuden dækker prisen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server ved opsigelse eller aftaleophør. Pris B afregnes kvartalsvis.
- C. Forbrugsaftale, som dækker toner, incl. levering, servicekit, incl. levering og udskiftning og udbedring af hardware-fejl på udstyret. Prisen er efter forbrug og benævnes som klikprisen. KS er ansvarlig for aflæsning af tællerstand på printenhederne. Farveprint eller farvekopier tæller ikke flere klik da SH og farve har hver sin tæller. Enheden tæller kun pr. stykke papir. Scanning tæller ikke. Der tælle 1 KLIK for hver A4 eller A3 enkeltside print.
Der tælles 2 KLIK for hver A4 eller A3 print på for og bagside.
Det er enhedens tællerstand, der til en hver tid er gældende.
Pris C afregnes kvartalsvis.

Håndtering af udstyr, der ikke er dækket af pc-abonnementet eller Kopi, print og scan leverancen, vil blive afregnet efter regning til normal timepris.

Såfremt samme print-enhed ønskes installeret flere gange, faktureres hver gang som en selvstændig driftaftale.

Type	A. Etablering	B. Årlig drift	C. Klikafgift (S/H) /Farve
MFP - Farve			
MPC305-1	7.903	2.446	0,040 /0,151
MPC305-2	9.590	2.446	0,040 /0,151
MPC3002-1	18.210	2.446	0,034 /0,127
MPC3002-2	21.761	2.446	0,034 /0,127
MPC3002-3	27.318	2.446	0,034 /0,127
MPC4502-1	26.350	2.446	0,034 /0,127
MPC4502-2	32.242	2.446	0,034 /0,127
MPC5502-1	30.929	2.446	0,032 /0,127
MPC5502-2	39.603	2.446	0,032 /0,127
Printer – S/H			
SP4310N-1	3.927	2.446	0,040
SP4310N-2	4.547	2.446	0,040

	Printer - Farve			
	SPC430N-1	5.244	2.446	0,040/0,202
	SPC430N-2	6.420	2.446	0,040/0,202
Senest godkendt:				Version:

Pc-arbejdsplads	
Formål	<p>KS tilbyder et abonnement på en pc arbejdsplads, inkl. standardsoftware og etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard stationær kan anvendes i de fleste tilfælde. Den kan køre alle nødvendige fagsystemer og har plads til det nødvendige software. • Standard bærbar er velegnet, hvis du skal kunne arbejde flere steder, f.eks. hvis du skifter mellem flere kontorer eller mellem hjem og arbejdsplads. • Ultra bærbar er mindre end standard bærbar pc og vejer ikke så meget. Derfor er den velegnet til dig, som skal have pc'en med på farten. • Standard Citrix er velegnet hvis du vil have en mere fleksibel arbejdspladsløsning, som primært skal køre fagsystemer. • Administrativ pc light er velegnet, hvis du vil have en billigere arbejdsplads, som har et begrænset behov for adgang til fagsystemer. • Borger pc er velegnet til steder, hvor man vil give borgerne mulighed for at tilgå Internettet, f.eks. selvbetjeningsløsninger. • Pc til hjemmearbejdspladser / mobile arbejdspladser vælges med udgangspunkt i ovenstående abonnementer, og udleveres til medarbejderens arbejdsadresse i kommunen.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Med pc-arbejdsplads abonnementet får du en række fordele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vi leverer pc' en til dit kontor, sætter den op og sikrer os, at den virker. • Har du problemer med computerens hardware eller software, er du velkommen til at kontakte os for at få hjælp. • Vi udskifter løbende pc' en, så du aldrig kommer til at arbejde på en gammel pc. <p>Alle pc'erne du kan vælge imellem er testet og sikret af os, så du kan bruge Københavns Kommunes it-systemer.</p> <p>KS er ansvarlig for selve dataforbindelsen (dog ikke sektornet) og dens kapacitet.</p> <p>Når du har valgt og bestilt pc'en, leverer vi den på den en af kommunens lokationer og opsætter den, så den er klar til brug og kan printe på eksisterende netværksprinter.</p> <p>Denne ydelsesbeskrivelse omfatter etablering, drift, support og løbende udskiftning af en pc-arbejdsplads.</p> <p>Endvidere omfatter servicen adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Pc-arbejdspladserne leveres i henhold til de til enhver tid gældende pc-arbejdsplads hardwarespecifikationer, som indeholder de maskintyper, der typisk findes i kommunens maskinpark. Der kan findes maskiner, som er indkøbt uden for</p>

indkøbsrunderne.

Licenser til Microsoft Office er inkluderet i servicen. Udover den standardsoftware som er omfattet af prisen på pc-arbejdsplads, har du mulighed for at tilkøbe forskellig anden software. Se ydelsesbeskrivelsen for software udrulning.

KS er ansvarlig for selve dataforbindelsen (dog ikke sektornet) og dens kapacitet.

Til bærbare pc-abonnementer kan brugere rekvirere et nyt standardbatteri, hvis levetiden er mindre end 1 time.

- Når den bærbare anvendes til normalt/standard arbejde.
- Når den bærbare står i maks. batteri mode.
- Når den bærbare er fra 2009 eller nyere.

Forudsætning er at brugeren selv kan udskifte batteriet, som vil blive sendt direkte fra leverandøren.

Brugte batterier returneres til KS, for miljørigtig bortskaffelse.

Bærbare pc-arbejdspladser leveres med en dockingstation.

Ved udskiftninger og reparationer af bærbare pc-arbejdspladser, leverer KS en dockingstation, som fungerer med den nye pc.

Software leveres på pc'en i hht 5 kategorier:

A - Image - Defineres af KS og vil være at finde på samtlige pc'er.

B - Abonnement - Defineres af KS og vil afhænge af abonnementstypen. For Citrix pc-abonnementer forudsættes at software er tilgængeligt på forvaltningens citrix miljø.

C – Forvaltning - Defineres af den enkelte forvaltning og installeres på alle standard arbejdspladser i den pågældende forvaltning.

D – Rolle - Defineres af den enkelte forvaltning og installeres på de arbejdspladser, som anvendes i den specifikke rolle, f.eks. ØKF-Borgerservice

E – Brugere - Installeres efter behov til individuelle brugere.

Samlet forvaltnings opgradering og udrulning af MS Office basis pakken er indeholdt i pc-servicen, men al tilpasning, integrationer eller anden opsætning af MS Office basis pakken vil være betalbar.

Undtaget herfor er Brand og selvstændige institutioner som behandles selvstændigt som hidtil mht. udrulning af software.

Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne A og B og C som del af PC arbejdsplads servicen. Software i kategorierne D og E kan tilkøbes. Se ydelsesbeskrivelsen for software udrulning.

Etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver, adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.

For Administrativ pc Light gælder, at der kun er adgang til softwaregrupperne A og B. Der er ikke adgang til andre softwaregrupper. Der gælder desuden, at der er adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev. For Administrativ pc Light, er det muligt at

tilføje nye fælles tværkommunale applikationer. Dog skal der tages hensyn til evt. hardware krav afledt af ændringen. Dette kan gøres en gang i kvartalet.

Administrative rettigheder:

Alle PC'er leveres uden administrator rettigheder, hvilket betyder, at man ikke selv kan installere ekstra software herunder drivere - dette skal gøres af KS (KK politik) og er en betalbar ydelse. Dette er nødvendigt for at KS kan garantere PC'ens sikkerhed, funktionalitet, driftsstabilitet og licensrettigheder.

Undtagelsesvis kan der skriftligt søges **dispensation om lokal administratorrettighed** (midlertidigt eller af længere varighed) på egen pc-arbejdsplads.

Dispensation tildeles alene til medarbejdere hvis arbejdsopgaver kræver rettighed som administrator på arbejdspladsen (pc'en) og kan kun gives af medarbejderens leder. En erhvervet "langtids"-dispensation skal fornyes periodisk, men fornyelsen heraf er ikke betalbar.

Evt. sikkerhedsrisici, som følge af udleveret lokaladministratorrettighed, dækkes solidarisk af forvaltningerne tilsvarende, som i dag ved oprydning efter virus angreb.

Udskiftning:

Den løbende udskiftning af pc-arbejdspladser foretages direkte med brugerne, hvor følgende udstyr udskiftes:

- Brugerens pc. Ved maskiner med tilbehør, overføres hvad der kan, resten må betales igen.
- Skærm udskiftes på stationær pc arbejdsplads, hvis denne er defekt, eller ikke svarer til standard, som pt. er mindst en 19" fladskærm.
- Mus og tastatur udskiftes hvis dette er standard. Har medarbejderen anskaffet en anden mus og tastatur, f.eks. trådløst, skiftes dette kun efter ønske fra medarbejderen, og kun til standard.

I forbindelse med udskiftning af PC'er fra gammel til ny, vil installeret software på gammel pc også være på ny pc ved levering, såfremt dette er installeret af KS.

For pc'er overtaget af KS ved etableringen af KS og som endnu ikke har været gennem en udskiftning/ombytning, skal Bestillere i samarbejde med KS, fastlægge krav til software på de nye maskiner.

Hvis brugeren selv har lagt programmer på pc'en, vil support til at lægge programmet på igen, blive faktureret i henhold servicen ekstra software, brugeren skal dog dokumentere gyldig licens, samt have installationsmedie).

PC'ens alder beregnes fra den dag, hvor pc'en første gang forlader KS lager.

Tyveri:

I tilfælde af tyveri af PC-arbejdsplads vil KS oplyse maskinnavn og serienummer. Dette oplyses til brugeren, som bruger det til politi-anmeldelse.

Ny pc klargøres og leveres inden 2 arbejdsdage, som kritisk sag, er der tale om flere pc-arbejdspladser, leveres de hurtigst muligt.

Kunden betaler for restværdi af den stjålne pc inklusive tid og kørsel ved opsætning,

jf. nedenstående formel.

$$\frac{100\%}{\text{Levetid i mdr.}} \times \text{Alder i mdr.} = \text{Afskrivning i \%}$$

Kørsel og opsætning afregnes med kørsel + 1 time, hvis der er tale om flere pc-arbejdspladser afregnes det efter forbrugt tid og kørsel.

Sort/hvid netværksprint:

PC-arbejdsplads servicen omfatter adgang til sort/hvid netværksprint. KS leverer s/h netværksprint indenfor 40 meter på samme etage som pc'en. Det kan være en central printer, som kan stå aflåst eller uaflåst. Hvis kunden ønsker aflåst printer eller kodeprint pga. fortroligt print, er det en betalingsydelse. KS leverer kun printere med dupleks.

S/h netværksprint er indeholdt i servicen PC-arbejdsplads og indbefatter printerservice og evt. vedligeholdelseskit. Forbrug af toner er ikke med i servicen og er brugerens ansvar.

Diskforbrug:

Hver PC arbejdsplads har op til 500MB til rådighed som del af abonnementsordningen. Diskpladsen er til rådighed for fælles drev samt personlige drev. Harddiske i pc'en har ikke nogen begrænsning i forbrug.

Ud over diskplads på op til 500MB, inkluderer abonnementet backup af data. Ved tab af data kan backup af data genindlæses.

Model for opgørelse af diskforbrug aftales mellem KS og it-bestillerkredsen. Hvis en forvaltning har brugt mere diskplads end antal PC arbejdspladser berettiger til, afregnes merforbrug.

Diskforbrug for mail (Exchange) og systemer er ikke indbefattet i pc abonnementet og faktureres særskilt.

Backup – Restore:

Koncernservice kan genskabe filer du måtte have slettet eller tidligere versioner af filer, på enten dit private netværksdrev eller fællesdrev, hvis:

• Filen var til stede på tidspunktet for seneste backup, som køres en gang i døgnet.

• Der tages ikke backup af harddisken i din pc.

Hvis du opdager, at du har behov for at få genskabt filer, er det vigtigt:

- At du opretter en sag hos Koncernservice hurtigst muligt
- At du har følgende oplysninger om filen:
 - Den præcise placering af filen på drevet
 - Hvilket drev, filen har været placeret på
 - Filens navn, minimum 6 karakterer af filens navn, samt filtype
 - Fra hvilken dato, filen skal genskabes fra

I de tilfælde hvor Servicedesk kan genskabe filen, typisk filer slettet inden for 10 kalenderdage, vil forsøget på gendannelse ske uden beregning.

Filer der skal genskabes, der er ældre end 10 kalenderdage eller der ikke kan findes

	<p>på grundlag af ovenstående oplysninger, er ofte komplekse opgaver, som vil blive faktureret efter forbrugt tid.</p> <p>Der kan gå op til et døgn efter filen er sat i kø til gendannelse, til filen er tilgængelig.</p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Du skal bestille pc'en i kommunens selvbetjeningsløsning. Her skal du ind i "IT-Bestillinger" og vælge en abonnementstype under "Arbejdsplads (PC)". Du kan ringe til Servicedesk på 70 80 80 00 og få hjælp til oprettelsen.</p> <p>Edb-strøm og netværkskabling skal være tilgængelig i umiddelbar nærhed af printer og PC. Det er brugerens opgave sikre dette er tilgængeligt. KS kan efter aftale etablere dette mod betaling.</p> <p>Er edb-strøm og netadgang ikke etableret ved levering af pc, kan KS aflevere it-udstyret og brugeren kan herefter selv tilslutte til strøm/netværksstik eller bede KS om at komme igen.</p> <p>I sidstnævnte tilfælde betaler brugeren timebetaling per påbegyndt ½ time samt kørselsgebyr. Indretning af den fysiske pc-arbejdsplads iht. gældende lovgivning er brugerens ansvar.</p> <p>Pc-abonnementet omfatter ikke licenser til, drift af eller autorisation til fagsystemer eller fællessystemer.</p> <p>Citrix arbejdsplads kan kun leveres til BUF, SUF og Center for miljø i TMF. Det er en forudsætning at din forvaltning har etableret et citrix miljø, for at kunne bestille Citrix pc-abonnement.</p> <p>Administrativ pc light kan ikke anvendes som Citrix arbejdsplads.</p> <p>Borger pc'en har IKKE adgang til kommunens administrative net, sort/hvid netværksprint og personligt drev og fællesdrev. Print fra borger pc kan leveres som en supplementsydelse.</p> <p>For Borger pc, er der mulighed for forvaltningsspecifikke opdateringer af applikationspakken. Dog skal der tages hensyn til evt. hardware krav afledt af ændringen. Dette kan gøres en gang i kvartalet.</p> <p>Hvis du har brug for at ændre dit abonnement :</p> <p>Brug formular i Remedy selvbetjeningsløsning, så bestilling og afbestilling håndteres i samme sag.</p> <p>Abonnementsændringer foretaget inden ordinær udskiftning, vil blive pålagt en ekstra betaling, bestående af restværdi for hardware, samt kørsel og opsætning afregnet med kørsel + 1 time.</p> <p>Restværdi af hardware udregnes efter samme formel som ved tyveri.</p> <p>Opsigelsesvarslet er 10 arbejdsdage.</p> <p>KS modtager kun opsigelser der er indsendt gennem selvbetjeningsløsningen. Der kan således ikke ske en mundtlig opsigelse.</p> <p>Alle generelle afgifter fremgår af KS' Salgs- og leveringsbetingelser, som brugeren accepterer når bestilling oprettes.</p> <p>For at pc-arbejdspladsen kan fungere som en hjemmearbejdsplads skal du også</p>

	bestille en token løsning. Se ydelsesbeskrivelserne for Datalinje til hjemmearbejdsplads og servicebeskrivelsen for Token.
Service	<p>Ved bestilling af en ny pc-arbejdsplads, kan du forvente at modtage pc'en senest 10 arbejdsdage, efter du har bestilt den.</p> <p>Ved fejlretning på pc'en, kan du forvente at kritiske fejl bliver løst senest to arbejdsdage efter fejlmelding, andre fejl og uhensigtsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af SLA bilag, Serviceaftale pc-arbejdsplads</p>
Økonomi	<p>Der faktureres kvartalsvist. Faktureringsgrundlaget trækkes den 15. midt i et kvartal – og antallet af godkendte pc'er på det tidspunktet, vil blive faktureret.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard pc-arbejdsplads afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.899 • Standard bærbar afregnes med et årligt abonnement på kr. 4.944 • Ultra bærbar afregnes med et årligt abonnement på kr. 5.587 • Standard Citrix afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.932 • Administrativ pc Light: afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.233 • Borger pc: afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.233 <p>Priser er under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år, bortset fra Administrativ pc Light og Borger pc-abonnementerne, hvor priserne er under forudsætning af afskrivningstid på 4,5 år.</p>
Senest godkendt:	Version:

Mobil arbejdsplads	
Formål	Velegnet til udkørende brugere, som har behov for at kunne arbejde når de f.eks. er ude hos borgerne.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Mobil arbejdsplads består af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ultra bærbar pc, se yderligere beskrivelse under Ultra bærbar • USB 3G modem. • Fast dockingstation • Batteri, 6 celler <p>Der er mulighed for tilkøb af større batteri.</p> <p>Etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver, adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Bærbare pc-arbejdspladser leveres med en dockingstation.</p> <p>Ved udskiftninger og reparationer af bærbare pc-arbejdspladser, leverer KS en dockingstation, som fungerer med den nye pc.</p> <p>Den mobile arbejdsplads leveres i øvrigt på samme betingelser som de øvrige pc-abonnenter.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Svarende til abonnenterne på pc-arbejdsplads og mobilt bredbånd.
Servicemål	Teksten overføres som det er (Lars, der skal være en generel henvisning til SLA bilaget i indledningsafsnittet)
Økonomi	Mobil arbejdsplads afregnes årligt med pris som for alm. Ultra bærbar pc. + Mobilt bredbånd.
Senest godkendt:	Version:

Stand-alone pc	
Formål	Stand-alone pc uden netværksadgang til kommunens systemer, for medarbejdere, der ikke har brug for adgang til det administrative netværk.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Du kan igennem KS bestille følgende Stand alone pc typer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard stationær • Standard bærbar • Ultra bærbar <p>Der er ingen support på pc'en, som leveres med fulde administrative rettigheder.</p> <p>Pc'en må ikke kobles på kommunens netværk.</p> <p>Pc'en indeholder en Windows 7 OEM installation, men ingen anden software.</p> <p>Pc'en kan afhentes i Quickskranken på Ottiliavej.</p> <p>KS kan levere pc'en mod betaling for kørsel.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Stand alone pc skal bestilles via selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Når pc'en er udleveret og betalt er den forvaltningens ejendom og ansvar.</p> <p>Software og andet tilbehør skal købes via kommunes øvrige indkøbsordninger.</p>
Servicemål	<p>Ved bestilling af en Stand alone pc, kan du forvente at pc'en er klar til levering efter senest 10 arbejdsdage.</p> <p>Ved bestillinger på over 5 stk., levering efter nærmere aftale.</p> <p>Pc'er leveres med 3 års garanti, reklamationer skal direkte til leverandøren.</p>
Økonomi	<p>Standard stationær: Kr. 2.694</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skærm, $\geq 23''$ Kr. 1.480 <p>Standard bærbar: Kr. 5.436</p> <p>Ultra bærbar: Kr. 5.685</p> <p>Bærbare pc'er leveres med en dockingstation.</p> <p>Ovenstående priser tillægges et håndteringsgebyr på kr. 297,- pr. pc. op til 5 pc'er. Større bestillinger efter tilbud.</p> <p>Priserne kan ændre sig, hvis KS oplever prisændringer fra vores leverandører.</p>
Senest godkendt:	Version:

Pc-arbejdsplads - Hardware specifikation

Nedenstående specifikationer afspejler hvad der er indkøbt i forbindelse med e-auktioner, så der kan forekomme afvigelse i forhold til nedenstående.

Pc type	Specifikationer	Indkøbsår		
		2010	2011	2012
Stationær pc	Model	HP Compaq 6005 Pros SFF	HP Compaq 6005 Pros SFF	Dell Optiplex 7010 DT
	Processor	AMD Phenom II X2 3 Ghz	AMD Phenom II X2 3 Ghz	Intel Core i3-2120
	Ram	4 GB	4 GB	4 GB
	Skærm	19" fladskærm	19" fladskærm	Dell U2412M 24"
	Opløsning maks.	1280x1024	1280x1024	
	Grafikkort	ATI Radeon HD 4200	ATI Radeon HD 4200	Integreret HD 2000 Grafik
	Harddisk	250 GB	250 GB	250 GB
	Drev	DVD drev	DVD drev	
	Netværk	10/100/1000Mbit	10/100/1000Mbit	10/100/1000Mbit
	Standard bærbar PC	Model	HP ProBook 6545b	HP ProBook 6555b
Processor		AMD Turion II 2.4 Ghz	AMD Turion II 2.4 Ghz	Intel Core i5-3320M
Ram		4 GB	4 GB	4 GB
Skærm		15,6"	15,6"	15,6" (1920x1080)
Grafikkort		ATI Mobility Radeon HD 4200	ATI Mobility Radeon HD 4200	Intel HD 4000
Harddisk		150 GB	150 GB	320 GB
Drev		Intern DVD brænder	Intern DVD brænder	
Netværk				10/100/1000Mbit og trådløst
Batteri		6 celler, levetid maks. 5 timer	6 celler, levetid maks. 5 timer	6 celler
Vægt		2,5 kg.	2,5 kg.	
Ultra bærbar PC	Model	Lenovo X100e	HP Elitebook 2540p	Dell Latitude E6330
	Processor	AMD Athlon Neo 1,6 Ghz	Intel Core i5	Intel Core i5-3320M
	Ram	4 GB	4 GB	4 GB
	Skærmstørrelse	11,6"	11,6"	13,3" (1366x768)
	Grafikkort	ATI Mobility Radeon HD 3200	Mobile Intel GMA 4500	Intel HD 4000
	Harddisk	250 GB	250 GB	320 GB
	Drev	Ekstern DVD brænder		
	Netværk	10/100/1000Mbit og trådløst	10/100/1000Mbit og trådløst	10/100/1000Mbit og trådløst
	Batteri	6 celler, levetid maks. 5 timer	6 celler, levetid maks. 5 timer	3 celler
	Vægt	1,5 kg.	1,85 kg.	

Serviceniveau VIP	
Formål	Til dig, som vil have pc-arbejdsplads support med det samme, døgnet 24 timer.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>VIP-aftalen er personlig og knytter sig derved kun til personen som har indgået aftalen.</p> <p>VIP-aftale omfatter følgende:</p> <p>PC-arbejdsplads</p> <p>Mobiltelefon (1. prioritet på telefonkø, tlf. 3366 6112)</p> <p>I tilfælde af fejl på mobiltelefon (mulighed for lånemobil)</p> <p>Support på hjemmeadressen</p> <p>Anvendelsessupport ydes i det omfang den pågældende tekniker kan hjælpe.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Forudsætning for VIP abonnementet er at brugeren har en pc-arbejdsplads igennem KS.</p> <p>Support ydes kun på pc'er og andet udstyr købt igennem KS.</p>
Servicemål	Løsningsstart inden for 1 time (2 timer uden for normal arbejdstid) og uafbrudt indtil fejl er løst.
Økonomi	Prisen for VIP support er pr. år kr. 12.948
Senest godkendt:	Version:

Tilbehør	
Formål	Hvis du har behov for en pc, som er bestykket anderledes end vores standard pc-arbejdsplads.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Tilbehør til pc-arbejdsplads, kan f.eks. være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mere ram • Større grafikkort • Ekstra eller større skærm • Roller-mus • Trådløs mus og tastatur.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Købes via kommunens selvbetjeningsløsning.
Servicemål	..
Økonomi	Der henvises til varekataloget i Remedy selvbetjening, hvor der er beskrivelser og priser for det enkelte tilbehør.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

Postkasser og distributionslister	
Formål	Oprettelse og ændring af distributionslister, postkasser og kalender.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>KS udører opgaverne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse af distributionsliste KS giver adgang til én bruger hos forvaltningen med fulde rettigheder til distributionslisten (ansvarlig / ejer) dvs. denne bruger kan tilføje/fjerne medlemmer af listen. KS udfører initial indmeldelse af øvrige medlemmer. • Oprettelse af kontor- og afdelings- eller interesse kalender: KS giver adgang til én bruger hos forvaltningen med fulde rettigheder til kalenderen. Denne bruger ejer kalenderen og kan tilføje/fjerne andre medlemmer. • Oprettelse af kontor- og afdelings- eller interesse postkasse KS administrere postkassen og er de eneste som kan oprette og slette medlemmer. • Ændring / sletning af medlemmer og ejer af en distributionsliste eller kalender. Omdøbe distributionslisten • Ændring / sletning af medlemmer af en postkasse. Omdøbe postkassens navn
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Følgende skal oplyses ved bestilling i remedy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forslag til postkasse navn, navn på medlemmer, navn på ansvarlig. • KS forbeholder sig ret til tilpasning af distributionslistens navn jf. KS' notationsregler. • Forslag til navn på distributionslisten eller kalenderen, navn og brugerid på medlemmer, navn og brugerid på ansvarlig. KS forbeholder sig ret til tilpasning af kalenderens navn jf. KS' notationsregler. • Forslag til navn på postkassen, navn og brugerid på medlemmer. KS forbeholder sig ret til tilpasning af postkassens navn jf. KS' notationsregler. • Distributionslistens eller kalenderens navn, navn på medlemmer/ejer som skal tilføjes, navn på medlemmer/ejer som skal nedlægges. • Postkassens navn, navn på medlemmer som skal tilføjes, navn på medlemmer som skal nedlægges. <p>Kun KS kan nedlægge/omdøbe distributionslister, postkasse og kalendere igen.</p>
Service mål	..
Økonomi	Oprettelse af distributionsliste kr. 297

	Oprettelse af postkasse eller kalender kr. 593 Ændring / tilføjelse til distributionsliste, kalender eller postkasse kr. 99 Prisen er inkl. evt. nedlæggelse igen.
Senest godkendt:	Version:

Serverdrift	
Formål	Drift af servere til brugernes systemer, databaser og applikationer.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Servicen består af en række standard servere, som hurtigt kan etableres i det virtuelle miljø. Dette miljø gør at Koncernservice hurtigt og effektivt kan etablere, overvåge og løbende justere, så det netop passer til kommunens behov.</p> <p>Nærværende Serverdrift ydelse kan kombineres med servicen Systemdrift for samlet at afspejle komplet drift af applikationer og servere for forvaltningerne.</p> <p>Alle serverydelse afvikles og tilbydes på virtuelle servere på en VM-ware platform.</p> <p>I særlige tilfælde, er der mulighed for at levere serverservicen som fysisk server efter tilbud.</p> <p>Diskplads afregnes efter forbrug som tilkøbsydelse til hver servertype, både for produktions- og backupdata. I servicen er indeholdt betaling for diskpladsen som anvendes til operativsystem.</p> <p>KS ejer udstyret og leverer serverydelse svarende til den ved hver servertype aftalte specifikation.</p> <p>Etablering af ny server</p> <p>Servicen omfatter konfiguration af den bestilte server-specifikation i det virtuelle miljø.</p> <p>For dedikerede fysiske servere, omfatter servicen opsætning af hardware, og integration af denne i infrastrukturen, samt installation og konfiguration af den server-software der fremgår af specifikationen.</p> <p>Servicen omfatter opsætning af basis administrator adgange, og opsætning af sikkerhedssystem iht. leveret specifikation fra evt. applikationsleverandør af basis brugeradgang. Servicen omfatter ikke daglig brugeradministration (se Brugeradministrations servicen).</p> <p>Ved etablering leveres en dokumentation, der giver en oversigt over serveren – specifikationer, adresser, portnumre, adgange, mv.</p> <p>Licenser</p> <p>Servicen indeholder underliggende hardware og nødvendige licenser i form af styresystem, SQL, Internet informationsserver og backup. Servicen omfatter alene software der fremgår af servertypens specifikation.</p> <p>Hvis der ønskes software eller applikationer, der giver en tilføjelse af funktionalitet i forhold til basisdrift af serveren, kan KS afgive tilbud på dette i dialog med en evt. 3. parts leverandør.</p> <p>KS kan også gå i dialog med 3. parts leverandører omkring implementering af ydelser på servere. Dette vil blive afregnet efter gældende timepris.</p> <p>Ved ønske om tilpasning af standardopsætning afholder brugeren alle omkostninger efter konkret tilbud fra koncernservice.</p> <p>Vedligehold</p>

Vedligehold af basissoftware, hardware og sikkerhedsopdateringer er inkluderet i abonnementet. Ved standard Serviceaftale installeres sikkerhedsopdateringer til OS og SQL efter verificering ved intern procedure i KS i servicevindue. Ved Sølv- og Guld Serviceaftale testes der i testmiljø og overføres til produktionsmiljø efter at brugeren har godkendt opdateringen.

Opdateringerne er omfattet af gældende Change procedure og skal godkendes iht. denne.

Opdatering i forbindelse med vedligehold bliver varslet med de varslingsfrister der er angivet for den pågældende aftale, og finder sted i de på forhånd aftalte servicevinduer. Se Serviceaftale: Serverdrift angående de eksisterende varslingsfrister og servicevinduer for henholdsvis Standard, Sølv og Guld aftaler.

Back-up

KS foretager Back-up i henhold til kommunens back-up politik eller efter nærmere aftale. Storage for opbevaring af Back-up afregnes per GB.

KS er forpligtiget til at teste restore procedurer, og sikre, at back-up kan indlæses ved datatab, for at understøtte "Business Continuity".

Se Serviceaftale: Serverdrift for reaktionstider for "restore" på henholdsvis Guld, Sølv og Standard aftaler.

Testmiljø

Levering af testmiljø skal understøtte, at Change- og Release kan møde kravene om, at der ikke må ske opdateringer på produktionsservere, som ikke er testet i et testmiljø. Testmiljø, der indholdsmæssigt afspejler produktionsmiljøet, bliver stillet til rådighed for udvikling og test af ændringer, hvad enten det er opdateringer til serversoftware, eller det er ændringer der skal implementeres af 3. part.

Testmiljø er inkluderet for Sølv og Guld aftaler, men er tilkøb i forhold til standard aftaler, jf. Serviceaftale: Serverdrift. Her er også angivet leveringstid for Testmiljøer.

Sikkerhed

Serveren har som standard adgang til Københavns Kommunes netværk, specielle netværksadgange afregnes efter tid og materialer. Detaljerne omkring tilslutning og sikkerhed vil være angivet i driftshåndbogen.

KS overholder de gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR 16. december 2010.

Ved indgåelse af aftale om serverdrift, leverer KS en driftshåndbog, hvis rammer er standardiserede. I driftshåndbogen er en beskrivelse af den aftale, som er indgået, en gennemgang af den fysiske lokation, og de sikkerhedsforanstaltninger, som er oprettet omkring serverrum og det fysiske miljø. Driftshåndbogen giver en gennemgang af de driftsprocesser, som KS udfører i forbindelse med serverdrift, og de specifikationer, der er aftalt som følge af Serviceaftale: Serverdrift.

I driftshåndbogen, vil der også være angivet kravene til, hvordan overdragelse af drift fra forvaltningerne eller 3. parts leverandør finder sted samt hvilke muligheder for tilgang disse har til servermiljøerne, såvel fysisk som logisk.

Det er KS forpligtigelse at opdatere driftshåndbog ved gennemførte ændringer eller

	opdateringer.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der træffes konkret aftale i hvert tilfælde om levering af servicen.</p> <p>Det er systemejerens forpligtelse at sikre systemet er sikkerhedsgodkendt, se FISKK. Systemejerskab kan evt. overdrages til KS i en særskilt aftale.</p> <p>Fejlmelding</p> <p>Serviceesk fungerer som en Single Point of Contact for systemejere, der oplever fejl i forbindelse med serverdriften.</p> <p>Serviceesk modtager opkaldet, og visiterer dette i forhold til de indgåede serviceaftaler.</p> <p>Koordination ved fejl som ikke skyldes basissoftware – operativsystem, databasesoftware m.m., er ikke opfattes af driftsaftalen for basis serverdrift. Dette kan eksempelvis være koordinering med ekstern systemleverandør eller andre 3. parter, hvor behovet skyldes fejl i selve applikationen eller dennes anvendelse af basissoftware, herunder mangler i rettighedsstyring.</p> <p>Flytning fra eksisterende baselineserver</p> <p>Såfremt der ønskes et andet serviceniveau for servere under bevillingsbindingen (baseline servere), indgås almindelig aftale herom, og ved dennes ikrafttræden bortfalder betalingen under bevillingsbinding.</p> <p>Ved eksisterende baselineserver sker overtagelsen i tre faser – Kontrakt, Forberedelse og Flytning.</p> <p>Forberedelsen består af etablering af ny server (se ovenfor). Flytning består af overtagelse og opsætning af yderligere applikationsprogrammel samt brugerdata. Dette afregnes efter gældende timepriser.</p> <p>Udover timebetaling til tilpasset opsætning af eksisterende version af applikationssoftware, betales ikke etableringsomkostning ved omlægning af en baselineserver.</p> <p>For oplysninger omkring leveringstid, henvises til Serviceaftale: Serverdrift.</p> <p>For servere som ikke er under Standard, Sølv eller Guld aftale, vil vedligeholdelse af serveren foregå på "Best Effort vilkår", Dette betyder at sikring af tilgængelighed, opetid, opdateringer, fejlrettelse prioriteres i det omfang personale og systemressourcer ikke er bundet af opgaver omfattet af aftaler.</p> <p>Opsigelse</p> <p>Såfremt at ikke andet er aftalt, er opsigelsesvarslet 3 måneder til udgangen af et kvartal. Der kan, som en individuel aftale, laves tidsbegrænsede aftaler.</p>
Service mål	<p>Standard: 97,5 % opetid</p> <p>Sølv: 98,5 % opetid</p> <p>Guld: 99,5 % opetid</p> <p>Tilgængeligheden til serveren måles på netværksadgang til serveren fra driftsmiljø</p>

og benyttes til tilgængelighedsrapportering.

Der er ikke mulighed for at tegne serviceniveauet "Sølv eller Guld", såfremt der vælges "SQL server instans" eller SQL Database".

Serviceaftalen i sin helhed fremgår af SLA bilag, Serviceaftale: Serverdrift.

Økonomi	Ydelse	Specifikationer	Tilkøb	Beskrivelse	Etablering	Pris basis		Tilkøb	
						Std.	Sølv	Guld	SQL
Se ydelse for diskplads	Stor server	Max 8 vCPU, 32 GB RAM Microsoft Windows Server 2008 R2	Microsoft SQL Server 2008 R2 Diskplads	Meget kraftig server, hvorpå der kan installeres systemer eller database	kr. 12.352	Std.	kr. 52.712	kr. 52.186	
						Sølv	kr. 90.857	kr. 61.854	
						Guld	kr. 112.326	kr. 61.854	
	Mellem server	Max 4 vCPU, 16 GB RAM Microsoft Windows Server 2008 R2	Microsoft SQL Server 2008 R2 Diskplads	Kraftig server, hvorpå der kan installeres systemer eller database	kr. 12.352	Std.	kr. 44.680	kr. 34.709	
						Sølv	kr. 81.218	kr. 41.521	
						Guld	kr. 102.687	kr. 41.521	
	Lille server	Max 2 vCPU, 4 GB RAM Microsoft Windows Server 2008 R2	Microsoft SQL Server 2008 R2 Diskplads	Normal server, hvorpå der kan installeres systemer eller database	kr. 12.352	Std.	kr. 34.640	kr. 28.298	
						Sølv	kr. 69.169	kr. 34.650	
						Guld	kr. 90.637	kr. 34.650	
	SQL server instans	Microsoft Windows Server 2008 R2 Microsoft SQL Server 2008 R2	Diskplads	En SQL instans kan afvikle flere databaser, anvendes hvis der er behov for flere databaser, men ikke selvstændig server. Leveres kun med standard SLA.	kr. 11.500	Std.	kr. 25.611		
	SQL Database	Microsoft Windows Server 2008 R2 Microsoft SQL Server 2008 R2	Diskplads	Giver mulighed for afvikling af en database, eksempelvis til et website. Laveste opetid ift. en server.	Pr. time.	Std.	kr. 12.805		

	Internt website	Internet Information Services (IIS) 7.5	Diskplads	Website der kun skal tilgås fra kommunens netværk	Pr. time.	Std.	kr. 6.403	
	Eksternt website	Internet Information Services (IIS) 7.5	Diskplads	Website der skal tilgås fra internettet	Pr. time.	Std.	kr. 8.482	
	FTP site		Diskplads		kr. 2.442	Std.	kr. 3.053	
	Secure FTP site		Diskplads		kr. 4.884	Std.	kr. 6.105	
<p>Der afregnes midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal hvor forbruget finder sted.</p>								
Senest godkendt:						Version:		

Supplement til serverdrift	
Formål	<p>I forbindelse med serverdriften kan KS tilbyde at hjælpe forvaltningen med specifikke opgaver til støtte for projekter eller systemejeransvar. Det drejer sig om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning omkring behov for serverkapacitet • Opgradering eller nedjustering i serverstørrelse (CPU) • Rettighedsstyring og vedligeholdelse af rettigheder til servere
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Rettighedsstyring sikrer at brugergrupper løbende har den korrekte rettighed til applikationer og data. Vedligeholdelsen af rettighederne sker på baggrund af specifikationer fra brugeren om hvilke brugere eller grupper af brugere der skal have specifikke rettigheder.</p> <p>Eftersom valg af rette serverstørrelse eller op- eller nedjustering af kapacitet kan være kompliceret, tilbyder KS sine brugere, rådgivning om valg af serverstørrelse for drift af givne applikationer eller om ændringer af kapacitet på eksisterende servere.</p> <p>I tilfælde af brugeren ønsker mere eller mindre server kapacitet (CPU) for afvikling af applikationer og eller jobs kan KS tilbyde fleksibel serverkapacitet.</p> <p>Ved større rådgivningsopgaver kan KS udarbejde samlet tilbud.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Rådgivning og rettighedsstyring udføres i henhold til KS' Salgs- og leveringsbetingelser.</p> <p>Fleksibel CPU kraft forudsætter aftale på serverdrift og skal fremgå af den driftaftale, der er indgået indgået.</p>
Service mål	Se SLA bilag: Service aftale Serverdrift
Økonomi	<p>Rådgivning afregnes for en konsulent. pr medgået tid + eventuelle direkte omkostninger.</p> <p>Rettighedsstyring afregnes for en konsulent på timebasis i forhold til Konsernservices gældende timepris.</p>
Senest godkendt:	Version:

Service Desk	
Formål	Du kan henvende dig til Servicedesken – hvis du har brug for hjælp til it. Du kan kontakte Servicedesken pr telefon eller skrive en forespørgsel i supportsystemet Remedy.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Du kan blandt andet indberette driftsfejl, bestille it-udstyr, spørge til konkrete ydelser og priser og få status på eksisterende sager.</p> <p>Som bruger har du kun et telefonnummer at huske, hvad enten du skal bestille, melde fejl eller blot spørge om noget. Telefonnummeret er 7080 8000.</p> <p>Servicedesk er Koncernservices hovedkontaktpunkt og modtager derfor alle henvendelser.</p> <p>Alle henvendelser kan ske via telefon eller kommunens Selvbetjeningsløsning.</p> <p>Telefon til Servicedesk: 70 80 80 00</p> <p>Almindelig åbningstid:</p> <p>Mandag-torsdag (07.00-18.00)</p> <p>Fredag (07.00-17.00)</p> <p>VIP: Hele døgnet</p> <p>Kategorisering af sager sker altid efter prioritering ikke-kritisk, kritisk fejl, meget kritisk fejl og Major incidents. Major incidents er sager, hvor konsekvensen for forvaltningen er meget omfattende, se Prioriteringsmatricen i SLA bilag.</p> <p>Koncernservice visiterer sager efter de retningslinjer, som der er aftalt med den enkelte forvaltning.</p> <p>Løsningsansvarlig:</p> <p>I forbindelse med løsning af større opgaver udpeger forvaltningen og Koncernservice hver en løsningsansvarlig. I de tilfælde er det den løsningsansvarlige, som modtager henvendelser relateret til opgaven. En sag tilhører Servicedesken så længe den ikke er visiteret til en person som løsningsansvarlig.</p> <p>Oplysning om løsningsfrist:</p> <p>Kan Servicedesk ikke straks løse den opgave, henvendelsen drejer sig om, oplyses en frist for, hvornår opgaven forventes løst. Fristen kaldes "løsningsfrist" i Serviceaftale for henvendelser til Servicedesk.</p> <p>Viser det sig i forbindelse med opgaveløsningen, at løsningsfristen ikke kan overholdes, kontakter Koncernservice brugeren for at aftale en ny løsningsfrist. Fristen kaldes "ny løsningsfrist" i Serviceaftale for henvendelser til Servicedesk.</p> <p>Oplysning om løsningsdato:</p> <p>For sager om levering af pc-arbejdsplads og rettelse af pc-fejl, kontakter Koncernservice brugeren for at aftale dato og tidsrum (løsningsdato) for levering/løsning.</p> <p>Koncernservice vil først kontakte brugeren telefonisk. Hvis Koncernservice ikke får kontakt til brugeren sendes en e-mail med en løsningsdato. Frist for hvornår</p>

	Koncernservice skal kontakte brugeren fremgår af Serviceaftale for henvendelser. Dette gælder kun sager som kræver udkørende support. I andre tilfælde vil brugeren kunne se oplysninger om løsningsdato i Remedy.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	..
Service mål	Indenfor åbningstid, 80% af alle opkald besvares i gennemsnit inden 60 sekunder Resterende service mål kan ses i SLA bilag. Serviceaftale: Servicedesk
Økonomi	Service er indeholdt i pc-abonnement
Senest godkendt:	Version:

Software udrulning	
Formål	KS tilbyder software udrulning, som er automatisk installation af specifik software på én eller flere pc'ere.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Servicen dækker udrulning af alt software til Københavns Kommunes administrative pc'ere.</p> <p>Følgende software udrulninger er dækket af pc-arbejdspladsservicen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udrulning af standard-software (Software gruppe A og B) f.eks. antivirus, flash player, pdf-printer. • Installation af software på enkelt pc (software gruppe E) <p>Udrulning af alt andet software er fakturerbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse af ny software og klargøring af pakke faktureres særskilt efter afgivet pristilbud. Det skyldes blandt andet, at KS ofte modtager flere testversioner af software, der skal analyseres, inden den er klar til pakning og udrulning til brugernes pc. <p>Definitioner:</p> <p>Kendt software: Software der er udrullet af KS i den nuværende eller en tidligere version</p> <p>Ny software: Software der ikke tidligere har været udrullet af KS til en pc i Københavns Kommune.</p> <p>Prisen for en udrulning af kendt software til flere pc'ere inkluderer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse af software • Klargøring af udrulningspakke • Intern test af software (test af installation og udrulning på KS test-pc'ere) • Koordination af test og udrulning – også på tværs af forvaltninger • Test af udrulningspakke i samarbejde med forvaltning/systemejer • Planlægning af udrulning, herunder change planlægning • Udrulning af software • Overvågning af udrulninger til mere end 200 pc • Definerings af målgruppe, f.eks. om gruppe er kendt i CMDB eller om der kan udrulles til pc'ere, der i forvejen har programmet udrullet • Udrulningsinformation til forvaltning og teknikere samt supportere i KS • Udrulning af software af én gang (hvis KS beslutter at opdele udrulning i etaper påvirker det ikke prisen) • Efterbehandling dvs. afhjælpning af fejl og support vedrørende tekniske spørgsmål <p>Prisen for udrulning af kendt software inkluderer ikke:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Rettelse til pakke efter godkendt test • Opdatering af database sammen med udrulning • Udrulning af software på Citrix • Manuel udrulning af software. Med mindre softwaren indeholder mange specifikke konfigurationer så KS vurderer, at software er for svær at pakke og software herefter udrulles manuelt til et begrænset antal pc • Softwarelicens <p>Når der i KK indkøbes et nyt system, hvor en del af systemet er en klient, der skal udrulles til et antal pc'ere, vil prisen for selve udrulningen følge servicen for softwareudrulning.</p> <p>Analyse og test af ny software vil blive faktureret særskilt baseret på et pristilbud.</p> <p>Software:</p> <p>Bestilling af udrulning sker via Remedy til KS</p> <p>Forvaltning v. systemejer eller IT- bestiller modtager tilbud</p> <p>Efter accept af tilbud leveres software til udrulning til KS af leverandøren via systemejer.</p> <p>Software skal være KS i hænde senest 14 dage før udrulningen, medmindre andet er aftalt.</p> <p>KS leverer selve udrulningen af software til en eller flere pc.</p> <p>Pc-målgruppen leveres primært af forvaltningen.</p> <p>Udrulninger vil overvejende ske automatisk via KS' udrulningssystem.</p> <p>I enkelte tilfælde kan KS udrulle software manuelt til pc som tidligere beskrevet.</p> <p>En udrulning af software til flere pc kan forventes påbegyndt tidligst 3 uger efter bestilling er modtaget.</p> <p>KS</p> <p>KS er ansvarlig for at software pakkes og testes på KS test pc inden den udrulles til KK pc.</p> <p>KS er ansvarlig for at software gøres tilgængeligt i udrulningssystemet eller på et aftalt serverplacering, så software kan udrulles af KS personale.</p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Udrulning af software til enkelt pc kan bestilles af slutbrugerne via Remedy og Servicedesk.</p> <p>Forvaltninger:</p> <p>Systemejer eller IT bestiller kan bestille udrulning af software til flere pc via Remedy og tilføjet følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navn og version på software • Målgruppe • Kontaktpersoner

	<ul style="list-style-type: none"> • Testpersoner til installationstest • Ønsket dato for udrulning <p>Systemejere er ansvarlige for at software og tilhørende dokumentation gøres tilgængelig for KS.</p> <p>Systemejere er ansvarlige for at test af software og udrulning af software godkendes inden udrulning.</p>
Service	<p>Resultat af udrulning:</p> <p>98% af pc målgruppen er ramt af udrulningen efter 7 dage, forudsat at de har været tændt på det administrative net i perioden.</p>
Økonomi	<p>Prisen for udrulning af software til flere pc'ere er opdelt, så prisen falder i forhold til det antal pc'ere der udrulles til.</p> <p>Der faktureres på basis af det antal pc der udrulles til.</p> <p>Ved udrulning af samme software til flere forvaltninger beregnes prisen til det samlede antal pc. Efterfølgende fordeles beløbet i forhold til antallet af pc der er udrullet til i den enkelte forvaltning.</p> <p>Udrulningspris afhængig af antal pc:</p> <p>Op til 50 pc: 305 kr. pr. pc</p> <p>Efterfølgende 51 til 100 pc: 153 kr. pr. pc</p> <p>Efterfølgende 101 pc op til 7000 pc: 15 kr. pr. pc</p> <p>Eksempel:</p> <p>Udrulning til 30 pc: 9.150 kr.</p> <p>Udrulning til 80 pc: 19.840 kr.</p> <p>Udrulning til 2000 pc: 51.400 kr.</p>
Senest godkendt:	Version:

Synkronisering af mail med mobil enhed, DME	
Formål	KS tilbyder synkronisering af din arbejdsmail via Outlook e-mail, kontaktpersoner og kalender på godkendte mobiltelefoner.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Du får adgang til din mail, kontaktpersoner og kalender på din mobiltelefon, så du kan – uanset hvor du befinder dig - hurtigt holde dig orienteret om, hvilke mails du har fået og hvilke møder og aftaler, der er i din kalender.</p> <p>Servicen indeholder:</p> <p>Servicen omfatter, at KS opsætter og vedligeholder mobiltelefonen til synkroniseringen med Outlook vha. sikkerhedssoftware. Sikkerhedssoftwaren håndterer sikkerheden på arbejdsmail på mobiltelefonen vha. kryptering. Se på KS brugerportal hvilke mobiltelefoner der er godkendte og understøtter synkronisering.</p> <p>http://kknet/Sites/b/Brugerportalen/IT/IT-ydelser/Synkronisering+af+mobiltelefon/Vejledninger+til+synkroniseringer.htm</p> <p>Afregning</p> <p>Afregning af etablering og årlig driftsabonnement af synkronisering sker i henhold til KS normale afregningsproces.</p> <p>Licenser</p> <p>Alle fornødne licenser og nødvendig serverunderstøttelse til brug for mobiltelefoni med synkronisering er medtaget.</p> <p>Opsigelse</p> <p>Brugeren kan opsig sit mobil synkroniseringsabonnement med minimum en måneds varsel i forhold til kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p> <p>Support</p> <p>Alle fejlmeldinger, ændringer og nedlæggelser vedrørende mobiltelefoner med synkronisering skal indberettes til Servicedesken via Remedy selvbetjeningsløsning eller via telefon.</p> <p>Servicen indeholder ikke:</p> <p>Etablering af ny mobil Levering af mobilabonnement.</p> <p>Vi kan ikke hjælpe dig med brugen af telefonen, hvis du har behov for hjælp i den forbindelse, kan du kontakte telefonleverandøren.</p> <p>Løbende abonnement, samtale- og dataafgifter faktureres direkte af leverandøren</p>

	<p>og ikke af Koncernservice.</p> <p>Koncernservice påtager sig ikke ansvaret for din brug af mobiltelefonen</p> <p>Der er følgende tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser:</p> <p>Fungerende synkronisering med Exchange når mobilen er klar til afhentning i kvikskranken eller er afsendt med intern post.</p> <p>Når du har bestilt synkronisering, har du mulighed for at aftale et tidspunkt for, hvornår du kan komme til Koncernservice på Ottiliavej. Her kan vi hjælpe dig med at opsætte telefonen, så synkroniseringen virker.</p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Forudsætninger</p> <p>Brugeren har anskaffet mobiltelefonen, samt modtaget og ibrugtaget SIM kort, således at der kan etableres dataadgang via mobilnettet.</p> <p>Husk at få godkendt dit køb af din chef. I nogle forvaltninger kan der være specielle regler for, hvem der må indkøbe it-ydelser.</p> <p>Ved tyveri eller bortkomst kontaktes KS hurtigst muligt.</p> <p>Bestilling</p> <p>Du kan bestille synkroniseringen af mobiltelefonen på Selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Hvis du er i tvivl, om hvordan du skal gøre, kan du kontakte Servicedesken på telefon 70 80 80 00.</p> <p>Det er vigtigt, at bestillingen iværksættes på baggrund af korrekte informationer om f.eks.</p> <p>leverings-adresse mv. Den KS medarbejder, der modtager bestillingen har derfor behov for at vide følgende:</p> <p>Brugerens fysiske adresse</p> <p>KØR organisationsnummer</p> <p>Primær bruger (brugerident) og forvaltning</p> <p>Brugerens mobil telefonnummer</p> <p>Om telefonen hentes i kvik-skranken eller om den skal sendes med intern post</p> <p>Hvis du sender vedhæftede filer, hvad enten det er billeder eller andre store dokumenter, risikerer du at få en meget stor telefonregning, søg derfor oplysninger hos din teleleverandør.</p>

Servicemål	<p>Mindst 92 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 2 arbejdsdage.</p> <p>Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Mindst 92 % af supportsagerne skal være løst inden for 10 arbejdsdage.</p> <p>Hvis brugeren ikke har adgang til Outlook på PC, løses mindst 92 % af disse supportsager inden for 2 arbejdsdage.</p> <p>Alle supportsager skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af SLA bilag, Serviceaftale - Synkronisering af mobiltelefon med Outlook</p>
Økonomi	<p>Etablering: kr. 1.198</p> <p>Driftsabonnement (årligt): kr. 996</p>
<p>Senest godkendt: Version:</p>	

Token					
Formål	KS tilbyder "Sikker, ekstern adgang" til kommunens interne netværk, hvilket betyder at du kan nå filer og programmer placeret i det interne, administrative netværk, fra en pc via Internettet.				
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Brugeren opnår en sikker netværksadgang fra Internettet ind i Københavns Kommunes administrative netværk.</p> <p>Brugere der vil kunne anvende denne ydelse er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle KK's medarbejdere med behov for adgang til fagsystemer, mail, KKnet, fællesdrev og personlige drev • Konsulenter med behov for begrænset adgang til fagsystemer, KKnet, fællesdrev og personlige drev <p>Systemleverandører med behov for særlig adgang til netværk og servere</p> <p>Sikkerhed</p> <p>Servicen overholder det gældende [sikkerhedsregulativ] vedtaget i BR 15. maj 2008.</p> <p>Licenser</p> <p>Alle former for licenser er inkluderet i prisen.</p> <p>Fejlhåndtering</p> <p>Fejl på token håndteres ved henvendelse til Servicedesk., indenfor åbningstid:</p> <table> <tr> <td>Mandag – torsdag</td> <td>07:00 – 18:00</td> </tr> <tr> <td>Fredag</td> <td>07:00 – 17:00</td> </tr> </table> <p>Servicedesken vil registrere sagen, melde tilbage og starte fejlretning under hensyntagen til servicemål og den prioritet, som sagen får tildelt.</p> <p>Udenfor åbningstid, vil henvendelser til Servicedesken blive afregnet i henhold til satser, under afsnit om timepriser i indledningen.</p> <p>Brugervejledning</p> <p>Efter korrekt bestilling, modtager brugeren en brugervejledning fra Koncernservice.</p> <p>Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.</p>	Mandag – torsdag	07:00 – 18:00	Fredag	07:00 – 17:00
Mandag – torsdag	07:00 – 18:00				
Fredag	07:00 – 17:00				
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af Token servicen skal ske via kommunens selvbetjeningsløsning.</p> <p>Bestilling</p> <p>En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges i kommunens Selvbetjeningsløsning, er medtaget i bestillingen.</p> <p>Ændring /Opsigelse</p> <p>Det er ikke muligt at ændre abonnementstype. Ønskes en ændring opfattes dette</p>				

	<p>som en opsigelse af abonnementet og oprettelse af et nyt. Opsigelsen skal ske via Selvbetjeningsløsningen eller telefon til Servicedesken med et opsigelsesvarsel på minimum en måned i forhold kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p>
Service mål	<p>90 % af token bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Fejlretning af token Fejl udbedret inden 10 arbejdsdage.</p> <p>Tilgængelighed SMS token og CAG token Token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Serviceaftalen i sin helhed fremgår af SLA bilag. Serviceaftale: Token.</p>
Økonomi	<p>Etablering Kr. 1.397 Årlig drift Kr. 1.088</p> <p>Etablering og løbende ydelse opkræves 1 gang årligt. Ved opsigelse tilbagebetales forudbetalt beløb.</p> <p>Såfremt der er prisændringer fra leverandøren faktureres disse videre til brugeren, dvs. at den samlede pris kan ændre sig i løbet af året.</p> <p>Afregning Afregning af denne ydelse følger de af KS gældende faktureringsprocesser.</p>
Senest godkendt:	Version:

SMS Token	
Formål	Løsning som via mobiltelefon sender en kode (token) til brugeren som anvendes sammen med lokalt installeret og konfigureret VPN-softwareklient på computeren. Denne ydelse erstatter den tidligere vasco løsning (blå token).
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Løsningen, som kun kan anvendes på en computer, som er medlem af kommunens administrative domain, giver fuld adgang til kommunens netværk. Løsningen giver adgang til at overføre filer mellem KK og pc'en. Lokalt installerede programmer/applikationer kan anvendes. Funktionelt svarer løsningen til en normal pc-arbejdsplads på kontoret. Adgang til Web-mail er inkluderet i SMS Token servicen.</p> <p>Software</p> <p>Software inkluderet i løsningen og installeret og vedligeholdt på pc'en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VPN client <p>Levering se hovedservicen.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Der forudsættes abonnement på pc-arbejdsplads.</p> <p>For adgang til SMS token, skal brugeren, ved bestillingen, have indmeldt et mobilnummer, som anvendes når der gives en token-kode via SMS.</p> <p>Hvis brugeren disponerer over en vasco token (blå token), som bortkommer, faktureres en erstatningstoken til kr. 300.</p> <p>Se i øvrigt hovedservicen.</p>
Servicemål	<p>SMS token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode.</p> <p>Se i øvrigt hovedservicen.</p>
Økonomi	Se hovedservicen.
Senest godkendt:	
Version:	

Citrix Acces Gateway "CAG" (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø, TMF)	
Formål	Via en webside fra en vilkårlig pc, bestiller brugeren adgang, hvorefter der sendes engangspassord til brugerens mobiltelefon, som giver brugeren adgang til CAG (Citrix Acces Gateway) via Internettet, hvorfra man kan tilgå det interne Citrix-miljø, svarende til det man i dagligdagen anvender på kontoret.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	Der er ikke mulighed for at overføre filer fra lokal computer til Citrix desktop. Servicen omfatter alle indenlandske udgifter til SMS. Hvis brugeren opholder sig i udlandet, vil brugerens telefonregning blive pålagt en SMS-udgift efter udlandstakst, som ikke er omfattet af nærværende ydelse. Adgang til Web-mail er inkluderet i CAG Token servicen. Levering se hovedservicen.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Kan kun bestilles hvis brugeren samtidig har abonnement på pc arbejdsplads, og forvaltningen har særskilt aftale om drift af citrix. Bestilling skal indeholde brugerens mobilnummer som ønskes anvendt til CAG token. Se i øvrigt hovedservicen.
Servicemål	CAG token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Se i øvrigt hovedservicen.
Økonomi	Se hovedservicen.
Senest godkendt:	
Version:	

G/ON Token	
Formål	Denne løsning kan kun bestilles til at give systemleverandører adgang til dele af konkrete servere, som et led i serviceaftaler.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>For eksterne driftskonsulenter, hvor der er behov for direkte adgang til f.eks. server, leveres andre løsninger end angivet i hovedservicen.</p> <p>Kontakt Servicedesk for rådgivning, muligheder og begrænsninger ift. Behov for ekstern adgang.</p> <p>Levering se hovedservicen.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Se hovedservicen.
Servicemål	Se hovedservicen.
Økonomi	Se hovedservicen.
Senest godkendt:	Version:

Tilkøbsydeler

Mobilt bredbånd	
Formål	Mobilt bredbånd som giver adgang til Internettet.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Servicen består af et USB 3G modem eller anvendelse af det 3G modem som kan være indbygget i KS Ultra bærbare pc'er.</p> <p>Servicen er obligatorisk - hvilket vil sige at, KS er forpligtet til at udbyde den og at forvaltningerne er forpligtet til at købe den igennem KS.</p> <p>Servicen omfatter, at man via KS bestiller et abonnement med flatrate og et 3G modem.</p> <p>KS håndtere følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anskaffelse af modem og abonnement.• Installation af program på din pc samt opdateringer af dette.• Fejlhåndtering og brugersupport på hverdage i KS kvikskranke eller ved henvendelse til Servicedesk.• Sikring af samspil med din token og dine andre programmer.• Håndtering af licensaftale Det mobile bredbånd er personligt og kan kun anvendes på egen pc• Sikkerheden bliver styret centralt af KS.• Ved fejl, tyveri eller bortkomst af de mobile bredbånd, håndteres kontakten til 3 af KS. Indmeldingen kan ske enten via selvbetjening eller kontakt til KS i den normale åbningstid. <p>Forbrug/datatrafik:</p> <p>Rammen for hvad flatrate dækker er følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hastighed: 7,2Mbit download/2Mbit upload.• Frit forbrug på 3's netværk i Danmark og Sverige. <p>Roaming (datatrafik i andre lande end Danmark og Sverige)</p> <p>Roamingpriser er afhængige af land og mobiloperatør.</p> <p>Roaming er som udgangspunkt deaktiveret. Det skal oplyses ved bestilling hvis der ønskes roaming.</p> <p>Opsigelse</p> <p>Løbende måned + 1 måned</p> <p>Bestilling foretages via selvbetjening - efter gennemført bestilling installeres modemsoftware på din pc og du modtager en mail med en vejledning.</p> <p>Herefter modtages modem og simkort med posten.</p> <p>Signalstyrken kan blive påvirket af f.eks. bygninger og terræn. KS er ikke ansvarlig for evt. manglende dækning, udfald, dårlige signal og modtager forhold. Aktuelt</p>

	<p>dækningskort kan ses på 3's hjemmeside.</p> <p>Ved fejl, tyveri eller bortkomst af de mobile modems, stilles der som udgangspunkt ikke andet mobilt bredbånd til rådighed.</p> <p>Koncernservice påtager sig ikke ansvaret for brugen af dit mobile bredbånd i lande udenfor Danmark og Sverige.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Det er en forudsætning at brugeren har en pc, som er leveret af KS
Service mål	<p>Mindst 92 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage.</p> <p>Mindst 92 % af supportsagerne skal være løst inden for 10 arbejdsdage.</p>
Økonomi	<p>Etablering: kr. 0</p> <p>Årlige driftsabonnement: kr. 1.713 (prisen gælder <u>ikke</u> eksisterende TDC abonnementer)</p> <p>Ved tyveri/bortkomst af modem opkræves der kr. 305 for genanskaffelsen.</p> <p>Dataafgifter i forbindelse med anvendelse i udlandet - hvis dette ønskes skal fakturering oprettes til direkte fakturering fra udbyder til forvaltningen - således at KS ikke hæfter for anvendelsen.</p>
Senest godkendt:	Version:



Rapport udtræk	
Formål	Automatiseret udtræk i rapportform, som tilbydes alle forvaltninger på nedenstående vilkår.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Rapportformatet er en CSV fil som vil kunne læses via Excel. Løsningen kører som et job på forvaltningens domain controller. Der etableres ikke egentlig overvågning af kørslen.</p> <p>Standard rapport med faste felter:</p> <p>Rapporten kan som tillægsydelse tilpasses ud fra sammensætning af tilgængelig information i AD. Eksisterende rapporter kan tilpasses med yderligere informationer fra AD.</p> <p>Udtrækket indeholder følgende information:</p> <ul style="list-style-type: none"> BrugerID Fuldt navn Fornavn Efternavn Stilling Beskrivelse Telefonnummer Primær mailadresse Dato for oprettelse <p>Servicecenter er kontaktpunkt for alle henvendelser om rapporten.</p> <p>Ved bestilling af Rapport udtræk i KS skal følgende oplyses</p> <p>Ønsket ydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abonnement, engangsudtræk eller ekstra udtræk • Yderligere felter <p>Hvilken distributionsliste skal rapporten mailles til?</p> <p>Faktureringsadresse / Org-nummer</p> <p>Kontaktperson (brugernavn og telefonnummer)</p> <p>Der er følgende tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser:</p> <p>Rapportformatet er en CSV fil som vil kunne læses via Excel.</p> <p>Rapporten sendes automatisk hver d. 1 i måneden til en af brugeren defineret distributionsliste.</p> <p>Sikkerhed:</p> <p>KS overholder de gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR 15. maj 2008.</p> <p>Opsigelse:</p> <p>Kan opsiges ved årets udgang med 1 mdr. frist, dvs. opsigelse skal være modtaget i</p>

	KS senest 30.11. for at være gældende fra følgende år.																				
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges, er medtaget i Remedy bestillingen.</p> <p>Brugeren er forpligtet til at overholde interne regler for datasikkerhed.</p>																				
Servicemål	<p>92 % af rapporter bestilt senest 15. i måneden er tilgængelige følgende 1. hverdag den følgende måned.</p> <p>100 % af bestillingerne er tilgængelige efterfølgende 1. hverdag den følgende måned.</p> <p>Fejl rettes indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse i Servicedesken.</p>																				
Økonomi	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ydelse</th> <th>Kr.</th> <th>Kommentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Etablering af rapport</td> <td>2.099</td> <td>En-gangs betaling</td> </tr> <tr> <td>Etablering af ekstra felter. Pr. felt</td> <td>315</td> <td>En-gangs betaling</td> </tr> <tr> <td>Abonnement pris pr år</td> <td>4.198</td> <td>Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy</td> </tr> <tr> <td>Ekstra udtræk pr. gang</td> <td>525</td> <td>Gældende for brugere med abonnement</td> </tr> <tr> <td>Engangs udtræk af rapport</td> <td>2.099</td> <td>Gældende for brugere uden abonnement</td> </tr> </tbody> </table> <p>Betaling opkræves årligt forud, første gang for resten af det kalenderår hvori aftalen er indgået. Årsopkrævning udsendes ultimo 2. kvartal. Startgebyret indbefatter desuden et fuldt udtræk af nævnte felter på alle brugere.</p>			Ydelse	Kr.	Kommentar	Etablering af rapport	2.099	En-gangs betaling	Etablering af ekstra felter. Pr. felt	315	En-gangs betaling	Abonnement pris pr år	4.198	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy	Ekstra udtræk pr. gang	525	Gældende for brugere med abonnement	Engangs udtræk af rapport	2.099	Gældende for brugere uden abonnement
Ydelse	Kr.	Kommentar																			
Etablering af rapport	2.099	En-gangs betaling																			
Etablering af ekstra felter. Pr. felt	315	En-gangs betaling																			
Abonnement pris pr år	4.198	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy																			
Ekstra udtræk pr. gang	525	Gældende for brugere med abonnement																			
Engangs udtræk af rapport	2.099	Gældende for brugere uden abonnement																			
Senest godkendt:	Version:																				

Tablet	
Formål	For at give <i>medarbejdere</i> , der har behov for at være mobile og samtidig ønsker mulighed for at kunne læse arbejdsmail en <i>nem og sikker adgang, tilbydes salg og levering af tablet med indbygget 3G modem og sikkerhedssoftware installeret.</i>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Pt. leveres kun tablets fra Apple. Den samlede leverance består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • iPad 2 i Cover med 16/32/64 GB disk, Wifi og indbygget 3G modem. • Der medfølger kabel til opladning og installeret sikkerhedssoftware. • Hardware ejes af forvaltningen efter køb og skal ikke afleveres ved opsigelse af abonnement. • Adgang til trådløst netværk i KK med adgang til internet. • <i>Support på brug af sikkerhedssoftware.</i> • <i>1 års produktgaranti.</i> • Brugervejledning <p>Servicen vil overholde gældende sikkerhedsregulativ. Abonnementet giver brugsret til kommunens licenser så længe abonnementet er aktivt.</p> <p>Tablet løsningen omfatter ikke :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adgang til kommunens administrativt net • Mobilt bredbåndsabonnement (Kan tilkøbes. Se servicebeskrivelsen for mobilt bredbånd) • Support på brug af tablet • <i>Support på brug af programmer, udover sikkerhedssoftware</i> • Udskiftning af tablet • Backup af indhold
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Brugeren skal benytte personligt Apple ID / iTunes konto, som man selv opretter under installation af iPad - kreditkort oplysninger er ikke nødvendige.</p> <p>Bestilling: En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges i kommunens selvbetjeningsløsning, er medtaget i bestillingen. Tablets bestilles via kommunens selvbetjeningsløsning. Vælg "IT Bestillinger" og vælg "Tablet".</p> <p>ServiceDesk på telefon 70 80 80 00 kan evt. hjælpe med bestillingsproceduren.</p> <p>Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af tablet abonnementet skal ske via kommunens selvbetjeningsløsning.</p> <p>Der oprettes en personlig Itunes konto under installation af sikkerhedssoftware klienten – denne konto skal benyttes ved nye opdateringer af sikkerhedssoftwaren. Dette gør at tablet er personlig (OBS: Ændring af iPadbruger).</p>

	<p>Misbrug: Det er ikke tilladt at 'Jailbreake' iPad. Hvis iPad er "jailbroken" slettes sikkerhedssoftwaren på iPad. Arbejdsmail på tablet må udelukkende læses via sikkerhedssoftware mail klienten.</p> <p>Tyveri/bortkomst meldes straks til telefon nr. 70 80 80 00.</p> <p>Ændring af iPadbruger :</p> <p>Overdragelse til anden bruger skal meddeles til KS via sag i Remedy. Den ny brugers medarbejderstamdata skal oplyses.</p>
<p>Servicemål</p>	<p>Tablets leveres direkte fra leverandør (Atea) indenfor 10 arbejdsdage fra bestilling til brugerens arbejdsplads. 90 % af bestillingerne på tablets i KS skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage.</p> <p>Der er 12 måneders produktgaranti på tablet. Ved produktgarantiens udløb er der ingen garanti på produktet. Forvaltningen ejer selv hardwaren.</p> <p>Fejl på tablet håndteres ved henvendelse til Servicedesken indenfor åbningstid. Fejlbehæftede tablets skal indleveres til kvikskranken. Fejl udbedres indenfor 10 arbejdsdage efter indlevering, medmindre det er tale om defekt hardware, så kan reparation tage op til 6 uger.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Afregning af denne ydelse følger de af KS gældende faktureringsprocesser. Såfremt der er prisændringer fra leverandøren faktureres disse videre til brugeren, dvs. at den samlede pris kan ændre sig i løbet af året.</p> <p>Forvaltningen ejer iPad efter køb. Pris for levering med sikkerhedssoftware installeret:</p> <p>16GB: 4.743 kr. / Årlig drift: 996 kr. 32GB: 5.312 kr. / Årlig drift: 996 kr. 64GB: 5.882 kr. / Årlig drift: 996 kr.</p>
<p>Senest godkendt:</p>	<p>Version:</p>

Trådløst netværk på kontoret

Formål	" Trådløst netværk" giver brugere og evt. borgere mulighed for at tilgå netværket via en trådløs forbindelse i stedet for at anvende det kablede netværk.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Netværket kan anvendes sammen med det kablede net, men kan også være et alternativ til at etablere kabling på lokationen.</p> <p>Adgangen til systemer, informationer og andre netværk er den samme som ved en fast netværksopkobling. Der er mulighed for at vælge flere net (Vlans), f.eks. frit Internet til borgernes eget udstyr eller Borgernet til udstyr leveret af KS.</p> <p>KS sikrer at konfigurationen af det trådløse net altid er i overensstemmelse med gældende retningslinjer - herunder KK sikkerhedsregulativ.</p> <p>Servicen omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Site Survey, hvor KS på stedet undersøger, hvilken placering og type af Access Points (AP), der dækker området og kundens behov bedst muligt.• Tegninger over den anbefalede montering af Access Points.• Løbende drift og overvågning af det trådløse netværk.• Etablering af trådløst administrativt netværk.• Drift af trådløst administrativt netværk eller alternativt net (vlan).• Fejlfinding og evt. udskiftning af fejlbehæftet Access Points. <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"><div style="text-align: center;"><p>Access Point-105</p></div><div style="text-align: center;"><p>Access Point-125</p></div></div> <p>KS anvender begge typer afhængig af de fysiske omgivelser, fælles for begge produkter er:</p> <ul style="list-style-type: none">• Multi-band 802.11a/b/g og 802.11n• Dual-band 2,4 GHz og 5 GHz• Strømforsyning: Standard 802.3 Power over Ethernet (PoE)• P-125 adskiller sig lidt fra AP-105 ved at have en antenne mere (3x3 MIMO) og har et ekstra RJ45 stik som kan anvendes til ekstra funktioner som tilslutning af f.eks. en netprinter eller lign. <p>Specifikation af de forskellige Access point typer kan ændre sig.</p> <p>Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. De nødvendige informationer indsamles fra kunden. 2. Visuel inspektion on-site af fysiske forhold f.eks. føringsveje til kabling, strømforhold, bredbånd hastighed samt afklaring af hvilket type af net der ønskes. 3. Spektrum analyse efter støjkloder (analyser angående indstråling af wlan f.eks. fra nabo-bygninger osv.) 4. Site survey med aktivt udstyr. 5. Databehandling af survey data. Udkørsel af PDF-rapporter fra survey program. 6. Udarbejder tilbud på hardware og installation. <p>KS anvender AirWave Management som er en komplet WLAN management løsning der hjælper til at reducere support omkostninger, forbedre netværks performance, og opretholde trådløse sikkerhedspolitikker på det trådløse netværk.</p> <p>AirWave anvendes til kontrol af access points:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Styre firmware versioner via centralt opdatering. • Revidere access point konfigurationer. • Overvågning af WLAN netværk real-time. • Detektere usikre trusler og ikke godkendte Access points/klient. <p>Alle aftaler med 3.part indgår i KS leverancen - således at aftaler med underleverancer fra eksterne leverandører fuldt håndteres af KS.</p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Servicen omfatter ikke udgifter til fast kabling i forbindelse med Access points.</p> <p>Omkostningerne til opsætningen afholdes af kunden, men KS bistår gerne med kommunikationen til elektriker.</p> <p>Bestilling sker via kommunens selvbetjeningsløsning. Når bestillingen er gennemført, modtager brugeren en bekræftelse med en beskrivelse af hvilke oplysninger KS skal bruge for at kunne afgive et tilbud.</p> <p>Tilbuddet vil blive påbegyndt inden 10 dage og brugeren vil samtidigt blive oplyst om dato for endeligt tilbud.</p> <p>Aftaleperiode og opsigelse.</p> <p>Aftalen træder i kraft på datoen for underskrift og løber til den bliver sagt op af en af parterne med 3 måneders varsel til udgangen af et kvartal.</p> <p>Rettigheder</p> <p>Med mindre andet aftales erhverver parterne følgende rettigheder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardware omfattet af aftalen er KS ejendom. I aftaleperiode erhverver brugeren alene brugsrettighed til nævnt hardware. Efter aftalens eventuelle ophør, ophører brugsrettighederne.

	<ul style="list-style-type: none"> • KS ejer dokumentation, som frembringes i forbindelse med denne aftale. <p>Såfremt parterne aftaler, at afvige fra ovenstående bestemmelser, gøres dette ved at opliste de aftalte afvigelser i et bilag til denne aftale.</p>				
Service mål	<p>Alle trådløse Access points overvåges hele tiden uanset SLA - men fejlretningen tages prioriteret jf. indgåede serviceaftaler. Derfor er det en god ide at finde det rette niveau for anvendelsen og få tegnet en aftale der passer til dette.</p> <p>Basis SLA - er inkl. i grundservicen:</p> <p>Fejlramte AP'er fejlrettes eller udskiftes indenfor 10 hverdage mellem kl.8-16</p> <p>Yderligere service tid kan <u>ikke</u> tilkøbes.</p> <p>Serviceaftale 1: (Skal tilkøbes for alle AP'er på lokationen)</p> <p>Fejlramte AP'er fejlrettes eller udskiftes indenfor 8 timer på hverdage mellem kl.8-16.</p> <p>Yderligere service tid kan <u>ikke</u> tilkøbes.</p> <p>Serviceaftale 2: (Kan tilkøbes for udvalgte AP'er i f.eks. mødelokaler og kursuslokaler)</p> <p>Fejlretning påbegyndes indenfor 1 time i tidsrummet kl. 8-16.</p> <p>Yderligere service tid kan tilkøbes på særlig aftale.</p> <p>SLA ændrer ikke på den fysiske dækning som altid aftales ved etableringen - men man bør være opmærksom på at en bedre SLA kan være formålstjenligt på områder hvor de enkelte Access points <u>ikke</u> kan dække over for hinanden.</p> <p>Såfremt kunden ønsker at indskrænke eller udvide antallet af enheder, der er omfattet af aftalen, skal kunden beskrive de ønskede ændringer og fremsende dem til KS.</p> <p>KS vil på baggrund af en henvendelse om Større ændringer i antal medarbejdere eller i fysiske placeringer, og inden 10 arbejdsdage, udarbejde et oplæg der redegør for konsekvenser (dækning), herunder økonomi ud fra kundens ønske om antal og dækning.</p>				
Økonomi	<table border="1" data-bbox="373 1865 1179 1998"> <tr> <td data-bbox="373 1865 971 1906">Etablering:</td> <td data-bbox="971 1865 1179 1906">Kr. 5.614</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1906 971 1998">Pr. Access Point, inkl. 1 AP</td> <td data-bbox="971 1906 1179 1998"></td> </tr> </table>	Etablering:	Kr. 5.614	Pr. Access Point, inkl. 1 AP	
Etablering:	Kr. 5.614				
Pr. Access Point, inkl. 1 AP					

Årligt AP-abonnement (basis SLA)	Kr. 1.559
Serviceaftale 1: (Skal tilkøbes for hele lokationen) Tillægges prisen for basis SLA	+ kr. 520 pr. AP
Serviceaftale 2: Tillægges prisen for basis SLA	+ kr. 1.559 pr. AP

Afregning for den løbende drift opkræves kvartalvis.
Ændringer i installationen afregnes på timepris.


Evt. prisændringer vil blive varslet inden ikrafttrædelse.

Udkørende support i forbindelse med opsætning af udstyret afregnes efter timepris.

Ændring i kabling/installation foretages altid for kundens regning. KS bistår gerne kontakten til elektriker - dette afregnes på timepris.

Senest godkendt:

Version:

Trådløst netværk på hjemmeadressen – RAP 2	
Formål	<p>Servicen ” Trådløst netværk på hjemmeadressen” giver brugeren adgang til kommunens netværk og familien adgang til Internettet via en trådløs forbindelse.</p>
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Det trådløse netværk er opdelt i to net, et Københavns kommune net og et privat net, som kan anvendes samtidig. Således at familien kan hygge sig på Internettet samtidig med du arbejder på en sikker måde uden brug af token. Løsningen kræver blot Internet forbindelse hvor RAP2 kan tilkobles. Rap2 kan også anvendes når du er i sommerhuset, på besøg, etc. blot du kan koble Rap2 til Internettet.</p> <p>RAP2 ligner 100% - den måde du tilgår det trådløse net på når du er på arbejde.</p> <ul style="list-style-type: none"> - RAP2 er den mobile løsning - hvis du gerne vil kunne flytte lidt rundt uden at skulle tænke over om din pc kan følge med på grund af kablet. <p>Du får den samme adgang til systemer, informationer og andet som hvis du sad inde på din arbejdsplads.</p> <p>Servicen omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RAP2 Access Point med 1 stk. RJ45 kabel. • En let forståelig vejledning, således at du hurtigt kan komme i gang. <p>a) Etablering af trådløst administrativt netværk via RAP2. b) Drift af trådløst administrativt netværk og privat trådløst net via RAP2. c) Fejlfinding og evt. udskiftning af fejlbehæftet Access Points – som kan indleveres til KS kvikskranke.</p> <p>Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De nødvendige informationer indsamles fra brugeren. 2. RAP2 Access point sendes til brugeren eller kan afhentes i kvikskranken. <p>Vær opmærksom på at forskellige byggematerialer(glas, betonvægge, gipsvægge osv.) kan blokere for optimal sende/modtage styrke.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Remote Access Point 2</p> </div> <p>Aruba RAP2/WG er et indendørs remote access point med en antenne (802.11 b/g), der understøtte trådløse og kablet adgange - RAP-2 leveres som standard med to</p>

	net (arbejde + privat)							
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Servicen omfatter ikke udgifter eller support til internet forbindelsen som RAP2 skal kobles til.. Det er en forudsætning at der er internet tilgængeligt på lokaltionen i forvejen.</p> <p>Bestilling sker via KS selvbetjeningsløsning. Ved opsigelse skal Access Point, inkl. strømforsyning, returneres til KS inden 30 dage.</p> <p>Fejlfremte AP'er fejlrettes eller ombyttes ved indlevering i KS kvikskranke, alternativt kan det indsendes til KS.</p>							
Servicemål	RAP2 Access point leveres inden 10 dage fra bestilling.							
Økonomi	<table border="1"> <tr> <td>Etablering Evt. udkørende hjælp til opsætningen. Afrekkes efter timepris.</td> <td>Kr. 0</td> </tr> <tr> <td>Årlig drift af 1 stk. Access Point</td> <td>Kr. 1.559</td> </tr> <tr> <td>Aruba RAP2 Access pointet er KS ejendom - Erstatningsgebyr ved bortkomst</td> <td>Kr. 509</td> </tr> </table>		Etablering Evt. udkørende hjælp til opsætningen. Afrekkes efter timepris.	Kr. 0	Årlig drift af 1 stk. Access Point	Kr. 1.559	Aruba RAP2 Access pointet er KS ejendom - Erstatningsgebyr ved bortkomst	Kr. 509
Etablering Evt. udkørende hjælp til opsætningen. Afrekkes efter timepris.	Kr. 0							
Årlig drift af 1 stk. Access Point	Kr. 1.559							
Aruba RAP2 Access pointet er KS ejendom - Erstatningsgebyr ved bortkomst	Kr. 509							
Senest godkendt:	Version:							

Video konference	
Formål	Videokonferencer giver mødedeltagere mulighed for at spare transporttid og dermed for at arbejde effektivt - på den lette måde.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Udstyr og opkobling til videokonference fra KS leverer flot billede- og lyd kvalitet - der sendes i SD via det kablede net på arbejdspladsen.</p> <p>Servicen omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning omkring valg af udstyr • Montering af udstyret. • Løbende drift og service. <p>Udover ovenstående skal der indgås en opkoblingsaftale med KS om anvendelse af Unified platform, som udgør den nødvendige "centrale infrastruktur " for at videokonference udstyret kan anvendes.</p> <p>Du kan vælge mellem 3 typer opkoblingsaftaler til intern KK kommunikation, afhængig af jeres behov for direkte forbindelse mellem to personer (P2P):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aftale uden møderumsfaciliteter 2. Aftale med intern møderumsfacilitet 3. Aftale med internt og eksterne møderums faciliteter. <p>Ved bestillingen oprettes en opkoblingsaftale (KS) som er brugsretten til at anvende udstyret på KS Unified Communications platform på kommunens netværk. KS sikrer at konfigurationen af det tilsluttede udstyr altid er i overensstemmelse med gældende retningslinjer - herunder KK sikkerhedsregulativ.</p> <p>Alle aftaler med 3.part indgår i KS leverancen - således at aftaler med underleverancer fra eksterne leverandører fuldt håndteres af KS.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Servicen omfatter ikke udgifter til fast kabling i forbindelse med montering.</p> <p>Bestilling sker via kommunens selvbetjeningsløsning og vil resultere i at du bliver kontaktet indenfor 10 arbejdsdage for yderligere information af Atea.</p> <p>Aftaleperiode og opsigelse.</p> <p>Opkoblingsaftalen løber i et år af gangen og træder i kraft på datoen for levering og løber til den bliver sagt op af en af parterne med 3 måneders varsel til udgangen af et kvartal</p> <p>Med mindre andet aftales erhverver parterne følgende rettigheder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skærme og kameraer er forvaltningens ejendom, øvrigt ejes af KS.

	<ul style="list-style-type: none"> • I aftaleperiode erhverver forvaltningen sig alene brugsrettighed til den udbudte opkoblingsservices. Efter aftalens eventuelle ophør, ophører brugsrettighederne. • KS ejer dokumentation, som frembringes i forbindelse med denne aftale.
Service	<p>Atea sølv aftale i de første 12 mdr. er inkl. i grundservicen og dækker kun det indkøbte udstyr. Software opdatering, fejlhåndtering samt ombytningservice.</p> <p>Der sender et nyt system samme dag som ordren bliver lagt hos Atea.</p> <p>Dette system sendes direkte til brugen og erstatter det system der returneres til Atea - Denne ombyttede erstatningsenhed ejes nu af forvaltningen og Atea beholder selv det defekte. Forvaltningen er selv ansvarlig for afmontering/ montering af henholdsvis fejlmeldt og nyt system</p> <p>Atea basis videoservice giver adgang til fejlmelding og support på hverdage indenfor normal åbningstid (mandag til torsdag 08.00 - 17.00, fredag 09.00 - 16.00)</p> <p>Atea basis videoservice omfatter derudover garanti og softwareopdateringer.</p>
Økonomi	<p>Afregning for opkoblingsaftalen opkræves kvartalvis. Ændringer i installationen afregnes på Atea's timepris.</p> <p>Udkørende support i forbindelse med opsætning af udstyret afregnes efter Atea's timepris.</p> <p>Ændring i kabling/installation foretages altid for brugerens regning. KS bistår gerne kontakten til elektriker - dette afregnes på timepris.</p> <p>Større ændringer i antal eller fysik placering.</p> <p>Såfremt brugeren ønsker at flytte eller ændre installationen er dette ikke omfattet af aftalen, men dette foretages på timepris-.</p> <p>KS vil på baggrund af beskrivelsen og inden 10 arbejdsdage, udarbejde et oplæg der redegør for konsekvenser (dækning), herunder økonomi ud fra forvaltningens ønske. Evt. prisændringer vil blive varslet inden ikrafttrædelse.</p>
Senest godkendt:	Version:

Virtuel FAX

Formål

Send og modtag fax direkte fra pc-arbejdspladsen, og afskaf den traditionelle fax i kopirummet.

Virtuel fax imødekommer ønsket om indførelse og anvendelse af en fremadrettet grøn teknologi til den lavest mulige pris.

1. Minimering af energiforbrug m.m. ved drift af fax.
2. Minimering af omkostninger ved nyanskaffelser af fax.
3. Minimering af omkostningen ved konvertering til IP-telefoni
4. Bedre udnyttelse af allerede eksisterende udstyr – her i din pc-arbejdsplads.

Større sikkerhed når det gælder behandlingen af personfølsomme data

Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser

Servicen er et alternativ til den traditionelle fax som vi kender den, idet der er tale om software, der installeres på den enkelte pc-arbejdsplads. Ved opsætning af softwaren installeres samtidig en virtuel fax under printere. Fax modtages som mail og sendes via print af dokumentet til fax.

1. **Minimering af energiforbrug m.m. ved drift**

En alm. fax kræver en analog linie (en analog telefonlinie) som tilkobles via særligt udstyr til de lokale telefoncentraler eller selvstændige linier direkte til TDC.

En alm. fax er oftest tændt alle døgnets timer året rundt. Er din fax et modul i en kopimaskine/multifunktionsprinter, er energiforbruget ofte endnu højere.

Den alm. fax eller faxmodul i multifunktionsmaskinen kan med denne ydelse fjernes og multifunktionsmaskinen kan slukkes, når den ikke benyttes. Af andre besparelser kan nævnes at man ikke længere skal indkøbe/anvende farvepatroner til faxen, for at kunne læse indholdet af de modtagende fax meddelelser da disse i stedet modtages i jeres fælles postkasse.

2. **Minimering af omkostninger ved nyanskaffelser**

En alm. fax eller faxmodul til en multifunktionsprinter (koster ca. 3500 kr.)

Udover anskaffelse kommer der følgende omkostninger:

Etablering af en analog linie samt evt. tilkobling på den lokale telefoncentral.

Teknikertimer for opsætning af fax/faxmodul.

Konverteringsudstyr til den kommende IP-telefoniplatform.

Denne ydelse vil mere end halverer de ovenstående omkostninger.

3. **Minimering af omkostninger ved konvertering til IP-telefoni**

Kommunen har indgået en aftale om konvertering af alle telefoncentraler som har telefonnumre i serierne 3317 xxxx og 8256 xxxx. Det betyder at alt nuværende telefoniudstyr skal konverteres – herunder fax, så det kan benytte netværket i stedet for alm. telefonlinier. For den alm. fax betyder det, at der skal tilkobles en

konverteringsboks (ATA-boks) - mellem faxudstyret og netværket for at

kunne fungere.

4. **Bedre udnyttelse af pc-arbejdspladsen**

En hvilken som helst pc, som har adgang til Københavns Kommunes administrative netværk, får med Fax via pc mulighed for at modtage og sende et hvilket som helst dokument som en fax. Dokumenter som forudsætter f.eks. underskrift skal forsat scannes ind og kan herefter sendes så via Fax over pc.

5. **Lidt større sikkerhed ved personfølsomme oplysninger**

Som det er nu, så er modtagne fax tilgængelig for alle, som har adgang til den alm. fax. Med den tilbudte løsning har kun dem, der har adgang til fællespostkassen, adgang til den modtagne fax. Det betyder at fax løsningen er bedre egnet til at modtage f.eks. personfølsomme oplysninger end den alm. fax., fordi kun autoriseret personale har adgang.

Faxnumre

Faxnumrene håndteres centralt. KS-faxserver håndterer numre i nummerserien 8220 5xxx. Allerede eksisterende faxnumre i andre nummerserier kan viderestilles til et nummer i KS nummerserie. Det betyder, at man kan bibeholde sit gamle faxnummer.

Evt. viderestilling af gammelt faxnummer til nyt.

Bemærk det nye fax nummer vises i modtagerens fax udstyr.

Evt. viderestilling af gammelt faxnummer til nyt aftales med/evt bestilles via KS. Ved viderestilling af gammelt faxnummer til nyt præsenteres nummeret 8220 5000 som afsender overfor modtager af den sendte fax.

Levering

KS leverer program og installation på lokationen som anvist ved bestillingen og sikrer samtidig korrekt opsætning.

Servicen omfatter:

Faxløsning leveres som standard inkl. installation og opsætning af fax klient inkl. en standard faxforside på én pc - installation på flere pc'er kan naturligvis tilkøbes.

Installation opsættes således at fax modtages i fælles mailboks. Fax meddelelser kan sendes fra enhver pc, som har en fax klient installeret.

Servicen dækker oprettelse af faxnummeret (engangsafgift).

Til servicen er knyttet en årlig drifts-/abonnementsafgift på faxlinien.

Servicen indeholder drifts- og forbrugsaftale:

- Til servicen er tilknyttet en driftsaftale i form af en årlig drifts-/abonnementsafgift på faxlinien. Aftalen er løbende årligt, til den opsiges af brugeren.
- Driftsaftalen dækker vedligeholdelse af KS-faxserver og overvågning samt fejlretning på forbindelsen og opstået fejl på fax klient.

<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Bestilling sker via kommunens Selvbetjeningsløsning, brugeren skal ved bestillingen oplyse adresse, placering, kontaktperson, telefonnummer, anvender og betalende org. nummer.</p> <p>Drifts- og abonnementsaftalen gælder løbende årligt til den opsiges af brugeren.</p> <p>Klientprogrammet ejes af den enkelte forvaltning, men driftes og serviceres af KS.</p> <p>Servicen indeholder ikke flytning af klientsoftware fra en pc til en anden.</p> <p>Servicen dækker ikke besøg på hjemmearbejdsplads. Disse vil blive serviceret efter timepris som ovenfor gældende på lige fod med f.eks. printere installeret som lokalprintere.</p> <p>KS overholder det til enhver tid gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR.</p> <p>Bruger skal minimum have læserettigheder til fællespostkassen, hvor i fax meddelelserne skal modtages.</p> <p>Virtuel Fax leveres i standardopsætning.</p> <p>Support opnås ved kontakt via KS Serviceindgang på tlf.: 7080 8000 indenfor normal åbningstid.</p> <p>Ved organisatorisk flytning af udstyr med klientsoftware fra et org. nr. til et andet, meddeles dette KS via en Remedy sag. Organisatorisk flytning er indeholdt i servicen.</p>
<p>Service mål</p>	<p>Ved bestilling af Fax via pc, som er dækket af servicen gælder 10 dages leveringsfrist fra modtagelse af bestillingen til programmet er opsat og fungerer med et faxnummer.</p> <p>Ved bestilling af en ny faxklient, kan du forvente at installation og opsætning af denne senest ti arbejdsdage, efter bestilling.</p> <p>Fejlretning under denne ydelse baserer sig på pc-abonnementets servicemål.</p> <p>Ved fejlretning på klientsoftware, kan du forvente at kritiske fejl bliver løst senest to arbejdsdage efter fejlmelding. Ikke-kritiske fejl og u hensigtsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af SLA bilag, Serviceaftale Fax via pc</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Servicen omfatter 2 prissatte grundleverancer</p> <p>A. Etableringspris (indkøb og etablering af én klient). Etableringsprisen dækker over sagshåndtering, oprettelsesafgift på faxnummer, serverinstallation og vejledning i grundlæggende anvendelse, samt indkøbspris for softwaren. Pris A er en engangsydelse.</p> <p>B. Driftspris som dækker faxserver vedligeholdelse, overvågning af linier, support, abonnement og forbrug på linien, samt organisatorisk flytning fra et org. nr. til et andet. Desuden dækker prisen lukning af abonnement på faxnummer ved opsigelse eller aftaleophør. Pris B afregnes årligt.</p> <p>Afregningen af A og B sker særskilt på hver sin faktura, dog specificeret.</p>

	Type	Etablering, A	Årlig drift, B
	Oprettelsesafgift pr. faxnummer Installation og opsætning af software inkl. én klient Øvrige klienter afregnes pr. timepris	Kr. 1.559	Kr. 1.139
Senest godkendt:		Version:	

10. Udbud og kontrakter – services

Tilkøbsydelser

1. Contract Management	
Formål	Kontrakt- og licensstyring af IT relaterede kontrakter
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<ul style="list-style-type: none">• Gennemlæsning af nye it-kontrakter såsom eksisterende kontrakter• Udarbejdelse af ændringer og tillæg til kontrakterne, herunder juridisk og kommerciel håndtering af ændringer• Registrering og opbevaring af kontrakten samt øvrigt relevant materiale i arkivskab• Opfølgning på at kontraktens parter overholder juridiske forpligtelser, herunder fakturakontrol, opfølgning af SLAs', opkrævning af bod• Løbende analyse af kontrakter og orientering til kontraktejere• Sekretariatsfunktion (leverandørmøder)• Ad hoc rådgivning• Bistand ved løsning af små tvister• Identificering af effektiviseringspotentialer og implementering af handlingsplan i samarbejde med de relevante kontraktejere.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at alle nye kontrakter skal forbi KS inden indgåelse og alle eksisterende aftaler skal overføres til KS• KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne ydelse. <p>Forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle de for KS nødvendige oplysninger om kontrakter og fremsendelse af materiale, samt få kendskab til kontrakthistorik mv.
Servicemål	
Økonomi	Ingen betaling
Senest godkendt:	Version:

2. Fuldt EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag	
Formål	Assistance/rådgivning med gennemførelsen af et EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<p>Denne service dækker Kommerciel og Juridisk rådgivnings fulde juridiske rådgivning. Kommerciel og Juridisk Rådgivning yder dermed juridisk bistand til alle dele af processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udbudsstrategi • Udbudsbekendtgørelse inkl. afsendelse til EU • Prækvalifikationsmateriale • Tro og love erklæring • Prækval. vurdering/notat • Opfordrings-/afslagskrivelser • Udbudsbetingelser • Tro og love erklæring • Følgebrev • Forbeholdsdokument • K01, K02 kontrakt inkl. bilag eller andet kontraktgrundlag • Review af kravspecifikation • Udsendelse af udbudsmateriale • Juridisk kvalitetssikring af spørgsmål/svar runde • Tilretning af udbudsmateriale • Orienteringsmøde • Tilbudsmottagelse (vejledning og skabelon til kvitteringer) • Tjek af formkrav (konditionsmæssighed) • Vurdering af forbehold inkl. bistand til kapitalisering heraf • Bistand til vurdering af tilbud • Teknisk afklaring • Vurderingsnotat • Tildelings- og afslagsbreve og notat • Tilretning af kontrakt • Vejledning i kontraktindgåelse <p>Ovenstående ydelser kan KS ligeledes tilbyde for så vidt angår udbud, der består af anskaffelser udenfor IT-området.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at Forvaltningen modtager den ovenfor nævnte juridiske assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske.</p>

	<p>Derudover afholdes nødvendige møder mellem KS og Forvaltningen. KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed til opfyldelse af denne ydelse.</p> <p>Forvaltningen sikres fortrolighed om kontrakten og oplysninger herom.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Alle de for KS nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for KS. Forvaltningen har således ansvaret for at udarbejde kravspecifikation samt krav til servicen, der skal indarbejdes i kontrakt samt bilag. Ligesom det også er Forvaltningens ansvar at udarbejde indstillinger, notater mv. Forvaltningen skal stille en fast kontaktperson/projekt-leder til rådighed for projektet. Alternativt kan Forvaltningen indgå en samlet aftale herom via KS' projektkontor.</p>
 Servicemål 	
 Økonomi 	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales
Senest godkendt: 2013	
Version:	

3. Udbudsbetingelser	
Formål	Assistance/rådgivning med udbudsbetingelserne i et EU udbud
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<ul style="list-style-type: none"> • Udbudsbetingelser • Tro og love erklæring • Følgebrev • Udsendelse af udbudsmateriale • Orienteringsmøde med potentielle tilbudsgivere
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at Forvaltningen modtager den ovenfor nævnte assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske.</p> <p>Derudover afholdes nødvendige møder mellem KS og Forvaltningen. KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne ydelse.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Alle de for KS nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for KS.</p>
Servicemål	
Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales
Senest godkendt:	Version:

4. Kontraktgrundlag herunder forbeholdsdokument	
Formål	Assistance/rådgivning med udarbejdelse af kontraktgrundlag med udgangspunkt i enten K01, K02 eller andet kontraktgrundlag, herunder udarbejdelse af forbeholdsdokument
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<ul style="list-style-type: none"> • Forbeholdsdokument • K01 kontrakt eller K02 kontrakt inkl. bilag eller andet kontraktgrundlag: • Forvaltningen udfylder selv som udgangspunkt de udleverede modelbilag til K01 og K02. Hovedkontrakten (K01 eller K02) gennemarbejdes af KS. • Andet kontraktgrundlag gennemarbejdes af KS.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at Forvaltningen modtager den ovenfor nævnte assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske.</p> <p>Derudover afholdes nødvendige møder mellem KS og Forvaltningen.</p> <p>KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne ydelse.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Alle de for KS nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for KS.</p>
Servicemål	
Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales
Senest godkendt:	Version:

5. Juridisk review af kravspecifikation	
Formål	Juridisk assistance/rådgivning med kravspecifikationen i forbindelse med et udbud.
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	Review af Forvaltningens udarbejdede kravspecifikation.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at Forvaltningen modtager den ovenfor nævnte assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske.</p> <p>Derudover afholdes om nødvendigt møder mellem KS og Forvaltningen.</p> <p>KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne ydelse.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Alle de for KS nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for KS.</p>
Servicemål	
Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales
Senest godkendt:	Version:

6. Fuldt nationalt udbud med annonceringspligt

Formål	Bistand til anskaffelse ved Nationalt udbud med annonceringspligt
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	<ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse af annonce.• Tro og love erklæring• Udbudsbetingelser• Følgebrev• Forbeholdsdokument• Evt. kontrakt inkl. bilag• Review af kravspecifikation• Udsendelse af udbudsmateriale• Juridisk kvalitetssikring af spørgsmål/svar runde• Tilretning af udbudsmateriale• Orienteringsmøde• Tilbudsmodtagelse (vejledning og skabelon til kvitteringer)• Tjek af formkrav (konditionsmæssighed)• Vurdering af forbehold inkl. bistand til kapitalisering heraf• Vurdering af tilbud• Teknisk afklaring• Vurderingsnotat• Tildelings- og afslagsbreve og notat• Tilretning af kontrakt
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at Forvaltningen modtager den ovenfor nævnte juridiske assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske.</p> <p>Derudover afholdes nødvendige møder mellem KS og Forvaltningen. KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne ydelse.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Alle de for KS nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for KS. Forvaltningen har således ansvaret for at udarbejde kravspecifikation samt krav til servicen, der skal indarbejdes i kontrakt samt bilag. Ligesom det også er Forvaltningens ansvar at udarbejde indstillinger, notater mv. Forvaltningen skal stille en fast kontaktperson/projektleder til rådighed for projektet. Forvaltningen skal stille en fast kontaktperson/projektleder til rådighed for projektet. Alternativt kan Forvaltningen indgå en samlet aftale herom via KS' projektkontor.</p>
Servicemål	

Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales
Senest godkendt:	Version:

7. Generel juridisk og kommerciel rådgivning	
Formål	Ad hoc rådgivning
Beskrivelse af servicen og KS' forpligtelser	Rådgivning indenfor de juridiske og kommercielle områder efter nærmere aftale med Forvaltningen, herunder forhandling.
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>KS:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne ydelse er, at Forvaltningen modtager den ovenfor nævnte assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske.</p> <p>Derudover afholdes de nødvendige møder mellem KS og Forvaltningen.</p> <p>KS forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne ydelse.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Alle de for KS nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for KS.</p>
Servicemål	
Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales
Senest godkendt:	Version: