



KØBENHAVNS KOMMUNE

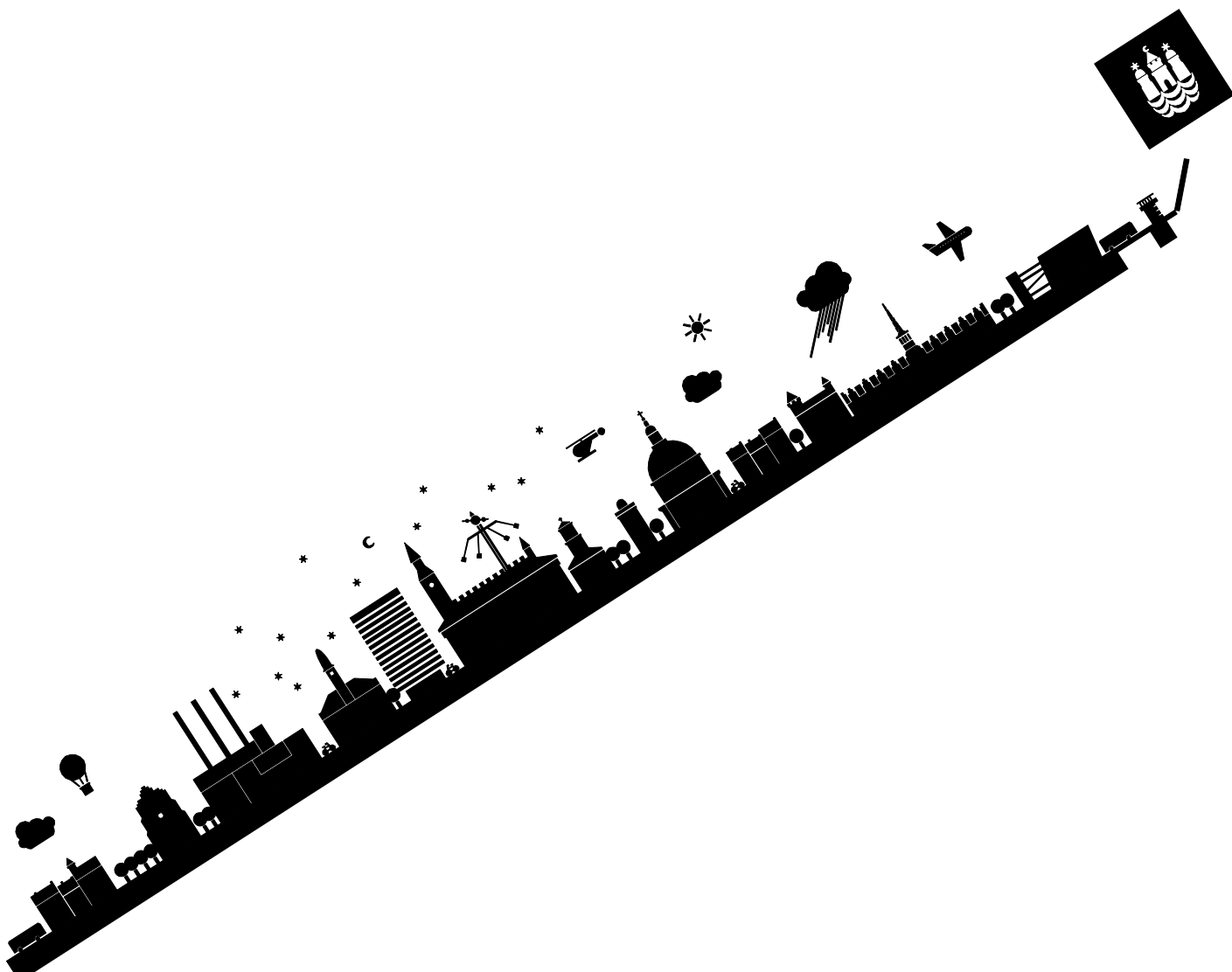
Økonomiforvaltningen

Københavns BorgerService

Bilag 3

Servicekatalog for KBS 2013

Telefoni på central platform



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	2
3. Aftalevilkår	2
4. Levering	2
5. Afregning	2
6. Priser og afregningsform.....	2
7. Timepriser	3
8. Telefoni på central platform – services og ydelser	4
Fastnettelefoni på central platform - basisservice	4
Fastnettelefoni på central platform - flytninger og nyoprettelser	7
Telefonstatistik på central platform.....	10
Kursus og selvbetjening telefonistatistik.....	12

1. Indledning

Servicekatalog for 2013 indeholder de ydelser, som Københavns Borgerservice tilbyder på den centrale telefoniplatform til kommunens syv forvaltninger samt KS.

Kataloget beskriver de enkelte services og ydelser med vilkår for levering, afregning og pris. Beskrivelserne indeholder udelukkende tilkøbsservices. Tilkøbsservices kan forvaltningerne købe enten som "separat ydelse" (der kan købes særskilt) eller som "tilvalgsydelse" (der forudsætter køb af anden ydelse).

Den centrale telefoniplatform omfatter følgende nummerserier:

3317 XXXX
3366 XXXX
3528 9XXX
3530 XXXX
8232 XXXX
8256 XXXX

3. Aftalevilkår

En service kan som udgangspunkt opsiges med 3 måneders varsel til udgangen af et kvartal, såfremt ikke andet er angivet. Opsigelsen skal ske skriftligt til Telefoni@okf.kk.dk frem til Remedy er implementeret, herefter via Remedy.

Med mindre andet tydeligt fremgår af den enkelte ydelsesbeskrivelse, gælder de generelle bestemmelser, der fremgår af KBS' salgs- og leveringsbestemmelser på Telefonisiden:

<http://kknet/Sites/k/KK/Intern+service/Telefoni/>

4. Levering

Leveringsvilkår og -betingelser varierer som beskrevet i servicebeskrivelserne.

5. Afregning

KBS afregner aktivitetsbaseret på alle ydelser via direkte kontering.

Faktura vil indeholde de nødvendige informationer samt betalingsvilkår og -betingelser. For yderligere information om KBS afregningsform henvises til Telefonisiden:

<http://kknet/Sites/k/KK/Intern+service/Telefoni/>

6. Priser og afregningsform

At priserne er kostægte betyder, at det er tilstræbt, at prisen fastsættes ud fra en gennemsnitsbetragtning svarende til de omkostninger, der var/er forbundet med produktion af servicen eller ydelsen regnet fra det tidspunkt, hvor opgaven blev overført fra forvaltningerne til KBS.

Servicens eller ydelsens samlede pris består af:

Éngangspris: Kunden betaler et engangsbeløb ved anskaffelse.

Abonnementspris: Kunden betaler en periodisk omkostning (kvartalsvis)

7. Timepriser

KBS udbyder sine services og ydelser i henhold til faktiske omkostninger som inkluderer direkte omkostninger som løn og investeringer i hardware og software samt indirekte omkostninger som administration og fælles servicefunktioner.

Services og ydelser der prissættes ud fra den tid, der er brugt (medgået tid), bliver afregnet efter KBS' gældende timepriser. I priserne er indeholdt overhead.

Ved salg af konsulentbistand faktureres medgået tid pr. påbegyndt time. Hvor intet andet er nævnt faktureres for min. 1 time + evt. direkte omkostninger.

Sats: kr. 700 pr. time

8. Telefoni på central platform – services og ydelser

Fastnettelefoni på central platform - basisservice	
Formål	KBS Telefonigruppen tilbyder abonnement på fastnettelefoni, inkl. overvågning, tilrettelser og fejlafhjælpning på det centrale anlæg.
Beskrivelse af servicen og KBS' forpligtelser	<p>Telefonigruppen i Københavns Borgerservice varetager drift og vedligehold af Københavns Kommunes centrale telefoniplatform. Endvidere er Telefonigruppen udførende på rådgivning og vejledning vedr. telefoni, koordinering af strategiske tiltag mv.</p> <p>Københavns Kommunes centrale telefoniplatforme er udelukkende fastnet telefoni, og defineres som hovednummerserierne 3317, 3366, 3530, 8232, 8256 der kører via den centrale MXOne platform. Øvrig telefoni driftes af forvaltningerne. Herunder også numre indenfor 3317, 3366, 3530, 8232, 8256 nummerserierne, der kører med TDC linje direkte til eget anlæg (typisk Eltel eller Telepunkt anlæg) samt andre nummerserier.</p> <p>Der kan tegnes abonnement på fastnettelefoni og voicemail for de telefoner der er knyttet til den centrale platform. For bestilling af overflytning af telefoni til central platform, se ydelsesbeskrivelse "Flytninger og nyoprettelser".</p> <p>Central telefoni basisservice inkluderer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Etablering og ændringshåndtering• Overvågning og fejlafhjælpning på det centrale anlæg• Kvartalsvis fakturering af trafik og ydelser• Dokumentation og brugervejledninger på intern portal• Kapacitets overvågning og udbedring• Udvikling og introduktion af nye services• Central regningskontrol• Kontrakt og leverandørstyring• Regelmæssige udbud på trafik og serviceydelser• Mulighed for statistik på udvalgte områder• Abonnement med fast pris for kald til almindelige danske numre <p>Central telefonidrift basisservice inkluderer ikke:</p> <ul style="list-style-type: none">• Etablering af net (VLAN, PoE, Option 43)• Fejlrettelse og support vedr. mobiltelefoni• Fejlrettelse og support af telefoni udenfor central platform **• Bestilling af materiel (apparater, headset mv.), samt lager af nye og/eller udgåede apparater• Rettelse af fejl på selve materiellet (apparater mv.)***

	<p>** Hjælp til selvhjælp kan ydes af Telefonigruppen mod timebetaling.</p> <p>*** For materiel leveret af telefoniprojektet frem til 31/12-2012 ydes dog support frem til 31/12-2013.</p> <p>Telefonigruppen har garanteret telefontid, alle hverdage kl. 9.00-15.00. Overvågning foretages 24/7 af leverandører.</p> <p>Telefonigruppen kan kontaktes på:</p> <p style="text-align: center;">Mail: telefoni@okf.kk.dk</p> <p style="text-align: center;">Telefon: 3366 1234</p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestilling via mail på telefoni@okf.kk.dk . Fra og med medio 2013 forventes bestilling og fejlmelding at skulle foretages via selvbetjeningsløsningen Remedy. <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestillinger, herunder ændringer og opsigelser, modtages kun skriftligt. • For oplæring i brug af telefon mv. henvises til brugervejledninger på leverandørenes hjemmesider samt KK net. • Alarmanlæg, elevatorer mv. supporteres som almindelig telefoni, hvorfor forvaltningerne anbefales at disse etableres på separate linjer. • Nødstrøm til telefoni på kritiske lokationer er forvaltningernes eget ansvar, og skal etableres i samarbejde med Telefonigruppen • Fejl på materiel indmeldes til købsstedet. For apparater indkøbt fra og med 1. januar 2013 vil dette være leverandøren. For apparater leveret i forbindelse med telefonikonvertering til og med 31. december 2012 vil det være Telefonigruppen. Apparater leveret i forbindelse med telefonikonvertering kan fejlmeldes til Telefonigruppen til og med 31. december 2013, hvorefter support ophører. • Forvaltninger melder ind såfremt enkelte personer der varetager kritiske funktioner skal på whitelist, dvs. liste over personer der kan kontakte leverandører direkte udenfor telefonigruppens åbningstid. <p>Telefonigruppen kan efter nærmere aftale tilbyde at udføre opgaver der hører til kundens forpligtelse mod timebetaling.</p> <p>Opsigelsesvarsel er 10 arbejdsdage til den 1. i følgende måned. Varsel vedr. ændring af betalerorganisation (KØR org.nr) er 10 arbejdsdage til den 1. i et kvartal. Der</p>

	<p>modtages kun skriftlige opsigelser via mail til telefoni@okf.kk.dk</p>
<p>Service</p>	<p>Smådata ændringer (navneændring mv.) kan forventes udført senest 10 arbejdsdage efter korrekt indmelding.</p> <p>Kun fejl vedr. det centrale anlæg varetages, for øvrige anlæg henvises til gældende serviceaftaler med leverandører.</p> <p>Fejl på den centrale telefoniplatform kategoriseres efter Koncernservices prioriteringsmatrice for PC arbejdsplads:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende systemfejl (kategori 1) fejlsøges uafbrudt fra fejlen er opdaget til den er fundet og udbedret. • Meget kritiske fejl (kategori 2) med stor indflydelse på mange brugeres arbejde, fejlsøgning påbegyndes inden for en time. • Kritiske fejl (kategori 3) kan forventes løst senest 2 arbejdsdage efter fejlmelding. • Ikke kritiske fejl (kategori 4-5) dækker over andre fejl og uhensigtsmæssigheder. De kan forventes løst senest 10 arbejdsdage efter fejlmelding. • Fejl meldes ind pr. mail telefoni@okf.kk.dk eller telefon 3366 1234. • Status på større nedbrud sendes pr. mail fra Telefonigruppen til forvaltningernes telefoniansvarlige. <p>Fejlafklaring der hidrører fra andre anlæg end det centrale telefonianlæg samt on site support til brugergenererede fejl – herunder kablingsfejl, afregnes efter timebetaling per påbegyndt ½ time.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Abonnement faktureres kvartalsvist bagud på baggrund af hele måneder hvor et nummer har været i systemet.</p> <p>Standard telefoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnettelefon licens IP og digital (virtuel, freeseating mv.) afregnes med et årligt abonnement på kr. 549,- • Analog telefon-licens inkl. nummerlicens (fax mv.) afregnes med et årligt abonnement på kr. 549,- • Aastra Mobile Client (AMC) inkl. nummerlicens afregnes med et årligt abonnement på kr. 549,- • Gruppe/hovednummer afregnes med et årligt abonnement på kr. 549,- • Voicemailboks og menu afregnes med et årligt abonnement på kr. 60,- • Bærelinje til virtuel freeseating, lokal nummer 9xxxx (kan kun bestilles sammen med minimum én fastnet licens) afregnes med et årligt abonnement på kr. 0,- <p>Special telefoner og udstyr:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • DECT/Trådløs basisstation afregnes med et årligt abonnement på kr. 600,- • DECT/Trådløs håndsæt incl. nummer + licens afregnes med et årligt abonnement på kr. 549,- • Analog telefon via TDC kobbertråd (JK kredsløb) excl. nummerlicens afregnes med et årligt abonnement på kr. 4.149,- <p>Abonnement er inkl. standard service og fri trafik til almindelige danske numre. Kald til special numre (f.eks. 90xxxxxx og 118) og udland afregnes efter forbrug.</p>
Senest godkendt:	Version:

Fastnettelefoni på central platform - flytninger og nyoprettelser	
Formål	KBS Telefonigruppen tilbyder overflytning af decentrale telefonianlæg og decentrale aftaler på telefoni, til den centrale telefoniplatform.
Beskrivelse af servicen og KBS' forpligtelser	<p>Alle der i dag kører telefoni på anlæg uden for den centrale platform, kan overflytte deres telefonidrift til den centrale platform. Derved opnås dels stordriftsfordele ift. indkøbsaftaler, samt en professionel enhed der varetager overvågning, udvikling, leverandørstyring mv.</p> <p><u>Lokationer der allerede driftes på den centrale telefoniplatform:</u></p> <p>Bestilling af nye numre sker via indmelding til Telefonigruppen, der herefter opretter nummeret. Der kan bestilles følgende type numre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnet digital • Fastnet analog • Fastnet IP • Gruppenummer • Freeseating med bærelinje <p>Endvidere kan bestilles voicemail og IVR menuer (tast 1, tast 2...)</p> <p>Et bestilt nummer inkluderer licens og oprettelse, men ikke hardware (telefon) og fysisk installation.</p> <p><u>Lokationer der driftes udenfor den centrale platform:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Større og mindre lokationer inden for kommunen, som i dag ikke benytter den centrale telefoniplatform, kan få etableret telefonidrift via den centrale telefoniplatform. Med drift henvises til varetagelse af selve den tekniske infrastruktur omkring telefoni, dvs. telefonlinjer, telefonanlæg og betaling af

	<p>opkald, samt supportopgaven omkring dette.</p> <p>Større opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Større tværgående flytninger eller organisationsændringer udføres som projekter, hvor der gives tilbud og forventet tidsramme for leverancen. Flytninger og organisationsændringer skal bestilles i god tid, og minimum 3 måneder før deadline for udførelse af opgaven. Telefonietablering udføres altid efter, at PC arbejdspladser er etableret fra KS eller PIT. <p>Elevatore og alarmanlæg kan fremadrettet ikke oprettes på den centrale telefoniplatform. Se i øvrigt specifikation for "Basisservice"</p> <p>Nyoprettelser og ændringer for enheder der driftes på den centrale platform:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering af numre og licenser sker via programmering i centralen, på det ønskede tidspunkt. Bestilleren kan herefter selv tilslutte fysisk hardware (telefon) efter behov. <p>Lokationer der driftes udenfor den centrale platform:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efter bestilling af ønsket etablering af drift på den centrale platform, igangsættes projektet og oprettelsen i centralen på det ønskede tidspunkt. Endvidere opsættes telefonen på den af kunden ønskede lokation.
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Kundens forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen bestiller via mail på telefoni@okf.kk.dk . Fra og med medio 2013 forventes bestilling at skulle foretages via selvbetjeningsløsningen Remedy. I bestilling angives om VLAN, PoE og Option 43 er etableret. For nye lokationer medsendes KS eller PIT bekræftelse på om/hvornår dette etableres. Bestillingsskema på Telefonigruppens hjemmeside skal benyttes. • Flytninger af IP telefoner fra en IP lokation til en anden udføres af forvaltningen selv. • Kunden er ansvarlig for at netværk (VLAN, PoE, Option 43) er etableret inden flytning eller nyinstallation. Dette aftales direkte med KS eller PIT. Ved forståelsesspørgsmål omkring dette kontaktes forvaltningens telefoniansvarlige. • Indkøb af hardware foretages af forvaltningens selv direkte hos leverandør. Kontaktoplysninger til leverandører kan ses på Telefonsiden på KKnet. Afsætning af brugt udstyr kan tilbydes direkte til de andre forvaltninger via telefoniforum. <p>Tekniske forudsætninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IP-fastnet telefoner forudsætter IP - KS net med telefoni og dropstik til data med strømforbinding. Hvis der ikke forefindes strømforbinding skal der købes en

	<p>strømforsyning til hver telefon. Der skal endvidere forefindes et almindeligt strømstik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DECT/trådløse telefoner forudsætter IP - KS net med telefoni og dropstik til data med strømfødning. Hvis der ikke forefindes strømfødning skal der være strøm etableret ved basisstationen. Nye DECT installation kræver tilbud dæknings prøve, på eksisterende installationer kan dækning ikke garanteres. <p>Telefonigruppen kan efter nærmere aftale tilbyde at udføre opgaver der hører til kundens forpligtelse mod timebetaling.</p>
<p>Servicemål</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nyoprettelse af telefonnummer med licens kan forventes udført senest 10 arbejdsdage efter indmelding. • Flytning af analog telefon, eller fra IP til analog lokation, samt nybestilling af analog licens, kan forventes udført senest 20 arbejdsdage efter bestilling. • Ændring af IP forbindelse til analog forbindelse på IP lokation, kan forventes udført senest 20 arbejdsdage efter bestilling. • Konvertering af AMC til andet operativsystem, kan forventes udført senest 10 arbejdsdage efter bestilling. • Større flytninger og organisationsændringer tilstræbes leveret inden for 3 måneder, efter aftale med kunden. Telefonietablering udføres altid efter, at PC arbejdspladser er etableret fra KS eller PIT.
<p>Økonomi</p>	<p>Standard telefoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastnettelefon licens IP og digital (virtuel, freeseating mv.), excl. apparat*. Oprettelse kr. 730,- • Analog telefon-licens inkl. nummerlicens (fax mv.), excl.telefon*. Oprettelse kr. 1.621,- • Aastra Mobile Client (AMC) inkl. nummerlicens men excl. mobiltelefon og mobilabonnement. Oprettelse ikke. • Gruppe/hovednummer. Oprettelse kr. 0,- • Voicemailboks og menu. Oprettelse kr. 153,- • Bærelinje til virtuel freeseating, lokal nummer 9xxxx (kan kun bestilles sammen med minimum én fastnet licens). Oprettelse kr. 0,- <p><i>Materiel, herunder telefoner, sidepaneler, kabler, strømforsyninger bestilles direkte hos leverandør. Se særskilt prisliste</i></p> <p>Special telefoner og udstyr:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse DECT/Trådløs basisstation. Oprettelse kr. 9.400,- • DECT/Trådløs håndsæt incl. nummer + licens. Oprettelse kr. 1.904,- • Analog telefon via TDC kobbertråd (JK kredsløb) excl. nummerlicens. Oprettelse ikke.

	<p>Andre ydelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flytning af analog telefon, eller fra IP til analog lokation (trådet). Excl. apparat og on site support. Pris kr. 260,- • Ændring af IP forbindelse til analog forbindelse på IP lokation. Inkl. DRG boks, excl. apparat og on site support. Pris kr. 1.621,- • Konvertering af AMC til andet operativsystem. Excl. apparat og on site support. Pris kr. 260,- • Indtaling og indlæggelse af talemeddelelser. Pris kr. 700,- pr. time • On site support ved flytninger, brugergenererede fejl, fejlrettelse på fejl genereret af ikke-anbefalet udstyr. Pris kr. 700,- pr. time • Projektledelse. Pris kr. 700,- pr. time • Undervisning inkl. forberedelse. Pris kr. 700,- pr. time • Organisationsændringer, større flytninger og ændringer. Tilbud gives • Indkøb af materiel, dvs. apparater, headset, kabler mv.: Kontakt leverandør
Senest godkendt:	Version:

Telefonstatistik på central platform	
Formål	Ydelsen omfatter levering af statistikrapporter på telefoni på individuelle numre med fast interval f.eks. dagligt, ugentligt eller månedligt.
Beskrivelse af servicen og KBS' forpligtelser	<p>Bestiller kan specificere de telefonnumre der skal omfattes af statistik rapporten baseret på en liste, en søgegruppe liste, eller et organisationsnummer. Desuden kan der vælges mellem flere standard rapporter, to formater (HTML, Excel), og de mailmodtagere, der skal modtage rapporten.</p> <p>Rapporter udsendes fra en central server når den periode der måles på er udløbet.</p> <p>Servicen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse af rapport, periodisk udsendelse af rapport til den angivne maildistributionsliste (skal være til en KK mail adresse). <p>Ved kontakt til telefongruppen, kan rapportens indhold ændres til andre telefonnumre, mailmodtagere mv</p> <p>Der kan bestilles følgende typer af rapporter:</p> <p>Rapporttype:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste med alle kald • Liste med top 50 forbrug • Listning af kald med besvarede/ubesvarede for alle numre opdelt i 15 min

	<p>intervaller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listning af kald med besvarede/ubesvarede pr. telefonnummer i perioden (version 1) • Listning af kald med besvarede/ubesvarede pr. telefonnummer i perioden (version 2) • Andre typer af rapporter kan tilbydes, og i disse tilfælde afregnes på basis af timeforbrug. <p>Måleperiode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daglig • Ugentlig • Månedlig <p>Modtagere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mailadresser <p>Rapport format:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excel (til evt. videre bearbejdning) • HTML <p>Telefonnumre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokalnumre eller søgegruppe medlemmer eller organisationsnummer <p>Telefonigruppen kan efter nærmere aftale tilbyde at opsætte andre typer rapporter end standardrapporter efter behov.</p>
<p>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Kundens forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestilling på formular via mail på telefoni@okf.kk.dk . Fra og med medio 2013 forventes bestilling og fejlmelding at skulle foretages via selvbetjeningsløsningen Remedy. • Formular som downloades fra http://kknet/Sites/k/KK/Intern+service/Telefoni/Fastnet+p%c3%a5+central+platform/Ydelser+statistik/Statistik+p%c3%a5+fastnet+ydelser.htm <p>Telefonigruppen kan kontaktes på:</p> <p>Mail: telefoni@okf.kk.dk</p> <p>Telefon: 3366 1234</p>

	<p>Telefonigruppen kan efter nærmere aftale tilbyde at udføre opgaver der hører til kundens forpligtelse mod timebetaling.</p> <p>Opsigelsesvarsel er 10 arbejdsdage til den 1. i følgende måned. Varsel vedr. ændring af betalerorganisation (KØR org.nr) er 10 arbejdsdage til den 1. i et kvartal. Der modtages kun skriftlige opsigelser via mail til telefoni@okf.kk.dk</p>
Service	Statistik rapporter etableres, nedlægges eller ændres i systemet senest 10 arbejdsdage efter korrekt bestilling.
Økonomi	<ul style="list-style-type: none"> • Fakturaspecifikation på nummerniveau, standardrapport fremsendt til mailadresse. Oprettelse kr. 0,- • Standardrapport. Oprettelse kr. 730,- . Årligt abonnement kr. 240,- • Specialrapport på org. nummer niveau eller specifikke numre. Oprettelse kr. 700,- pr. time. Årligt abonnement kr. 240,- • Engangsrapport på org. nummer niveau eller specifikke numre . Oprettelse kr. 700,- pr. time. <p>Abonnement faktureres kvartalsvist bagud.</p>
Senest godkendt:	Version:

Kursus og selvbetjening telefonistatistik	
Formål	<p>Servicen omfatter etablering af adgang til selvbetjening på telefonistatistikserver samt tilhørende kursus, som er en forudsætning for adgang til telefonistatistikserveren. Brugeren kan efter kurset udtrække rapporter eller opsætte regelmæssig udsendelse af telefonistatistik rapporter til en eller flere mailmodtagere.</p>
Beskrivelse af servicen og KBS' forpligtelser	<p>Servicen omfatter et 3 timers kursus bestående af teoretisk gennemgang og øvelser, for en person inkl. opsætning af adgang til telefonistatistik server, for den samme kursUSDeltager.</p> <p>Der udleveres anvendt undervisningsmateriale samt dokumentation.</p> <p>Kursus program:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Opsætning af serveradgang (Call Master) til den enkelte deltager 2) Gennemgang startside <ol style="list-style-type: none"> a. Rapport stil (Kategori og stil) b. Dato interval c. Telefonnumre eller organisationsnumre d. Formater e. Evt. filtre 3) Opsætning af rapporter - eksempler og øvelse 4) Periodiske rapporter

	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapport etablering b. Sammenhæng til periode c. Email d. Navngivning og konventioner <p>Praktisk opsætning af periodiske rapporter – eksempler og øvelse</p> <p>Adgang til server etableres i løbet af kurset. Kursus afholdes min. hvert kvartal såfremt der er min 3. tilmeldte.</p> <p>Der kan bestilles kurser ad hoc, såfremt 4 deltagere tilmeldes efter aftale med telefonigruppen i KBS.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Kundens forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen bestiller via mail på telefoni@okf.kk.dk plads på faste kurser • Forvaltningen bestiller via mail på telefoni@okf.kk.dk evt. ad-hoc kursus med min 4 deltagere • Deltagere i kursus medbringer egen bærbar PC med adgang til KK-net <p>Telefonigruppen sørger for kursuslokale og forplejning under kurset.</p>
Servicemål	<p>Telefonigruppen udbyder kursus på faste dage 1 år frem med et kursus pr. kvartal. Kurset afholdes kun hvis der er min 3 tilmeldte deltagere pr. kursus. Ad- hoc kurser med min 4 deltagere afholdes senest 6 uger efter korrekt bestilling.</p>
Økonomi	<p>Selvbetjeningskursus med tilhørende systemadgang. Kursus kr. 3.000,- . Årligt abonnement kr. 2.000,-</p> <p>Abonnement faktureres kvartalsvist bagud.</p>
Senest godkendt:	Version: