

YDELSESKATALOG

IT-YDELSER

2012

Indholdsfortegnelse:

Indledning.....	2
OBLIGATORISKE YDELSER.....	5
Brugeradministrationens basisydelse	5
Datalinie til hjemmearbejdsplads	8
Diskplads	10
Kopi, print og scan.....	13
PC – arbejdsplads.....	18
Standard stationær	23
Standard bærbar	24
Ultra bærbar.....	25
Standard Citrix (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF)).....	26
Mobil arbejdsplads.....	27
Administrativ pc Light	28
Borger pc.....	29
(Stand alone pc).....	30
Serviceniveau VIP	31
Dockingstation / Portreplikator	32
Tilbehør	32
Postkasser og distributionslister.....	33
Pc-arbejdsplads - Hardware specifikation.....	35
Serverdrift.....	36
Opgradering eller nedjustering i serverstørrelse (CPU).....	39
Rettighedsstyring.....	40
Rådgivning.....	41
Serviceesk	42
Synkronisering af mail med mobil, DME.....	44
Token	46
SMS Token	47
Citrix Acces Gateway ”CAG” (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF)).....	48
G/ON token	49
Software udrulning.....	50
TILKØBSYDELSER.....	53
Mobilt bredbånd.....	53
Rapport udtræk.....	55
Tablet (Pt. leveres iPad 2 med Wifi og 3G).....	57
Trådløst netværk.....	59
Trådløst netværk på hjemmeadressen – RAP 2	62
Videokonference	64
Videokonference pakke 1	66
Videokonference pakke 2.....	67
Videokonference pakke 3.....	68
Videokonference pakke 4.....	69
Videokonference pakke 5.....	71
Virtuel Fax (via pc arbejdspladsen).....	73

Indledning

Dette ydelseskatalog omfatter de ydelser, som Koncernservice (KS) leverer til kommunens forvaltninger på områderne IT og brugeradministration.

KS's ydelsesportefølje afspejler forvaltningernes efterspørgselsadfærd og derfor udvikles ydelserne løbende. Nye kommer til, eksisterende ændres og nogle falder bort. I nærværende ydelseskatalog for 2011 har vi medtaget de ydelser vi, anno ult. august 2010, forventer at udbyde i 2011. De ydelser vi forventer at introducere efter katalogets udgivelse, samt ændringsønsker til eksisterende ydelser kan ses i bilag 3. I bilag 2 skitseres udviklingen i ydelsesporteføljen i forhold til 2010. KS's opdaterede ydelsesportefølje, samt varekatalog, kan til enhver tid ses på vores kundeportal.

2011-priserne er p-fremskrevet fra 2010 (2,16 pct.) og, for de obligatoriske ydelsers vedkommende, endvidere fratrukket effektiviseringsbidraget fra 2008-10..

I 2011 introduceres nye skabeloner til ydelsesbeskrivelser. Skabelonerne er udformet således, at den finder anvendelse på alle KS' ydelser og i alle sammenhænge (KS' kundeportal, KS' ydelseskatalog(er) og tillægsaftaler). Ydelsesbeskrivelsen indeholder bl.a. leveringsbetingelser, serviceaftale, pris mv. Serviceaftalen i sin helhed kan ses af bilag 1 til ydelseskataloget.

Ydelseskataloget er opdelt i obligatoriske- og tilkøbsydelser.

Obligatoriske ydelser

At en ydelse er obligatorisk betyder, at KS skal levere ydelsen til alle forvaltninger og alle forvaltninger, tilsvarende er forpligtet til at købe ydelsen af KS. Forvaltningerne kan ikke tilbageføre opgaven fra KS uden KS' bestyrelse og BR's godkendelse. KS effektiviseringsbidrag på 5 pct. årligt opgøres på basis af bruttoindtægtsbudgettet på de obligatoriske ydelser. Ydelserne er indtægtsfinansieret og har således et samlet nettobudget på kr 0,-.

De obligatoriske ydelser efterspørges af én, flere eller alle forvaltninger.

Tilkøbsydelser

At en ydelse er en tilkøbsydelse betyder, at forvaltningerne ikke er forpligtet til at købe ydelsen hos KS. En tilkøbsydelse handles enten som "separat ydelse" dvs. kan købes særskilt, eller som "tilvalgsydelse" dvs. fordrer køb af anden ydelse. Ydelserne er indtægtsfinansieret og har således et samlet nettobudget på kr 0,-.

Tilkøbsydelserne efterspørges af én, flere eller alle forvaltninger.

Behov for ydelser, der ikke er defineret i ydelseskataloget, kan rekvireres på tilbud.

Handelsbetingelser

1. Aftalevilkår

Forvaltningerne er, som omtalt, forpligtet til at benytte KS som leverandører til de obligatoriske ydelser. Forvaltningerne kan frit vælge, om de vil benytte KS eller eksterne leverandører til tilkøbsydelser. En ydelse kan som udgangspunkt opsiges med 3 måneders varsel til udgangen af et kvartal, såfremt ikke andet er angivet. Opsigelsen skal ske skriftligt via Remedy.

Med mindre andet tydeligt fremgår at den enkelte ydelsesbeskrivelse, gælder de generelle bestemmelser (se KS' salgs- og leveringsbestemmelser på kundeportalen).

2. Levering

Leveringsvilkår og -betingelser varierer med ydelsen og fremgår af ydelsesbeskrivelsen og er herudover reguleret i KS' salgs- og leveringsbetingelser.

3. Afregning

KS afregner aktivitetsbaseret på alle ydelser, og giver i 2012 kunden muligheden for to afregningsformer:

Intern afregning:	kr. 150 pr intern afregning
Direkte kontering	kr. 50 pr. direkte kontering

Faktura vil indeholde de nødvendige informationer samt betalingsvilkår og -betingelser. For yderligere information om KS afregningsformer, se venligst kundeportalen.

Se procedurer og frister [her](#).

4. Priser og afregningsform

At priserne er kosttægte betyder, at det er tilstræbt, at prisen på de enkelte ydelser fastsættes ud fra en gennemsnitsbetragtning svarer til de omkostninger, der var/er forbundet med produktion af ydelserne regnet fra det tidspunkt, hvor opgaverne blev overført fra forvaltningerne til KS.

Ydelsens samlede pris består af:

- Éngangspris (m/u 1. års drift): Kunden betaler et engangsbeløb ved anskaffelse.
- Abonnementspris: Kunden betaler en periodisk omkostning (som regel kvartalsvis)

KS afregner aktivitetsbaseret dvs. for kundens faktiske forbrug af ydelserne. Dog med undtagelse af ydelsen "Serverdrift" der er delvist bevillingsfinansieret.

5. Timepriser

KS udbyder sine 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.

For at dække disse omkostninger udarbejder KS hvert år et sæt timesatser som indgår i beregningen af KS's ydelser.

Ydelser der prissættes ud fra den tid, der er brugt (medgået tid), bliver afregnet efter KS' gældende timepriser. I priserne er indeholdt overhead. Hvilken pris der benyttes, afhænger af opgavens karakter og af hvilke kompetencer, der kræves for at løse opgaven.

KS leverer kompetencer enten på længerevarende basis (årsværk) eller ad hoc basis (konsulentbistand). Hvis ydelsen er konsulentbistand, varierer prisen ift. hvilke kompetencer, der kræves for at løse opgaven.

KS servicedesk åbningstider:

Mandag til torsdag:	07:00 – 18:00
Fredag:	07:00 – 17:00

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

HK- og IT-medarbejder:	kr. 583 pr. time
Konsulent:	kr. 802 pr. time
Seniorkonsulent:	kr. 1.041 pr. time

Uden for KS servicedesk åbningstider, gælder nedenstående satser:

Konsulentbistand:	kr. 1.041 pr. time
Kørsel:	kr. 1.041 pr. sag

Kørsel kan kun tilføres faktura én gang pr. sag og kun hvis kørsel er nødvendig.

Tilkaldesupport udenfor åbningstid tilbydes kun indenfor københavns kommunegrænse

Ved salg af et årsværk leverer medarbejderen 1350 effektive timer pr. år.

Årsværk:	kr. 883.471 pr. år
-----------------	---------------------------

Direkte omkostninger

For ydelser, der prissættes ud fra medgået tid + direkte omkostninger, gælder det, at KS fakturerer for udgifter, der direkte kan relateres til ydelsens tilblivelse f.eks. kørsel.

Servicemål / Key Performance Indicators (KPI)

Forventningsafstemning til bl.a. kvalitet, herunder leveringstid, på KS' ydelser, aftales og opgøres vha. servicemål i de enkelte ydelser. Servicemål er således et udtryk for, hvornår en ydelse er leveret tilfredsstillende. De servicemål, som ses i nærværende ydelseskatalog er både servicemål, som opgøres i dag (KS og/eller kunderapportering) og servicemål, som er påtænkt indført i senere faser af udvikling af ydelserne (Ingen måling).

Kunderne kan, som samlet gruppe, vælge 10 servicemål (KPI) på hhv. Økonomi og IT ydelser, som KS skal opføre og offentliggøres månedligt/kvartalvis på kundeportalen. Der kan således være aktive servicemål, som ikke umiddelbart er synlige for kunderne, men som opgøres af KS, som en del af de interne styringsredskaber.

Udvælgelsen af servicemål sker i bestillerkredsen max. 2 gange årligt

- Ingen måling
Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
- KS rapportering
Der måles på disse KPI og rapporteres til KS.
- Kunde rapportering
Der måles på disse KPI og der rapporteres til Kunder og KS.

Statistik

Der er adgang til statistisk information over mængden af leverede ydelser på kundeportalen.

Obligatoriske indkøb af IT-udstyr (hardware) og programmer (software)

Kommunen har indgået en række obligatoriske indkøbsaftaler på IT-området, hvor alle institutioner i kommunen er forpligtet til at anvende aftalerne. Du kan se hvilke indkøb der er omfattet af aftalerne på kundeportalen.

Bilagsoversigt

- Bilag 1: Serviceaftaler
- Bilag 2: Ændringer i forhold til 2011

OBLIGATORISKE YDELSER

Brugeradministrationens basisydelse	
Ydelse	<p>Denne ydelse omfatter administration af brugernes adgang til kommunens IT-systemer i henhold til bestemmelserne i <u>Københavns Kommunes IT-Sikkerhedsregulativ</u>.</p> <p>Ydelsen omfatter også tildeling af kendeord/passwords til de fagsystemer, som fremgår af <u>Brugeradministrationens systemliste</u> på Kundeportalen, såfremt disse ikke skal gives af tredjepart.</p> <p>Ydelsen omfatter levering af brugeradministration på én bruger pr. sag. For levering af brugeradministration af grupper af brugere, se Brugeradministrationens tilkøbsydelse.</p>
Beskrivelse	<p>Når en medarbejder i Københavns Kommune skal have adgang til at kunne arbejde i relevante IT-systemer, skal medarbejderen/pc-brugeren autoriseres til disse systemer. Det samme gør sig gældende, hvis brugeren får en anden stilling i kommunen eller fratræder sin stilling i kommunen. Her skal brugerens adgange nedlægges og evt. ændres til nye autorisationer.</p> <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>Ydelsen 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 ift. at bistå Revisionen og kommunens sikkerhedsledere i deres arbejde.</p>
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</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 arkiv mv. <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <p>Drift af Mail/Exchange, filserver, KKnet eller andre fællessystemer.</p> <p>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</p>

	<p>med bestilleren af opgaven.</p> <p>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 KS Kundeportal.</p> <p>Brugeroopsætning i Outlook, herunder oprettelse af fællespostkasser, distributionslister, mødelokaler mv. Her henvises til KS IT-support eller Remedy for bestilling af disse.</p> <p>Udtræk af datalister fra fagsystemer.</p>
Levering	<p>Der er følgende tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser:</p> <p>Levering af Brugeradministrationens ydelser er defineret i IT-sikkerhedsregulativet for Københavns Kommune.</p> <p>Brugeradministrationens basisydelse leveres i henhold til processer, som er udstukket af kommunens IT-sikkerhedsfunktion i samarbejder med Revisionen og Brugeradministrationen.</p> <p>Brugeradministrationens basisydelse bestilles i <u>Remedy – Brugeradministrationens selvbetjening</u>. Bestilling kan kun foretages af kommunens autorisationsansvarlige.</p> <p>Bestilling af kendeord/passwords til fagsystemer kan ske via Remedy – Brugeradministrationens selvbetjening eller via KS Kundecenter på tlf. <u>70 80 80 00</u>. Denne henvendelse er personlig, dvs. det er ikke muligt at bestille nyt kendeord/password på en anden medarbejders vegne.</p>
Serviceniveau	<p>Der er aftalt følgende serviceniveau for Brugeradministrationens basisydelse:</p> <p>Oprettelse, ændring og flytning af autorisationer:</p> <p style="padding-left: 40px;">8 arbejdsdage</p> <p>Sletning af autorisationer:</p> <p style="padding-left: 40px;">15 arbejdsdage</p> <p>Tildeling af kendeord/password:</p> <p style="padding-left: 40px;">80 % leveres indenfor 1 arbejdsdag</p> <p style="padding-left: 40px;">20 % indenfor 2 arbejdsdage</p> <p>Service målet for tildeling af kendeord/password er under forudsætning af rettidig leverance til Brugeradministrationen fra 3. part/ekstern leverandør</p> <p>Der foretages målinger på følgende sagstyper:</p> <p>Oprettelse</p> <p>Ændring</p> <p>Flytning</p> <p>Sletning</p> <p>Tildeling af kendeord</p> <p>Disse målinger udgør serviceaftalen på Brugeradministrationens Basisydelse. Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1A-E.</p>
Ansvarsfordeling	<p>Der indgår tre parter i leverancen af Brugeradministrationens basisydelse – Brugeradministrationen i KS, kunden og kommunens IT-sikkerhedsledere. Parterne har</p>

	<p>følgende forpligtelser:</p> <p>KS' forpligtelser:</p> <p>Behandlingen af autorisationer i de pågældende systemer sker efter anvisning fra respektive systemejere.</p> <p>Anmodninger registreres efter enkeltsagsprincippet til brug for IT-sikkerhedsleders kontrol og til brug for revision.</p> <p>Brugeradministrationen sikrer, at interne processer overholder IT-sikkerhedsregulativet.</p> <p>Kundens forpligtelser:</p> <p>Kunden er forpligtet til at overholde de processer, som kommunens IT-sikkerhedsfunktion har udstukket sammen med Brugeradministrationen og Revisionen.</p> <p>Den autorisationsansvarlige er forpligtiget til at altid at benytte den gældende version af autorisationsblanketten, som findes på Brugerportalen.</p> <p>Den autorisationsansvarlige skal sikre, at autorisationsblanketten er udfyldt med de korrekte oplysninger om eks. roller og profiler og medarbejder stamdata.</p> <p>IT-sikkerhedsledernes forpligtelser:</p> <p>Kommunens IT-sikkerhedsledere sikrer, at de autorisationsansvarlige har tilstrækkelig viden til at levere en konkret bestilling, der overholder IT-sikkerhedsregulativet.</p> <p>Kommunens IT-sikkerhedsledere indmelder godkendte autorisationsansvarlige til Brugeradministrationen.</p> <p>Kommunens IT-sikkerhedsledere sikrer, at Brugeradministrationen er bekendt med anvisninger i autorisationsopgaven for systemer i eget sikkerhedsområde.</p>
Pris	<p>Pris i kr. 412</p> <p>Basisydelsen afregnes pr. aktiv bruger, der har været logget på netværket, inden for de sidste 3 måneder. Der afregnes kvartalsvis til centralforvaltningerne. Antallet af brugere opgøres ultimo kvartalet, som de maksimale antal brugere i det kvartal der afregnes.</p> <p>Såfremt der konstateres en væsentlig stigning i antal sager/pr. år/pr. bruger i 2012, vil dette kunne afspejle sig i prissætningen for 2013.</p>
Andet	<p>Mere information om Brugeradministrationen, samt gældende blanketter og vejledninger, findes på Brugerportalen – Brugeradministrationen.</p>
Bilagsoversigt	<p>Bilag 1 Serviceaftaler – Brugeradministrationens Basisydelse</p> <p>Oprettelse af IT-bruger</p> <p>Ændring af IT-bruger</p> <p>Flytning af IT-bruger</p> <p>Sletning af IT-bruger</p> <p>Tildeling af kendeord/password</p>
<p>Senest godkendt: 2010 Version:</p>	

Datalinie til hjemmearbejdsplads

Ydelse	<p>KS sikrer at der leveres en god og sikker Internetforbindelse til brugerens hjemmearbejdsplads.</p> <p>En forudsætning for at brugeren kan få adgang til filer, drev og systemer, som anvendes i deres arbejde er, at de også har en KS-computer og en sikker adgang via Token eller RAP2 ydelsen.</p> <p>Internetforbindelser, som bestilles af Københavns Kommune, skal bestilles igennem KS.</p>
Beskrivelse	<p>KS tilbyder en Internetforbindelse på 20/2 Mbit. Hvis denne hastighed ikke er mulig, vil leverandøren etablere højest mulige hastighed.</p> <p>Internetforbindelsen tilbydes som en TDC Home Duo.</p> <p>KS forbeholder sig ret til skift af løsning samt valg af leverandør fremadrettet.</p>
Specifikation	<p>KS er via Servicedesken eller Remedy selvbetjening eneste kontaktpunkt for Internetforbindelsen og står for bestilling, ændring, fejlrettelse og nedlæggelse.</p> <p>Forudsætning</p> <p>Det er kun pc'er, der er leveret af KS, som kan benytte denne ydelse.</p> <p>Kontakt med leverandør</p> <p>KS sikrer koordination mellem brugeren og leverandøren vedrørende fejlretning og ændringer af forbindelsen.</p> <p>Undtaget herfor er etablering af forbindelsen, som aftales mellem brugeren og leverandøren direkte med udgangspunkt i den bestilling som KS har foretaget.</p> <p>Opsigelse</p> <p>Opsigelsesvarslet er indeværende kvartal + 3 måneder.</p> <p>KS modtager kun opsigelser der er indsendt gennem selvbetjeningsløsningen.</p>
Levering	<p>Bestilling</p> <p>Internetforbindelsen bestilles gennem Selvbetjeningsløsningen i Remedy eller via telefon til Servicedesken.</p> <p>Du vil blive bedt om at tage stilling til bestilling af en Token eller RAP2, hvis du ikke har en af disse i forvejen.</p> <p>Levering</p> <p>Efter KS har bestilt forbindelsen, aftales etablering af forbindelsen mellem TDC og brugeren.</p>
Servicemål	<p>Fra bestilling af Internetforbindelsen, til den fungerer, kan der gå op til fire uger.</p> <p>Afhjælpning af fejl på Internetforbindelsen, vil ske indenfor 2 arbejdsdage.</p> <p>I det tilfælde KS ikke kan afhjælpe fejlen, vil brugeren blive henvist til leverandøren.</p> <p>Serviceaftalen fremgår af bilag 1, Serviceaftale Internetforbindelse til hjemmearbejdsplads.</p>
Ansvars-	<p>Denne ydelse skal benyttes med ydelsen 'Token' eller RAP2, for at overholde KK's</p>

fordeling	gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR 15. maj 2008. Det er brugernes ansvar at dette sker.
Pris	Etablering (engangsbeløb): kr. 888 Årlig drift: kr. 3.144 Prisen for forbindelsen vil være opdelt i KS administration af forbindelsen, samt leverandørens pris. Evt. pris for fejlrettelse fra leverandør er ikke medtaget.
Andet	Intet at bemærke.
Bilagoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Internetforbindelse til hjemmearbejdsplads.
Senest godkendt:	
Version:	

Diskplads

Ydelse	Diskplads til brug for filshare og systemer.
Beskrivelse	<p>Standard datadrev til alle brugere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F-drev - fællesdrev med hovedmapper for enheder • P-drev – personligt drev med personlig mappe • Ingen pladsbegrænsning • Automatisk arkivering når filer er ældre end 90 dage • Backup, således af filer / mapper kan gendannes 179 dage tilbage <p>Diskplads til systemunderstøttelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tier 1 - Systemdrev til systemer der kræver høj I/O eller er omfattet af Sølv/Guld SLA. Baseres på diskgrupper 15k/10k. • Tier 2 - Systemdrev til systemer der kræver middel til høj I/O eller er omfattet af SLA. Baseres på diskgrupper 10 k • Tier 3 – Særlige filshare hvor der ikke stilles krav om hurtig tilgang – typisk til arkiver med få brugere og systemdrev hvor I/O er uden betydning. • Tier 3 minus – Midlertidig ydelse som kun leveres frem til 30.6.2013 eller så længe ledig kapacitet forefindes. Erstatte af standard Tier 3 fra 1.7.2013. Anvendes til arkivdata med få brugere, data kan ikke slettes eller ændres, men kopieres ud. <p>Backup i henhold til standardprogram, udvidet standardprogram eller individuelt program.</p>
Specifikation	<p>Standard filshare / datadrev 500 MB pr. pc i abonnement inkl. backup med mulighed for tilkøb ekstra plads – inkl. autoarkivering af dokumenter ældre end 90 dage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af rettigheder ved oprettelse • Administrative rettigheder – begrænset for bruger • Almindeligt filshare kombination af Tier 2 og 3 – datadrev med adgang til frit at oprette undermapper, som har samme sikkerhedsprofil som hovedmapper. • Diskforbrug ud over basis afregnes pr. GB • Forbrug inkl. backup med mulighed for gendannelse 179 dage tilbage. • Gendannelse afregnes pr. påbegyndt ½ time. • Diskforbrug for mail faktureres særskilt. <p>Systemdrev til serverbaserede systemer til tillægsydelse til serverdrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af rettigheder ved oprettelse • Administrative rettigheder – efter aftale • Tier1, 2 eller 3 – svarende til systembehov og SLA • Diskforbrug afregnes pr. afsat GB i henhold til nedenstående tabel ”Diskplads specifikation / pris”. • Prisen er ved valg af standard backupjob inkl. backup • Mulighed for tilkøb af udvidet standard backupjob som tillægsydelse se tabel ”Diskplads specifikation / pris <p>Arkivdrev til arkivdata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af rettigheder på mapper der skal arkiveres • Arkivering efter aftalt antal dage eller filtype • Tier 3 + arkivsoftware

- Diskforbrug afregnes pr. forbrugt GB i henhold til nedenstående tabel ”Diskplads specifikation / pris” Tier 3 fratrukket 10 %
- Prisen er ved valg af standard backupjob inkl. backup

Arkivdrev (midlertidig løsning) til arkivdata der ikke skal kunne ændres eller slettes:

- Opsætning af rettigheder på mapper der skal arkiveres
- Efter arkivering kan data *ikke slettes eller ændres*
- Straksarkivering til Blackbox løsning
- Diskforbrug afregnes pr. påbegyndt TB i henhold til nedenstående tabel ”Diskplads specifikation / pris” Tier 3 minus.
- Ydelsen er midlertidig frem til 30.6.2013 og data skal såfremt disse ikke ønskes destrueret pr. 1.7.2013 omlægges til en af de andre løsninger.

Oversigt

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

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

Levering

Adgang til fællesdrev og personligt drev etableres i forbindelse med oprettelse af brugeren. Øvrige typer løsning etableres efter bestilling indenfor 10 arbejdsdage eller efter nærmere aftale

Servicemål

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, ved akutte behov på hverdag ml. 8:30 og 16:30, fredag 8:30-14:30, gennemføres lukning øjeblikkeligt via henvendelse til Servicedesk eller vagthavende tekniker via opkald på 70808000 – serverdrift.

Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Kunden skal oplyse hvilket system eller brugere (ved angivelse af AD-konti), der skal have adgang til filshare.</p> <p>Restore:</p> <p>Koncernservice kan genskabe filer som er slettet eller tidligere versioner af filer, på enten det personlige drev eller fællesdrev, hvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filen var til stede på tidspunktet for seneste backup, som køres en gang i døgnet. • Hvilket drev, filen har været placeret på • Filens navn, minimum 6 karakterer af filens navn, samt filtype samt dato. <p>KS forpligtigelse:</p> <p>KS er ansvarlig for kapacitet og korrekt autorisation iht. bestilling.</p>																															
Pris	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="400 763 576 824">Type</th> <th data-bbox="576 763 995 824">Anvendelse</th> <th data-bbox="995 763 1222 824">Pris</th> <th data-bbox="1222 763 1442 824">Tillæg pr. GB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="400 824 576 958">Filshare</td> <td data-bbox="576 824 995 958">500 MB pr. PC i abn./pr. PC</td> <td data-bbox="995 824 1222 958">Afregnes over pc-arbejdsplads abonnement</td> <td data-bbox="1222 824 1442 958">Ekstra diskforbrug kr. 122,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 958 576 1106">Tier 1 High end</td> <td data-bbox="576 958 995 1106">Serversystemer – Guld / Sølv – ikke spejlet – middel-høj I/O</td> <td data-bbox="995 958 1222 1106">Kr. 122,- pr. GB</td> <td data-bbox="1222 958 1442 1106">Spejlet kr. 102,- Udvidet backup kr. 20,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1106 576 1254">Tier 2 Mid range</td> <td data-bbox="576 1106 995 1254">Serversystemer standard databaser – ikke spejlet – middel I/O</td> <td data-bbox="995 1106 1222 1254">Kr. 82,- pr. GB</td> <td data-bbox="1222 1106 1442 1254">Spejlet kr. 102,- Udvidet backup kr. 20,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1254 576 1388">Tier 3 Low end</td> <td data-bbox="576 1254 995 1388">Filshare – systemdata langsom disk ikke spejlet, inkl. Backup – lav I/O</td> <td data-bbox="995 1254 1222 1388">Kr. 61,- pr. GB</td> <td data-bbox="1222 1254 1442 1388">Udvidet backup kr. 20,-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1388 576 1500">Tier 3 minus</td> <td data-bbox="576 1388 995 1500">Arkiv uden mulighed for ændr./sletning</td> <td data-bbox="995 1388 1222 1500">Kr. 15.324,-</td> <td data-bbox="1222 1388 1442 1500">Ingen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1500 576 1599">Restore</td> <td data-bbox="576 1500 995 1599">Genskabelse af data der slettes af bruger</td> <td data-bbox="995 1500 1222 1599">Afregnes pr. påbegyndt ½ time</td> <td data-bbox="1222 1500 1442 1599"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Arbejdstid for etablering/nedlæggelse af diskplads pr ændring er 2 konsulent timer. Ændring af opsætning eller særlige rettighedsopsætninger afregnes efter medgået tid.</p>				Type	Anvendelse	Pris	Tillæg pr. GB	Filshare	500 MB pr. PC i abn./pr. PC	Afregnes over pc-arbejdsplads abonnement	Ekstra diskforbrug kr. 122,-	Tier 1 High end	Serversystemer – Guld / Sølv – ikke spejlet – middel-høj I/O	Kr. 122,- pr. GB	Spejlet kr. 102,- Udvidet backup kr. 20,-	Tier 2 Mid range	Serversystemer standard databaser – ikke spejlet – middel I/O	Kr. 82,- pr. GB	Spejlet kr. 102,- Udvidet backup kr. 20,-	Tier 3 Low end	Filshare – systemdata langsom disk ikke spejlet, inkl. Backup – lav I/O	Kr. 61,- pr. GB	Udvidet backup kr. 20,-	Tier 3 minus	Arkiv uden mulighed for ændr./sletning	Kr. 15.324,-	Ingen	Restore	Genskabelse af data der slettes af bruger	Afregnes pr. påbegyndt ½ time	
Type	Anvendelse	Pris	Tillæg pr. GB																													
Filshare	500 MB pr. PC i abn./pr. PC	Afregnes over pc-arbejdsplads abonnement	Ekstra diskforbrug kr. 122,-																													
Tier 1 High end	Serversystemer – Guld / Sølv – ikke spejlet – middel-høj I/O	Kr. 122,- pr. GB	Spejlet kr. 102,- Udvidet backup kr. 20,-																													
Tier 2 Mid range	Serversystemer standard databaser – ikke spejlet – middel I/O	Kr. 82,- pr. GB	Spejlet kr. 102,- Udvidet backup kr. 20,-																													
Tier 3 Low end	Filshare – systemdata langsom disk ikke spejlet, inkl. Backup – lav I/O	Kr. 61,- pr. GB	Udvidet backup kr. 20,-																													
Tier 3 minus	Arkiv uden mulighed for ændr./sletning	Kr. 15.324,-	Ingen																													
Restore	Genskabelse af data der slettes af bruger	Afregnes pr. påbegyndt ½ time																														
Andet	Intet at bemærke.																															
Bilagsoversigt																																
Senest godkendt: 2011		Version: 3.0																														

Kopi, print og scan

Ydelse	Standardisering af Levering, Udskiftning og Service for kopi, print og scan.
Beskrivelse	<p>Med denne ydelse sikrer KS, at det print-, kopi- og scan-udstyr som ikke er dækket af pc-abonnementet kommer under én ydelse.</p> <p>Ydelsen gælder udstyr der bestilles fremadrettet. . Ydelsen træder i kraft 01.01.2011</p> <p>Eksisterende udstyr som ikke er dækket af disse to ydelser (pc-abonnementet og den fremadrettet Kopi, print og scan ydelse), vil fortsat afregnes under timepris.</p> <p>KS leverer udstyret på lokationen som anvist ved bestillingen og sikrer korrekt opsætning, billigst mulige printopsætning (dvs. duplex og ingen farve som standard og lign.) og sikrer at udstyrets forskellige funktioner er operationelle og kan anvendes. Ved levering af multifunktionsprintere sørger KS også for introducerende undervisning til brugerne.</p> <p>Er der problemer med udstyret kan du kontakte KS for afhjælpning.</p> <p>Fejlafhjælpning er inkluderet i ydelsen.</p> <p>Hvis der mangler forbrugsstoffer (toner eller servicekit) kan du kontakte KS, og vi vil sørge for levering af dette og i tilfælde af udskiftning af servicekit sørger vi for udskiftningen. Udgiften til toner og servicekit er en del af ydelsen.</p> <p>Vi tilbyder at udskifte udstyret efter 5 år (se specifikationer vedrørende udskiftning, opsigelse og op- og nedgraderinger).</p> <p>Der er udarbejdet en oversigt, hvor det fremgår hvilke modeller som du bør vælge til de funktioner, forbrug og behov du har i det daglige. Vi rådgiver gerne ved bestillinger og altid i forbindelse med bestillinger af multifunktionsprintere. Alle modeller under denne ydelse overholder miljømærkerne ”Der Blaue Engel” og ”Energy Star”.</p> <p>Fejlretning under denne ydelse baserer sig på pc-abonnementets servicemål. Dvs. der opdeles i kritiske og ikke kritiske sager. Dvs. 2 og 10 dages sager.</p> <p>Toner, levering af toner, servicekit og skift af servicekit er en del af ydelsen. Denne del af ydelsen afregnes dog separat efter forbrug. Levering af toner og skift af servicekit vil ske næste arbejdsdag, hvis bestillingen til KS sker inden kl. 13.00 på hverdage.</p> <p>Udstyret købes og ejes af forvaltningen</p> <p>Udstyret registreres på betalende KØR.org.nr i værktøjet CMDBviewer.</p> <p>Denne ydelse er obligatorisk fra dens ikrafttræden.</p>
Specifikation	<p>Ydelsen omfatter ved fremadrettede bestillinger:</p> <p>Alm. SH netværksprintere, som ikke er dækket af pc-abonnementet</p> <p>Alm. farve netværksprintere</p> <p>Farve multifunktionsprintere, bordmodeller</p> <p>Farve multifunktionsprintere</p> <p>Alle enheder skal installeres på printservere håndteret af KS. Undtagelser er lokationer med ringe, eller ingen netforbindelse. Det er KS som beslutter disse undtagelser. Ønsker forvaltningerne at installere én print-enhed flere gange på en KS-printserver, er det antallet af installationer der giver antallet af driftsaftaler..</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 KS’ ydelser på kknnet.</p>

Ved korrekt bestilling af printere, som er dækket af ydelsen gælder følgende leveringsfrister:

10 dages leveringsfrist fra modtagelse af bestillingen til printer er opsat og fungerende.

Ved korrekt bestilling af multifunktionsprinter, som er dækket af ydelsen, gælder følgende leveringsfrister:

10 dages leveringsfrist fra korrekt bestilling til MFP'er er opsat og fungerende.

Undervisningsforløb er inkluderet i bestillingen, men tidspunkt og tidsfrist aftales særskilt.

Ydelsen indeholder aftaler for fejlretning

Fejlretning under ydelsen baserer sig på pc-abonnementets servicemål. Dvs. som 2 og 10 dages sager. Hvor kritisk sagen er, vil være en vurdering fra sag til sag mellem KS og kunden. Dog gælder følgende retningslinjer:

Fejlretning på ydelsen Print, Scan og Kopi

Forudsætning	KPI		Måling
Fejlen prioriteres af KS som kritisk. F.eks. ved defekt printer/mfp'er, printer/mfp'er fungerer ikke. 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.	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
Fejlen prioriteres af KS som kritisk. F.eks. ved defekt printer/mfp'er, printer/mfp'er fungerer ikke. 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.	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
Fejlen prioriteres af KS som ikke-kritisk.	Tid til løsning	10 arbejdsdage	Fra sagen registres i Remedy til sagen Resolves i Remedy

Ydelsen indeholder fast periode for drifts- og forbrugsaftale:

Til ydelser er tilknyttet en driftsaftale og en forbrugsaftale. Begge aftaler gælder for 5 år per enhed fra den dag enheden er opsat. Inden udgangen af første halvår, vil næste års aftaleudløb blive sendt til forvaltningerne, samt direkte til de respektive org.nr, hvor aftaler og udstyr er registreret. Kunden vil herefter få mulighed for at vælge mellem:

	<ul style="list-style-type: none"> • At købe en ny tilsvarende model. Nye drifts- og forbrugsaftaler oprettes. • At opgradere eller nedgradere til en anden model. Kunden faktureres for en bestilling og nye drifts- og forbrugsaftaler oprettes. • At lade aftalen udløbe. KS bortskaffer enheden uden beregning, • Kunden kan også vælge at beholde enheden efter aftaleophør. Enheden vil, i så fald, blive slettet fra KS' printserverinstallation og enheden vil driftsmæssige tilhøre kunden. Enheden kan så fungere som lokal-printer, eller kopimaskine uden net-opkobling. Service på sådanne enheder vil blive faktureret som lokal-print (pr. medgået tid). • Drifts- og forbrugsaftalerne kan, af kunden, opsiges med 3 måneders varsel. KS vil, hvis kunden ønsker det, bortskaffe enheden. • Driftsaftalen 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 driftsaftalen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server ved opsigelse eller aftaleophør. • Forbrugsaftalen dækker tonerforbrug, incl. levering. Ligeledes dækker aftalen servicekit, incl. levering og udskiftning. Ydermere dækker forbrugsaftalen udbedring af hardware-fejl på udstyret incl. kørsel, teknikertid og eventuelle reservedele. Papirstop kan ikke, som udgangspunkt, betragtes som en hardwarefejl. Papirstop kan skyldes for dårligt papir, forkert placering i papir-bakken og lignende. Hvis dette kan udelukkes, vil gentagne papir-stop blive betragtet som en hardware-fejl og det vil være dækket af forbrugsaftalen. Prisen er efter forbrug og benævnes som klikprisen. Antallet af klik kan aflæses på printenhedens tællerstand. En oversigt over klik-omregningen findes under afsnittet Priser. KS er ansvarlig for aflæsning af tællerstand på printenhederne. <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <p>Ydelsen indeholder ikke bortskaffelse af brugte tonerpatroner. KS anbefaler at opstille kasser til retur-tonerpatroner. Dette kan etableres via Kommunens indkøbsaftaler.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke bestillinger til CICS, Kør, las-print, KMDP og lign. Kunden opfordres til at bestille dette i separate sager. Skulle der indkomme sager med kopi, print og scanner bestillinger som også indeholder bestillinger til CICS, Kør, las-print og KMDP vil KS oprette separate sager med disse bestillinger.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke isætning af tonerpatroner. Ønskes dette er det en separat sag, og faktureres med én kørsel + ½ time (750,- + 280,- = 1030,-) + anskaffelse af tonerpatron.</p> <p>Ydelsen dækker ikke hjemmearbejdspladser. De vil blive serviceret efter timepris på lige fod med printere installeret som lokal-printere. De kan dog stadig bestilles via KS.</p>
<p>Levering</p>	<p>Altid på adressen i angivet lokale, incl opsætning. Dog kun hvis korrekt stik er placeret i lokalet (netværk og edb-strøm med jord). Standardlevering af printer er med 10 meter patch kabel. I de tilfælde, hvor print-enheden skal opkobles via trådløst netværk, bortfalder kravet om et net-stik.</p> <p>Alle enheder leveres med standardopsætningen:</p> <p>For print:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papirretning = Stående 2. Duplex slået til = Vend efter lang 3. Papirkilde = Vælg automatisk 4. Medier = Uspecificeret

	<p>5. Farve = Gråtoner (Sort/hvid) For scan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentfiltype = PDF 2. Outputkvalitet = Høj 3. Oplosning = 300 DPI 4. Farve/sort = Farvescanning <p>For kopi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Duplex slået til 2. Kvalitet: Gråskala (Sort/Hvid) = Slået Til 3. Papirretning (Stående/Liggende) = Stående 4. Kombination (2 i 1, 4 i 1, etc.) = Slået Fra 5. Stempel (Vandmærke) = Slået Fra 6. Erstat A4/letter = Slået til <p>For efterbehandling på mfp'er, hvor denne er installeret:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Midterhæft/Foldning = Slået Fra 2. Hulning = Slået Fra 3. Output-metode (Normal/Sikker udskrift/etc.) = Normal 4. Hæfteklam = Slået Fra <p>Flytning af udstyret:</p> <p>Ved fysik flytning af udstyret til andet lokale eller anden fysisk lokation, skal KS kontaktes for nærmere aftale. Dette er en separat sag og faktureres efter gældende timepriser. KS sørger for registrering af udstyrets nye placering. Dette gælder uafhængigt af at flytningen også er organisatorisk.</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 ydelsen (Driftspris).</p>
Service mål	<p>Ved bestilling af en ny printer eller mfp, kan du forvente at modtage denne senest ti arbejdsdage, efter du har bestilt den.</p> <p>Ved fejlretning på printer eller mfp, kan du forvente at kritiske fejl bliver løst senest to arbejdsdage efter fejlmelding, andre fejl og u hensigtsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale Kopi, print og scan</p>
Ansvarsfordeling	<p>Korrekt bestilling via Selvbetjeningsløsningen (SRM). Kunden skal ved bestillingen oplyse adresse, placering, kontaktperson, telefonnummer, anvender og betalende KØR.org nummer.</p> <p>Drifts- og forbrugsaftale gælder for 5 år. KS er ansvarlig for varsling af at disse aftaler udløber. Inden udgangen af første halvår, vil næste års aftaleudløb blive sendt til forvaltningerne. Kunden bliver tilbudt udskiftning af udstyret.</p> <p>Kunden er selv ansvarlig for at maskinerne opstilles i omgivelser som overholder gældende brand- og miljø-regler.</p> <p>Udstyret ejes af den enkelte forvaltning, men driftes og serviceres af KS.</p> <p>KS overholder det til enhver tid gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR.</p>
Pris	<p>Ydelsen omfatter 3 prissatte grundleverancer</p> <p>A. Etableringspris (indkøb og etablering), som varierer efter typevalg. Etableringsprisen dækker over sagshåndtering, ip-opsætning, serverinstallation og kundevejledning i</p>

installation, samt indkøbspris for enheden. Pris A er en engangsydelse.

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. Der tælles med disse klik:

Scan = 0 klik

A4 = 1 klik

A4 duplex = 2 klik

A3 = 2 klik

A3 duplex = 4 klik

Det er enhedens tællerstand, der til en hver tid er gældende. Pris C afregnes kvartalsvis.

Afregningen af B og C vil slås sammen til én faktura, dog specificeret.

Priser:

Type	Etablering, A	Årlig drift, B	Klikpris, C
MFP Farve - Bordmodel			
1001	3.878	2.404	-
1002	5.614	2.404	0,05/0,2
1003	10.491	2.404	0,05/0,2
MFP - Farve			
2001	25.465	2.404	0,04/0,1
2002	32.740	2.404	0,04/0,1
2003	39.113	2.404	0,04/0,1
2004	32.661	2.404	0,04/0,1
2005	40.228	2.404	0,04/0,1
2006	46.308	2.404	0,04/0,1
2007	40.763	2.404	0,04/0,14
2008	45.629	2.404	0,04/0,14
2009	51.709	2.404	0,04/0,14
Printer - sort/hvid			
3001	3.289	2.404	0,07
3002	4.046	2.404	0,05
3003	6.017	2.404	0,04
Printer - Farve			
4001	3.872	2.404	-
4002	5.894	2.404	0,08/0,41
4003	8.001	2.404	0,06/0,33

Andet

I.a.b.

Bilagoversigt
†

Bilag 1: Serviceaftale Kopi, print og scan
Bilag 2: Modeloversigt

Senest godkendt:

Ydelses nr:

Version:

PC – arbejdsplads

Ydelse	KS tilbyder et abonnement på en pc arbejdsplads, inkl. standardsoftware og etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver.
Beskrivelse	<p>Du kan igennem KS tegne abonnement på følgende pc typer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard stationær• Standard bærbar• Ultra bærbar• Standard Citrix arbejdsplads• Mobil arbejdsplads• Administrativ pc light• Borger pc <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.• Alle pc'erne du kan vælge imellem er testet og sikret af os, så du kan bruge Københavns Kommunes it-systemer.
Specifikation	<p>Denne ydelsesbeskrivelse omfatter etablering, drift, support og løbende udskiftning af en pc-arbejdsplads.</p> <p>Endvidere omfatter ydelsen adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Specifikationer for hardware kan ses i bilag 2, som indeholder de maskintyper, der typisk findes i kommunens maskinpark. Der kan findes maskiner, som er indkøbt uden for indkøbsrunderne.</p> <p>Ydelsen omfatter ikke licenser til, drift af, eller autorisation til fagsystemer og fællessystemer, herunder intranet</p> <p>Licenser til Microsoft Office er inkluderet i ydelsen.</p> <p>Administrative rettigheder</p> <p>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.</p> <p>Pc'en leveres af KS uden administrator rettigheder, da dette er nødvendigt for at KS kan garantere Pc'ens sikkerhed, funktionalitet, driftsstabilitet og licensrettigheder.</p> <p>Der kan dog helt undtagelsesvis skriftligt søges dispensation om lokal administratorrettighed (midlertidigt eller af længere varighed) på egen pc-arbejdsplads, hvis der kan dokumenteres et relevant behov.</p> <p>Dispensationen kan søges igennem din IT-bestiller, ved at udfylde en dispensationsanmodning. It-bestilleren er med til at vurdere relevans inden formidling til KS, som giver den endelig dispensation.</p> <p>En erhvervet "langtids"-dispensation skal fornyes periodisk, men fornyelsen heraf er ikke betalbar.</p> <p>Evt. sikkerhedsrisici, som følge af udleveret lokaladministratorrettighed, dækkes solidarisk</p>

af forvaltningerne tilsvarende, som i dag ved oprydning efter virus angreb.

Udskiftning:

Den løbende udskiftning af pc-arbejdspladser foretages direkte med kunderne, 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 ydelsen 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 Kunden, 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 ydelsen 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 uafåst. 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 ydelsen PC-arbejdsplads og indbefatter printerservice og evt. vedligeholdelseskit. Forbrug af toner er ikke med i ydelsen og er kundens 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 på grundlag af ovenstående oplysninger, er ofte komplekse opgaver, som vil blive faktureret efter forbrugt tid.

Der kan gå op til et døgn efter filen er sat i kø til gendannelse, til filen er tilgængelig.

Adgang til software og fagsystemer

Software grupperes indenfor fem kategorier.

A - Image.

B - Abonnement

C – Forvaltning

D – Rolle

E - Bruger

Inddeling af software i forbindelse med pc-arbejdsplads:

- Image - Defineres af KS og vil være at finde på samtlige pc'er.
- Abonnement - Defineres af KS og vil afhænge af abonnementsypen.
- Forvaltning – Defineres af den enkelte forvaltning og installeres på alle standard arbejdspladser i den pågældende forvaltning.
- Rolle – Defineres af den enkelte forvaltning og installeres på de arbejdspladser, som anvendes i den specifikke rolle, f.eks. ØKF-Borgerservice.
- Bruger – Installeres efter behov til individuelle brugere.

Alt software der installeres på pc-arbejdspladser under de to første kategorier, A - Image, B - Abonnement, udrulles som del af PC arbejdsplads ydelsen. Der vil ikke ske fakturering af udrulningsaktiviteterne for software under disse kategorier.

	<p>Samlet forvaltnings opgradering og udrulning af MS Office basis pakken er indeholdt i pc-ydelsen, men al tilpasning, integrationer eller anden opsætning af MS Office basis pakken vil være betalbar.</p> <p>Undtaget herfor er Brand og selvstændige institutioner som behandles selvstændigt som hidtil mht. udrulning af software.</p>
Levering	<p>Når du har 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 netværksprinter.</p> <p>Hjemmearbejdspladser leveres til medarbejderens arbejdsadresse i kommunen.</p>
Service mål	<p>Ved bestilling af en ny pc-arbejdsplads, kan du forvente at modtage pc'en senest ti 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 u hensigtsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale pc-arbejdsplads</p>
Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Du skal bestille pc'en i selvbetjeningsløsningen i Remedy. Her skal du ind i "IT-Bestillinger" og vælge en abonnementstype under "Arbejdsplads (PC)". Du kan ringe til Kundecenteret 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 kundens 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 kunden kan herefter selv tilslutte til strøm/netværksstik eller bede KS om at komme igen.</p> <p>I sidstnævnte tilfælde betaler kunden timebetaling per påbegyndt ½ time samt kørselsgebyr. Indretning af den fysiske pc-arbejdsplads iht. gældende lovgivning er kundens ansvar.</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 Kunden accepterer når bestilling oprettes.</p> <p>KS forpligtigelse:</p> <p>KS er ansvarlig for selve dataforbindelsen (dog ikke sektornet) og dens kapacitet.</p>
Pris	<p>Se under ydelsesvarianter.</p> <p>Faktureringsgrundlaget trækkes den 15. midt i et kvartal – og antallet af godkendte pc'er på det tidspunktet, vil blive faktureret..</p>
Andet	<p>Hjemmearbejdsplads:</p> <p>For at pc-arbejdspladsen kan fungere som en hjemmearbejdsplads skal du også bestille en token løsning. Se ydelsesbeskrivelsen for Datalinje til hjemmearbejdsplads og ydelsesbeskrivelsen for Token.</p>

	<p>Ekstra software:</p> <p>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.</p> <p>Abonnementsændring:</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>Bilagsoversigt</p>	<p>Bilag 1: Serviceaftale pc-arbejdsplads</p> <p>Specifikationer for hardware</p> <p>Softwaregruppering (udarbejdes i samarbejde med forvaltningerne i løbet af 2010)</p>
<p>Senest godkendt: 2010 Version: 2.0</p>	

Pc-arbejdsplads	
Standard stationær	
Ydelse	Standard stationær kan anvendes i de fleste tilfælde. Den kan køre alle nødvendige fagsystemer og har plads til det nødvendige software.
Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Standard stationær</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link]</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>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Standard pc: Kr. 4.001</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år</p>
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Standard bærbar	
Ydelse	Standard bærbar er velegnet, hvis du skal kunne arbejde flere steder, f.eks. hvis du skifter mellem flere kontorer eller mellem hjem og arbejdsplads.
Specifikation	<p>Standard bærbar med specifikationer i henhold til hardware skema.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Standard bærbar</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link].</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>Brugere kan rekvirere et nyt standardbatteri, hvis levetiden er mindre end 1 time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Når den bærbare anvendes til normalt/standard arbejde. • Når den bærbare står i maks. batteri mode. • Når den bærbare er fra 2009 eller nyere. <p>Forudsætning er at brugeren selv kan udskifte batteriet, som vil blive sendt direkte fra leverandøren.</p> <p>Brugte batterier returneres til KS, for miljørigtig bortskaffelse.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Standard bærbar: Kr. 4.668</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år</p>
Andet	Supplementsydelse: Dockingstation /Portreplikator, sikrer at brugeren altid har en funktionel dockingstation / portreplikator.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Ultra bærbar	
Ydelse	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.
Specifikation	<p>Ultra bærbar med specifikationer i henhold til hardware skema.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Ultra bærbar</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link].</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>Brugere kan rekvirere et nyt standardbatteri, hvis levetiden er mindre end 1 time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Når den bærbare anvendes til normalt/standard arbejde. • Når den bærbare står i maks. batteri mode. • Når den bærbare er fra 2009 eller nyere. <p>Forudsætning er at brugeren selv kan udskifte batteriet, som vil blive sendt direkte fra leverandøren.</p> <p>Brugte batterier returneres til KS, for miljørigtig bortskaffelse.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Ultra bærbar: Afregnes med et årligt abonnement på kr. 5.327</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år</p>
Andet	Supplementsydelse: Dockingstation /Portreplikator, sikrer at brugeren altid har en funktionel dockingstation / portreplikator.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Standard Citrix (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF))	
Ydelse	Standard Citrix er velegnet hvis du vil have en mere fleksibel arbejdspladsløsning, som primært skal køre fagsystemer.
Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, under stationær pc, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Standard Citrix</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Forudsætningen er dog at software er tilgængeligt på forvaltningens citrix miljø.</p> <p>Indholdet kan ses [link].</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>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Standard Citrix: Kr. 4.034</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 4 år</p>
Andet	Det er en forudsætning at din forvaltning har etableret et citrix miljø, for at kunne bestille denne pc.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Mobil arbejdsplads	
Ydelse	Velegnet til udkørende brugere, som har behov for at kunne arbejde når de f.eks. er ude hos borgerne.
Specifikation	<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, se yderlige beskrivelse under tilkøbsdelen dockingstation • Batteri, 6 celler <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Ultra bærbar</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, Mobil arbejdsplads, yderligere kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</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>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	Mobil arbejdsplads afregnes årligt med pris som for alm. Ultra bærbar pc. + abonnement på dockingstation + Mobilt bredbånd.
Andet	Mulighed for tilkøb af større batteri.
Senest godkendt: 2011	
Version: 1.1	

Pc-arbejdsplads	
Administrativ pc Light	
Ydelse	Administrativ pc light er velegnet, hvis du vil have en billigere arbejdsplads, som har et begrænset behov for adgang til fagsystemer.
Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, under stationær pc, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Administrativ pc light</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Der er adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Der er ikke adgang til andre softwaregrupper.</p> <p>Administrativ pc light kan ikke anvendes som Citrix arbejdsplads.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Administrativ pc Light: Kr. 3.317</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 4,5 år</p>
Andet	<p>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.</p> <p>Dette kan gøres en gang i kvartalet.</p>
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Borger pc	
Ydelse	Borger pc er velegnet til steder, hvor man vil give borgerne mulighed for at tilgå Internettet, f.eks. selvbetjeningsløsninger.
Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, under stationær pc, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Borger pc</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Borger pc'en har IKKE adgang til kommunens administrative net, sort/hvid netværksprint og personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Print på borger pc kan leveres som en supplementsydelse.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Borger pc: Kr. 3.317</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 4,5 år</p>
Andet	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.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

(Pc-arbejdsplads)									
(Stand alone pc)									
Ydelse	KS leverer en stand alone pc uden netværksadgang.								
Specifikation	<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>								
Levering	<p>Pc'en kan afhentes i Quickskranken på Ottiliavej.</p> <p>KS kan levere pc'en mod betaling for kørsel.</p>								
Servicemål	<p>Ved bestilling af en Stand alone pc, kan du forvente at pc'en er klar til levering efter senest ti arbejdsdage.</p> <p>Ved bestillinger på over 5 stk., levering efter nærmere aftale.</p>								
Ansvarsfordeling	<p>Stand alone pc skal bestilles via selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Når pc'en er udleveret og betalt er den kundens ejendom og ansvar.</p>								
Pris	<table> <tr> <td>Standard stationær:</td> <td>Kr. 2.760</td> </tr> <tr> <td>• Skærm, 22"</td> <td>Kr. 1.400</td> </tr> <tr> <td>Standard bærbar:</td> <td>Kr. 5.135</td> </tr> <tr> <td>Ultra bærbar:</td> <td>Kr. 6.799</td> </tr> </table> <p>Ovenstående priser tillægges et håndteringsgebyr på kr. 292,- 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>	Standard stationær:	Kr. 2.760	• Skærm, 22"	Kr. 1.400	Standard bærbar:	Kr. 5.135	Ultra bærbar:	Kr. 6.799
Standard stationær:	Kr. 2.760								
• Skærm, 22"	Kr. 1.400								
Standard bærbar:	Kr. 5.135								
Ultra bærbar:	Kr. 6.799								
Andet	<p>Pc'er leveres med 3 års garanti, reklamationer skal direkte til leverandøren.</p> <p>Software og andet tilbehør skal købes via kommunes øvrige indkøbsordninger.</p>								
Senest godkendt: 2010									
Version: 2.0									

Pc-arbejdsplads	
Serviceniveau VIP	
Ydelse	Til dig, som vil have support med det samme, døgnets 24 timer.
Specifikation	VIP-aftalen er personlig og knytter sig derved kun til personen som har indgået aftalen. VIP-aftale omfatter følgende: PC-arbejdsplads Mobiltelefon (1. prioritet på telefonkø, tlf. 3366 6112) I tilfælde af fejl på mobiltelefon (mulighed for lånemobil) Support på hjemmeadressen Anvendelsessupport ydes i det omfang den pågældende tekniker kan hjælpe.
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Løsningsstart inden for 1 time (2 timer uden for normal arbejdstid) og uafbrudt indtil fejl er løst.
Ansvarsfordeling	Support ydes kun på pc'er og andet udstyr købt igennem KS.
Pris	Forudsætning for VIP abonnementet er at brugeren har en pc-arbejdsplads igennem KS. Prisen er pr. år kr. 12.725
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Dockingstation / Portreplikator	
Ydelse	Abonnementsydelse, som sikrer at du altid har en funktionel dockingstation / portreplikator
Specifikation	Ved udskiftninger og reparationer af bærbare pc-arbejdspladser, leverer KS en dockingstation / portreplikator, som fungerer med den nye pc.
Levering	Sendes direkte fra leverandøren
Servicemål	Vil blive leveret inden for 10 arbejdsdage.
Ansvarsfordeling	Forudsætning er at brugeren selv kan tilslutte dockingstationen / portreplikatoren i de tilfælde KS ikke sætter dockingstationen op i forbindelse med udskiftning af en pc.
Pris	Prisen er pr. år kr. 388
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Tilbehør	
Ydelse	Hvis du har behov for en pc, som er bestyktet anderledes end vores standard pc-arbejdsplads.
Specifikation	Tilbehør til pc-arbejdsplads, kan f.eks. være: <ul style="list-style-type: none"> • Mere ram • Større grafikkort • Ekstra eller større skærm • Roller-mus • Trådløs mus og tastatur.
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Se varekataloget
Andet	Der henvises til varekataloget i Remedy selvbetjening, hvor der er beskrivelser og priser for det enkelte tilbehør.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Postkasser og distributionslister	
Ydelse	Oprettelse og ændring af distributionslister, postkasser og kalender.
Specifikation	<p>Oprettelse af distributionsliste:</p> <p>KS giver adgang til én bruger hos kunden med fulde rettigheder til distributionslisten (ansvarlig / ejer) dvs. denne bruger kan tilføje/fjerne medlemmer af listen.</p> <p>KS udfører initial indmeldelse af øvrige medlemmer.</p> <p>Kun KS kan nedlægge/omdøbe distributionslisten igen. Prisen er inkl. nedlæggelse.</p> <p>Krav til oplysning fra kundens side:</p> <p>Forslag til postkasse navn, navn på medlemmer, navn på ansvarlig.</p> <p>KS forbeholder sig ret til tilpasning af distributionslistens navn jf. KS' notationsregler.</p> <p>Oprettelse af kontor- og afdelings- eller interesse kalender:</p> <p>KS giver adgang til én bruger hos kunden med fulde rettigheder til kalenderen. Denne bruger ejer kalenderen og kan tilføje/fjerne andre medlemmer.</p> <p>Kun KS kan nedlægge/omdøbe kalenderen igen. Prisen er inkl. nedlæggelse.</p> <p>Krav til oplysninger fra kundens side:</p> <p>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.</p> <p>Oprettelse af kontor- og afdelings- eller interesse postkasse:</p> <p>KS administrere postkassen og er de eneste som kan oprette og slette medlemmer.</p> <p>Kun KS kan nedlægge/omdøbe postkassen igen. Prisen er inkl. nedlæggelse.</p> <p>Krav til oplysninger fra kundens side:</p> <p>Forslag til navn på postkassen, navn og brugerid på medlemmer. KS forbeholder sig ret til tilpasning af postkassens navn jf. KS' notationsregler.</p> <p>Ændring / sletning af medlemmer og ejer af en distributionsliste eller kalender. Omdøbe distributionslisten:</p> <p>Krav til oplysning fra kundens side:</p> <p>Distributionslistens eller kalenderens navn, navn på medlemmer/ejer som skal tilføjes, navn på medlemmer/ejer som skal nedlægges.</p> <p>Ændring / sletning af medlemmer af en postkasse. Omdøbe postkassens navn:</p> <p>Krav til oplysning fra kundens side:</p> <p>Postkassens navn, navn på medlemmer som skal tilføjes, navn på medlemmer som skal nedlægges.</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og

	leveringsbetingelser.
Service­mål	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Ansvars­fordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Oprettelse af distributionsliste kr. 292 Oprettelse af postkasse eller kalender kr. 583 Ændring / tilføjelse til distributionsliste, kalender eller postkasse kr. 97
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

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		
		2009	2010	2011
Stationær pc	Model	HP DC5800	HP Compaq 6005 Pros SFF	HP Compaq 6005 Pros SFF
	Processor	Intel 2,8 Ghz	AMD Phenom II X2 3 Ghz	AMD Phenom II X2 3 Ghz
	Ram	4 GB	4 GB	4 GB
	Skærm	19" fladskærm	19" fladskærm	19" fladskærm
	Opløsning maks.	1280x1024	1280x1024	1280x1024
	Grafikkort	Integreret Intel GMA 3100	ATI Radeon HD 4200	ATI Radeon HD 4200
	Harddisk	80 gb	250 GB	250 GB
	Drev	DVD brænder	DVD drev	DVD drev
	Netværk	10/100Mbit	10/100/1000Mbit	10/100/1000Mbit
Standard bærbar PC	Model	HP Compaq 6730p	HP ProBook 6545b	HP ProBook 6555b
	Processor	Intel 2,3 Ghz	AMD Turion II 2,4 Ghz	AMD Turion II 2,4 Ghz
	Ram	2 GB	4 GB	4 GB
	Skærm	15,4"	15,6"	15,6"
	Grafikkort	Mobile Intel GMA 4500	ATI Mobility Radeon HD 4200	ATI Mobility Radeon HD 4200
	Harddisk	160 GB	150 GB	150 GB
	Drev	Intern DVD brænder	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
Vægt	2,8 kg.l	2,5 kg.	2,5 kg.	
Ultra bærbar PC	Model	HP Elitebook 2530p	Lenovo X100e	HP Elitebook 2540p
	Processor	Intel Core 2 Duo 1,86 Ghz	AMD Athlon Neo 1,6 Ghz	Intel Core i5
	Ram	2 GB	4 GB	4 GB
	Skærmstørrelse	12,1"	11,6"	11,6"
	Grafikkort	Mobile Intel GMA 4500	ATI Mobility Radeon HD 3200	Mobile Intel GMA 4500
	Harddisk	80 GB	250 GB	250 GB
	Drev	DVD drev	Ekstern DVD brænder	
	Netværk	10/100/1000Mbit og trådløst	10/100/1000Mbit og trådløst	10/100/1000Mbit og trådløst
	Batteri	3 celler	6 celler, levetid maks. 5 timer	6 celler, levetid maks. 5 timer
Vægt	1,45 kg.	1,5 kg.	1,85 kg.	

Serverdrift

Ydelse

Drift af servere til brugernes systemer, databaser og applikationer.

Beskrivelse

Ydelsen 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.

Specifikation

Ydelse	Specifikationer	Tilkøb	Beskrivelse	Etablering	Pris basis		Tilkøb		
							SQL	Disk/GB	
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. 12.140	Std.	kr. 51.806	kr. 51.288		
						Sølv	kr. 89.294		kr. 60.790
						Guld	kr. 110.394		kr. 60.790
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. 12.140	Std.	kr. 43.912	kr. 34.112		
						Sølv	kr. 79.821		kr. 40.807
						Guld	kr. 100.921		kr. 40.807
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. 12.140	Std.	kr. 34.044	kr. 28.483		
						Sølv	kr. 67.979		kr. 34.054
						Guld	kr. 89.078		kr. 34.054
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. 11.303	Std.	kr. 25.170		Se ydelse for diskplads	
SQL Database	Microsoft Windows Server 2008 R2 Microsoft SQL Server 2008 R2	Diskplads	Giver mulighed for afvikling af <u>en</u> database, eksempelvis til et website. Laveste opetid ift. en server.	Pr. time.	Std.	kr. 12.585			
Internt website	Internet Information Services (IIS) 7.5	Diskplads	Website der kun skal tilgås fra kommunens netværk	Pr. time.	Std.	kr. 6.293			
Eksternt website	Internet Information Services (IIS) 7.5	Diskplads	Website der skal tilgås fra internettet	Pr. time.	Std.	kr. 8.336			

Alle serverydelse afvikles og tilbydes på virtuelle servere på en VM-ware platform.

I særlige tilfælde, er der mulighed for at levere serverydelsen som fysisk server efter tilbud.

Diskplads afregnes efter forbrug som tilkøbsydelse til hver servertype, både for produktions- og backupdata. I ydelsen er indeholdt betaling for diskpladsen som anvendes til operativsystem.

KS ejer udstyret og leverer serverydelse svarende til den ved hver servertype aftalte specifikation.

Etablering af ny server

Ydelsen omfatter konfiguration af den bestilte server-specifikation i det virtuelle miljø.

For dedikerede fysiske servere, omfatter ydelsen opsætning af hardware, og integration af denne i infrastrukturen, samt installation og konfiguration af den server-software der fremgår af specifikationen.

Ydelsen omfatter opsætning af basis administrator adgange, og opsætning af sikkerhedssystem iht. leveret specifikation fra evt. applikationsleverandør af basis brugeradgang. Ydelsen omfatter ikke daglig brugeradministration (se Brugeradministrationsydelsen).

Ved etablering leveres en dokumentation, der giver en oversigt over serveren – specifikationer, adresser, portnumre, adgange, mv.

Licenser

Ydelsen indeholder underliggende hardware og nødvendige licenser i form af styresystem, SQL, Internet informationserver og backup. Ydelsen omfatter alene software der fremgår af servertypens specifikation.

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.

KS kan også gå i dialog med 3. parts leverandører omkring implementering af ydelser på servere. Dette vil blive afregnet efter gældende timepris.

Ved ønske om tilpasning af standardopsætning afholder brugeren alle omkostninger efter konkret tilbud fra koncernservice.

Vedligehold

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.

Fejlmelding

Servicebureau fungerer som en Single Point of Contact for systemejere, der oplever fejl i forbindelse med serverdriften.

Servicecenter modtager opkaldet, og visiterer dette i forhold til de indgåede serviceaftaler.

Koordination ved fejl som ikke skyldes basissoftware – operativsystem, databasesoftware m.m., er ikke opfattet 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.

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 forpligtet til at teste restore procedurer, og sikre, at back-up kan indlæses ved databas, 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

Flytning fra eksisterende baselineserver

Såfremt der ønskes et andet serviceniveau for servere under bevillingsbindingen (baseline servere), indgås almindelig aftale herom, og ved dennes ikrafttræden bortfalder betalingen under bevillingsbinding.

Ved eksisterende baselineserver sker overtagelsen i tre faser – Kontrakt, Forberedelse og Flytning.

Forberedelsen består af etablering af ny server (se ovenfor). Flytning består af overtagelse og opsætning af yderligere applikationsprogrammer samt brugerdata. Dette afregnes efter gældende timepriser.

Udover timebetaling til tilpasset opsætning af eksisterende version af applikationssoftware, betales ikke etableringsomkostning ved omlægning af en baselineserver.

For oplysninger omkring leveringstid, henvises til Serviceaftale: Serverdrift.

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>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>
Levering	Der træffes konkret aftale i hvert tilfælde om levering af ydelsen.
Servicemål	<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 og benyttes til tilgængelighedsrapportering.</p> <p>Der er ikke mulighed for at tegne serviceniveauet ”Sølv eller Guld”, såfremt der vælges ”SQL server instans” eller SQL Database”.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale: Serverdrift</p>
Ansvarsfordeling	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Det er KS forpligtigelse at opdatere driftshåndbog ved gennemførte ændringer eller opdateringer.</p> <p>Det er systemejerens forpligtelse at sikre systemet er sikkerhedsgodkendt, se FISKK.</p>
Pris	<p>Se under specifikation.</p> <p>Der afregnes midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal hvor forbruget finder sted.</p>
Andet	Nærværende Serverdrift ydelse kan kombineres med ydelsen Systemdrift for samlet at afspejle komplet drift af applikationer og servere for Kunderne.
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Senest godkendt: 2011	
Version: 3.0	

Supplementsydelse Serverdrift

Opgradering eller nedjustering i serverstørrelse (CPU)

Ydelse	Det er muligt at justere CPU serverkapaciteten.
Specifikation	Opgradering i serverstørrelse (CPU)

	<p>I tilfælde af brugeren ønsker mere server kapacitet (CPU) for afvikling af applikationer og eller jobs kan KS tilbyde fleksibel justering af serverkapacitet.</p> <p>Nedjustering af serverstørrelse (CPU)</p> <p>I tilfælde af brugeren ønsker mindre kapacitet kan KS tilbyde fleksibel nedjustering af serverkapacitet.</p>
Levering	I henhold til KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Service aftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	<p>Prisen er lig differencen mellem størrelsen på serveren</p> <p>Arbejdstid for opgradering med én enhed til eksisterende serverkapacitet pr. ændring er 1 konsulent time</p> <p>Arbejdstid for opgradering af eksisterende serverkapacitet: pr. ændring er 2 konsulent timer</p>
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Supplementsydelse Serverdrift	
Rettighedsstyring	
Ydelse	I forbindelse med vedligeholdelse af rettigheder til servere tilbyder KS sine kunder Rettighedsstyring.
Specifikation	Rettighedsstyring sikre 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.
Levering	I henhold til KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Service aftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Prisen for rettighedsstyring afregnes for en konsulent på timebasis i forhold til Konsernservices gældende timepris.
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Supplementsydelse Serverdrift	
Rådgivning	
Ydelse	Rådgivning i forbindelse med serverdrift
Specifikation	Eftersom valg af rette serverstørrelse eller op- eller nedjustering af kapacitet kan være kompliceret, tilbyder KS sine kunder, rådgivning om valg af serverstørrelse for drift af givne applikationer eller om ændringer af kapacitet på eksisterende servere. Ved større rådgivningsopgaver kan KS udarbejde samlet tilbud.
Levering	I henhold til KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Service mål	Se bilag 1: Service aftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Prisen for rådgivning afregnes for en konsulent, pr medgået tid + direkte omkostninger
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Servicedesk	
Ydelse	Du kan henvende dig til Servicedesk – også kaldet Kundecenter IT – hvis du har brug for hjælp til it. Du kan kontakte Servicedesk pr telefon eller skrive en forespørgsel i supportsystemet Remedy.
Beskrivelse	Du kan blandt andet indberette driftsfejl, bestille it-udstyr, spørge til konkrete ydelser og priser og få status på eksisterende sager. Som kunde har du kun et telefonnummer at huske, hvad enten du skal bestille, melde fejl eller blot spørge om noget. Telefonnummeret er 7080 8000.
Specifikation	Servicedesk er Koncernservices hovedkontaktpunkt og modtager derfor alle henvendelser. Alle henvendelser kan ske via telefon eller Selvbetjeningsløsningen Telefon til Servicedesk: 70 80 80 00 Almindelig åbningstid: Mandag-torsdag (07.00-18.00) Fredag (07.00-17.00) VIP: Hele døgnet Kategorisering af sager sker altid efter prioritering ikke-kritisk, kritisk fejl, meget kritisk fejl og Major incidents. Major incidents er sager, hvor konsekvensen for kundens forretning er meget omfattende, se Prioriteringsmatricen i bilag 1. Koncernservice visiterer sager efter de retningslinjer, som der er aftalt med den enkelte forvaltning. Løsningsansvarlig: 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 Servicedesk så længe den ikke er visiteret til en person som løsningsansvarlig.
Levering	Oplysning om løsningsfrist: 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. 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. Oplysning om løsningsdato: 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. Koncernservice vil først kontakte brugeren telefonisk. Hvis Koncernservice ikke får kontakt til brugeren sendes en e-mail med en løsningsdato. Frist for hvornår Koncernservice skal kontakte brugeren fremgår af Serviceaftale for henvendelser. Dette gælder kun sager som kræver udkørende support. I andre tilfælde vil kunden kunne se oplysninger om løsningsdato i Remedy.

Servicemål	Indenfor åbningstid, 80% af alle opkald besvares i gennemsnit inden 60 sekunder Resterende servicemål kan ses i Bilag 1: Serviceaftale Servicedesk
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale.
Pris	Indeholdt i pc abonnement
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Servicedesk
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Synkronisering af mail med mobil, DME

Ydelse	KS tilbyder synkronisering af din arbejdsmail via Outlook e-mail, kontaktpersoner og kalender på godkendte mobiltelefoner.
Beskrivelse	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.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <p>Ydelsen omfatter, at KS opsætter og vedligeholder mobiltelefonen til synkroniseringen med Outlook vha. sikkerhedsløsningen DME. DME håndterer sikkerheden på arbejdsmail på mobiltelefonen vha. kryptering. Se på KS brugerportal hvilke mobiltelefoner der er godkendte og understøtter DME synkronisering. http://kknet/Sites/b/Brugerportalen/IT/IT-ydelser/Synkronisering+af+mobiltelefon/Vejledninger+til+synkroniseringer.htm</p> <p>Afregning Afregning af etablering og årlig driftsabonnement af synkronisering sker i henhold til KS normale afregningsproces.</p> <p>Licenser Alle fornødne licenser og nødvendig serverunderstøttelse til brug for mobiltelefoni med synkronisering er medtaget.</p> <p>Opsigelse Kunden kan opsig sit mobil synkroniseringsabonnement med minimum en måneds varsel i forhold til kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p> <p>Support Alle fejlmeldinger, ændringer og nedlæggelser vedrørende mobiltelefoner med synkronisering skal indberettes til Servicedesken via Remedy selvbetjeningsløsning eller via telefon.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <p>Etablering af ny mobil Levering af mobilabonnement. Vi kan ikke hjælpe dig med brugen af telefonen, hvis du har behov for hjælp i den forbindelse, kan du kontakte telefonleverandøren. Løbende abonnement, samtale- og dataafgifter faktureres direkte af leverandøren og ikke af Koncernservice. Koncernservice påtager sig ikke ansvaret for din brug af mobiltelefonen</p>
Levering	Der er følgende tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser: Fungerende synkronisering med Exchange når mobilen er klar til afhentning i kvikskranken eller er afsendt med intern post. 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.
Service mål	Mindst 92 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 2 arbejdsdage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage. Mindst 92 % af supportsagerne skal være løst inden for 10 arbejdsdage. Hvis brugeren ikke har adgang til Outlook på PC, løses mindst 92 % af disse supportsager inden for 2 arbejdsdage. Alle supportsager skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage. Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale - Synkronisering af mobiltelefon

	med Outlook
Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse: Forudsætninger Brugeren har anskaffet mobiltelefonen, samt modtaget og ibrugtaget SIM kort, således at der kan etableres dataadgang via mobilnettet. Husk at få godkendt dit køb af din chef. I nogle forvaltninger kan der være specielle regler for, hvem der må indkøbe it-ydelser. Ved tyveri eller bortkomst kontaktes KS hurtigst muligt.</p> <p>Bestilling Du kan bestille synkroniseringen af mobiltelefonen på Selvbetjeningsløsningen i Remedy. Hvis du er i tvivl, om hvordan du skal gøre, kan du kontakte Servicedesken på telefon 70 80 80 00. Det er vigtigt, at bestillingen iværksættes på baggrund af korrekte informationer om f.eks. leverings-adresse mv. Den KS medarbejder, der modtager bestillingen har derfor behov for at vide følgende: Brugerens fysiske adresse KØR organisationsnummer Primær bruger (brugerident) og forvaltning Brugerens mobil telefonnummer</p> <p>Om telefonen hentes i kvik-skranken eller om den skal sendes med intern post</p>
Pris	Etablering: kr. 1177 Driftsabonnement (årligt): kr. 979
Andet	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.
Bilagsoversigt	
Senest godkendt:	Ydelses nr: Version:

Token					
Ydelse	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	<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 • Systemleverandører med behov for særlig adgang til netværk og servere 				
Specifikation	<p>Sikkerhed</p> <p>Ydelsen 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>	Mandag – torsdag	07:00 – 18:00	Fredag	07:00 – 17:00
Mandag – torsdag	07:00 – 18:00				
Fredag	07:00 – 17:00				
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS’ Salgs- og leveringsbetingelser.				
Servicemål	<p>Levering af token</p> <p>90 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage.</p> <p>Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Fejlretning af token</p> <p>Fejl udbedret inden 10 arbejdsdage.</p> <p>Tilgængelighed SMS token og CAG token</p> <p>Token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1 Serviceaftale: Token.</p>				

Ansvarsfordeling	<p>Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af Token ydelsen skal ske via Selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Bestilling</p> <p>En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges i Selvbetjeningsløsningen, er medtaget i bestillingen.</p> <p>Ændring /Opsigelse</p> <p>Det er ikke muligt at ændre abonnementstype. Ønskes en ændring opfattes dette 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>
Pris	<p>Etablering Kr. 1.373</p> <p>Årlig drift Kr. 1.069</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 kunden, dvs. at den samlede pris kan ændre sig i løbet af året.</p> <p>Afregning</p> <p>Afregning af denne ydelse følger de af KS gældende faktureringsprocesser.</p>
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale: Token
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Token	
SMS Token	
Ydelse	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).
Specifikation	<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 ydelsen.</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

Levering	Se hovedydelsen.
Servicemål	SMS token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Se i øvrigt hovedydelsen.
Ansvarsfordeling	For adgang til SMS token, skal brugeren, ved bestillingen, have indmeldt et mobilnummer, som anvendes når der gives en token-kode via SMS. Hvis brugeren disponerer over en vasco token (blå token), som bortkommer, faktureres en erstatningstoken til kr. 300. Se i øvrigt hovedydelsen.
Pris	Se hovedydelsen.
Andet	Der forudsættes abonnement på pc-arbejdsplads.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Token	
Citrix Acces Gateway "CAG" (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF))	
Ydelse	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.
Specifikation	Der er ikke mulighed for at overføre filer fra lokal computer til Citrix desktop. Ydelsen 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 ydelsen.
Levering	Se hovedydelsen.
Servicemål	CAG token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Se i øvrigt hovedydelsen.
Ansvarsfordeling	Bestilling skal indeholde brugerens mobilnummer som ønskes anvendt til CAG token. Se i øvrigt hovedydelsen.
Pris	Se hovedydelsen.
Andet	Kan kun bestilles hvis brugeren samtidig har abonnement på pc arbejdsplads, og forvaltningen har særskilt aftale om drift af citrix.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Token	
G/ON token	
Ydelse	Denne løsning kan kun bestilles til at give systemleverandører adgang til dele af konkrete servere, som et led i serviceaftaler.
Specifikation	For eksterne driftskonsulenter, hvor der er behov for direkte adgang til f.eks. server, leveres andre løsninger end angivet i hovedydelsen.
Levering	Se hovedydelsen.
Servicemål	Se hovedydelsen.
Ansvarsfordeling	Se hovedydelsen.
Pris	Se hovedydelsen.
Andet	Kontakt Servicedesk for rådgivning, muligheder og begrænsninger ift. Behov for ekstern adgang.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Software udrulning

Ydelse	KS tilbyder software udrulning, som er automatisk installation af specifik software på én eller flere pc'ere.
Beskrivelse	<p>Ydelsen dækker udrulning af alt software til Københavns Kommunes administrative pc'ere.</p> <p>Følgende software udrulninger er dækket af pc-arbejdspladsydelsen</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 <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>
Specifikation	<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

	<p>specifikke konfigurationer så KS vurderer, at software er for svær at pakke og software herefter udrulles manuelt til et begrænset antal pc</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ydelsen for softwareudrulning.</p> <p>Analyse og test af ny software vil blive faktureret særskilt baseret på et pristilbud.</p>
Levering	<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>
Servicemål	<p>Resultat af udrulning:</p> <p>95% af pc målgruppen er ramt af udrulningen efter 7 dage.</p>
Ansvarsfordeling	<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 • 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> <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>

Pris	<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: 300 kr. pr. pc</p> <p>Efterfølgende 51 til 100 pc: 150 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: 9.000 kr.</p> <p>Udrulning til 80 pc: 19.500 kr.</p> <p>Udrulning til 2000 pc: 51.000 kr.</p>
Andet	-
Bilagsoversigt	-
Senest godkendt:	Ydelses nr:
	Version:

TILKØBSYDELSER

Mobilt bredbånd	
Ydelse	Mobilt bredbånd som giver adgang til Internettet.
Beskrivelse	<p>Ydelsen består af et USB 3G modem eller anvendelse af det 3G modem som kan være indbygget i KS Ultra bærbare pc'er.</p> <p>Ydelsen 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>Det er en forudsætning at brugeren har en pc, som er leveret af KS</p>
Specifikation	<p>Ydelsen 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>
Levering	<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>
Servicemål	<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>

Ansvarsfordeling	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 dækningskort kan ses på 3's hjemmeside.
Pris	Etablering: kr. 0 Årlige driftsabonnement: kr. 1.684 (prisen gælder <u>ikke</u> eksisterende TDC abonnementer) Ved tyveri/bortkomst af modem opkræves der kr. 300 for genanskaffelsen. 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.
Andet	Ved fejl, tyveri eller bortkomst af de mobile modems, stilles der som udgangspunkt ikke andet mobilt bredbånd til rådighed. Koncernservice påtager sig ikke ansvaret for brugen af dit mobile bredbånd i lande udenfor Danmark og Sverige.
Bilagsoversigt	
Senest godkendt: 2011	
Ydelses nr:	
Version: 1.0	

Rapport udtræk	
Ydelse	Automatiseret udtræk i rapportform, som tilbydes alle forvaltninger på nedenstående vilkår.
Beskrivelse	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.
Specifikation	<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> <p>BrugerID Fuldt navn Fornavn Efternavn Stilling Beskrivelse Telefonnummer Primær mailadresse Dato for oprettelse</p> <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 mailes til?</p> <p>Faktureringsadresse / Org-nummer</p> <p>Kontaktperson hos kunden (brugernavn og telefonnummer)</p>
Levering	<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 kunden defineret distributionsliste.</p>
Service mål	<p>Bestilling:</p> <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>Fejlretning:</p> <p>Fejl rettes indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse i Servicecenteren.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale rapport udtræk</p>



Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Bestilling:</p> <p>En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges, er medtaget i Remedy bestillingen.</p> <p>Opsigelse:</p> <p>Kan opsiges ved årets udgang med 1 mdr. frist, dvs. opsigelse skal være modtaget i KS senest 30.11. for at være gældende fra følgende år.</p>																				
Pris	<table border="1" data-bbox="400 584 1433 1099"> <thead> <tr> <th data-bbox="400 584 823 667">Ydelse</th> <th data-bbox="823 584 1018 667">Kr.</th> <th data-bbox="1018 584 1433 667">Kommentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="400 667 823 734">Etablering af rapport</td> <td data-bbox="823 667 1018 734">2.063</td> <td data-bbox="1018 667 1433 734">En-gangs betaling</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 734 823 801">Etablering af ekstra felter. Pr. felt</td> <td data-bbox="823 734 1018 801">309</td> <td data-bbox="1018 734 1433 801">En-gangs betaling</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 801 823 902">Abonnement pris pr år</td> <td data-bbox="823 801 1018 902">4.125</td> <td data-bbox="1018 801 1433 902">Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 902 823 1003">Ekstra udtræk pr. gang</td> <td data-bbox="823 902 1018 1003">516</td> <td data-bbox="1018 902 1433 1003">Gældende for kunder med abonnement</td> </tr> <tr> <td data-bbox="400 1003 823 1099">Engangs udtræk af rapport</td> <td data-bbox="823 1003 1018 1099">2.063</td> <td data-bbox="1018 1003 1433 1099">Gældende for kunder uden abonnement</td> </tr> </tbody> </table> <p>Afregning:</p> <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	2.063	En-gangs betaling	Etablering af ekstra felter. Pr. felt	309	En-gangs betaling	Abonnement pris pr år	4.125	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy	Ekstra udtræk pr. gang	516	Gældende for kunder med abonnement	Engangs udtræk af rapport	2.063	Gældende for kunder uden abonnement
Ydelse	Kr.	Kommentar																			
Etablering af rapport	2.063	En-gangs betaling																			
Etablering af ekstra felter. Pr. felt	309	En-gangs betaling																			
Abonnement pris pr år	4.125	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy																			
Ekstra udtræk pr. gang	516	Gældende for kunder med abonnement																			
Engangs udtræk af rapport	2.063	Gældende for kunder uden abonnement																			
Andet	<p>Sikkerhed:</p> <p>KS overholder de gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR 15. maj 2008.</p>																				
Bilagoversigt	<p>Bilag 1: Serviceaftale rapport udtræk</p>																				
Senest godkendt: 2010		Version: 2.0																			

Tablet (Pt. leveres iPad 2 med Wifi og 3G)

Ydelse	<p>KS tilbyder salg og levering af tablet med indbygget 3G modem, sikkerhedssoftware installeret (DME) og DME mail.</p> <p>Dette giver brugeren nem og sikker adgang til arbejdsmail. Ydelsen indeholder support på brug af sikkerhedssoftware (DME) og 1 års produktgaranti. Ydelsen indeholder ikke: support på brug af andre programmer.</p>
Beskrivelse	<p>Tablet med indbygget 3G modem. Pt. leveres iPad 2 med Wifi/3G/16GB disk og cover. (Der kan også leveres med 32GB eller 64 GB) Brugere der har behov for at være mobile og samtidigt kunne læse arbejdsmail.</p>
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • iPad 2 med cover. Wifi, indbygget 3G modem, 16 GB disk, kabel til opladning, DME mail og installeret sikkerhedssoftware (DME). • Hardware ejes af forvaltningen efter køb og skal ikke afleveres ved opsigelse af abonnement. • Trådløst netværk i KK med adgang til internet. <p>Supplementsydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilt bredbånd <p>Sikkerhed: Ydelsen vil overholde gældende sikkerhedsregulativ</p> <p>Datatrafik: Afregning se Mobilt bredbånd ydelsen ("3 Sim kort").</p> <p>Licenser: Abonnementet giver brugsret til licenser så længe abonnementet pågår.</p> <p>Itunes: Brugeren opretter personlig konto under installation af iPad - kreditkort oplysninger er ikke nødvendige.</p> <p>Disk: Leveres med 16 GB disk. (se ydelses variant for 32 GB).</p> <p>Backup – Restore: Der tages ikke backup af tablets.</p> <p>Administrative rettigheder Tablets leveres med administrator rettigheder.</p> <p>Tyveri/bortkomst Meldes straks til telefon nr. 70 80 80 00.</p> <p>Garanti: Der er produktgaranti på tablet indenfor 12 måneder. Ved produktgarantiens udløb er der ingen garanti på produktet. Forvaltningen ejer selv hardware. SLA på reparation er op til 6 uger.</p> <p>Misbrug: Det er ikke tilladt at 'jailbreake' iPad. Hvis iPad er "jailbrokead" slettes DME på iPad.</p>

	<p>Arbejdsmail på tablet må udelukkende læses via DME mail klienten.</p> <p>Fejlhåndtering Fejl på tablet håndteres ved henvendelse til Servicedesken indenfor åbningstid. Fysisk indlevering af tablet sker til kvickssranken.</p> <p>Brugervejledning Brugervejledning forefindes i pakken sammen med tablet'en.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke: Adgang til KK administrativt net Mobilt abonnement (se mobilt bredbånd) Support på brug af tablet Udskiftning af tablet</p>
Levering	Leveres fra leverandør (Atea) indenfor 10 dage fra bestilling til brugerens arbejdsplads.
Servicemål	<p>Levering af tablet: 90 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage.</p> <p>Fejlretning af tablet: Fejl udbedret inden 10 arbejdsdage, medmindre det er tale om defekt hardware.</p>
Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse: Du skal bestille tablet'en i selvbetjeningsløsningen i Remedy. Her skal du ind i "ITBestillinger" og vælge "Tablet". Du kan ringe til Kundecenteret på 70 80 80 00 og få hjælp til oprettelsen. Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af Tablet ydelsen skal ske via Selvbetjeningsløsningen i Remedy. Forvaltningen ejer iPad efter køb.</p> <p>Bestilling: En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges i Selvbetjeningsløsningen, er medtaget i bestillingen.</p> <p>Ændring af iPadbruger: Sag oprettes i Remedy. Ved ny bruger skrives brugerens stamdata i Remedy.</p>
Pris	<p>Etablering: 16GB: 4.661 kr. 32GB: 5.221 kr. 64GB: 5.781 kr.</p> <p>Årlig drift: 979 kr.</p> <p>Såfremt der er prisændringer fra leverandøren faktureres disse videre til kunden, 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>
Andet	Der oprettes en personlig iTunes konto under installation af DME klienten – denne konto skal benyttes ved nye opdateringer af DME softwaren. Dette gør at tablet er personlig. Se under Ændring af iPadbruger.
Bilagsoversigt	
Senest godkendt:	Ydelses nr:
	Version:

Trådløst netværk

Ydelse	Ydelsen ” 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	<p>Trådløst netværk kan anvendes sammen med det kablede net, men kan også anvendes som et alternativ i stedet for at etablere kabling.</p> <p>Adgangen til systemer, informationer og andre netværk er den samme som ved en fast netværksopkobling.</p> <p>Ydelsen omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Site survey, hvor KS på stedet undersøger hvilken placering og type af Access Points, der dækker området og kundens behov bedst muligt.• Tegninger over den anbefalede montering af Access Points.• Løbende drift og overvågning af det trådløse netværk.• Mulighed for at vælge flere net (Vlans), f.eks. frit Internet til borgernes eget udstyr eller Borgernet til udstyr leveret af KS.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Etablering af trådløst administrativt netværk.• Drift af trådløst administrativt netværk eller alternativt net (vlan).• Fejlfinding og evt. udskiftning af fejlbehæftet Access Points. <p>Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:</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 støjkluder (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>Kontor Access Points:</p> <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>

	<p>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> <p>AP-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> <p>Specifikation af de forskellige Access point typer kan ændre sig.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke: Ydelsen 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>
Levering	Efter nærmere aftale.
Servicemål	<p>Alle trådløse Access points overvåges hele tiden uanset SLA - men fejlretningen tages prioriteret jf. indgåede serviceaftaler.</p> <p>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 grundydelsen: Fejlramte AP'er fejlrettes eller udskiftes indenfor 10 hverdage mellem kl.8-16 Yderligere service tid kan <u>ikke</u> tilkøbes.</p> <p>Serviceaftale 1: (Skal tilkøbes for alle AP'er på lokationen) Fejlramte AP'er fejlrettes eller udskiftes indenfor 8 timer på hverdage mellem kl.8-16. Yderligere service tid kan <u>ikke</u> tilkøbes.</p> <p>Serviceaftale 2: (Kan tilkøbes for udvalgte AP'er i f.eks. mødelokaler og kursuslokaler) Fejlretning påbegyndes indenfor 1 time i tidsrummet kl. 8-16. Yderligere service tid kan tilkøbes på særlig aftale.</p> <p>SLA ændre 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>
Ansvarsfordeling	<p>Bestilling Bestilling sker via Selvbetjeningsydelsen, når bestillingen er gennemført, modtager brugeren en bekræftelse med en beskrivelse af hvilke oplysninger KS skal bruge for at kunne afgive et tilbud. Tilbuddet vil blive påbegyndt inden 10 dage og brugeren vil samtidigt blive oplyst om dato for endeligt tilbud.</p> <p>Aftaleperiode og opsigelse. 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>Retligheder</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 Kunden alene brugsrettighed til nævnt hardware. Efter aftalens eventuelle ophør, ophører kundens brugsrettigheder. • KS ejer dokumentation, som frembringes i forbindelse med denne aftale. <p>Såfremt parterne aftaler, at afvige fra ovenstående bestemmelser, gøres dette ved at oplyste de aftalte afvigelser i et bilag til denne aftale.</p> <p>Sikkerhed. KS sikre at konfigurationen af det trådløse net altid er i overensstemmelse med gældende retningslinjer - herunder KK sikkerhedsregulativ.</p> <p>Aftaler med 3. part. Alle aftaler med 3.part indgår i KS leverancen - således at aftaler med underleverancer fra eksterne leverandører fuldt håndteres af KS.</p>								
<p>Pris</p>	<table border="1" data-bbox="400 775 1203 1227"> <tr> <td>Etablering: Pr. Access Point, inkl. 1 AP</td> <td>Kr. 5517</td> </tr> <tr> <td>Årligt AP-abonnement (basis SLA)</td> <td>Kr. 1.532</td> </tr> <tr> <td>Serviceaftale 1: (Skal tilkøbes for hele lokationen) Tillægges prisen for basis SLA</td> <td>+ kr. 511 pr. AP</td> </tr> <tr> <td>Serviceaftale 2: Tillægges prisen for basis SLA</td> <td>+ kr. 1532 pr. AP</td> </tr> </table> <p>Afregning for den løbende drift opkræves kvartalvis. Ændringer i installationen afregnes på timepris. 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.</p> <p>Større ændringer i antal eller fysik placering. 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. KS vil på baggrund af beskrivelsen og inden 10 arbejdsdage, udarbejde et oplæg der redegør for konsekvenser (dækning), herunder økonomi ud fra kundens ønske om antal og dækning.</p>	Etablering: Pr. Access Point, inkl. 1 AP	Kr. 5517	Årligt AP-abonnement (basis SLA)	Kr. 1.532	Serviceaftale 1: (Skal tilkøbes for hele lokationen) Tillægges prisen for basis SLA	+ kr. 511 pr. AP	Serviceaftale 2: Tillægges prisen for basis SLA	+ kr. 1532 pr. AP
Etablering: Pr. Access Point, inkl. 1 AP	Kr. 5517								
Årligt AP-abonnement (basis SLA)	Kr. 1.532								
Serviceaftale 1: (Skal tilkøbes for hele lokationen) Tillægges prisen for basis SLA	+ kr. 511 pr. AP								
Serviceaftale 2: Tillægges prisen for basis SLA	+ kr. 1532 pr. AP								
<p>Andet</p>	<p>Evt. prisændringer vil blive varslet inden ikrafttrædelse.</p>								
<p>Bilagsoversigt †</p>	<p>Bilag 1: Serviceaftale, trådløst netværk</p>								
<p>Senest godkendt: _____ Ydelses nr: _____ Version: _____</p>									

Trådløst netværk

Trådløst netværk på hjemmeadressen – RAP 2

Ydelse

Ydelsen ” Trådløst netværk på hjemmeadressen” giver brugeren adgang til kommunens netværk og familien adgang til Internettet via en trådløs forbindelse.

Specifikation

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.

RAP2 ligner 100% - den måde du tilgår det trådløse net på når du er på arbejde.

- 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.

Du får den samme adgang til systemer, informationer og andet som hvis du sad inde på din arbejdsplads.

Ydelsen indeholder:

Ydelsen omfatter følgende:

- RAP2 Access Point med 1 stk. RJ45 kabel.
 - En let forståelig vejledning, således at du hurtigt kan komme i gang.
- 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.

Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:

1. De nødvendige informationer indsamles fra kunden.
2. RAP2 Access point sendes til kunde eller kan afhentes i kvikskranken.

Vær opmærksom på at forskellige byggematerialer(glas, betonvægge, gipsvægge osv.) kan blokere for optimal sende/modtage styrke.

Specifikation:



Remote Access Point 2

Aruba RAP-2WG 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 net (arbejde + privat)

Ydelsen indeholder ikke:

Ydelsen omfatter ikke udgifter eller support til internet forbindelsen som RAP2 skal kobles til.

Udkørende hjælp til opsætningen. Afregnes efter timepris.


Levering	Indenfor 10 dage fra bestilling.							
Servicemål	Fejllamte AP'er fejlrettes eller ombyttes ved indlevering i KS kvikskranke, alternativt kan det indsendes til KS.							
Ansvarsfordeling	Bestilling sker via Selvbetjeningsydelsen - og vil resultere i at kunden vil modtage RAP2 indenfor 10 arbejdsdage.							
Pris	<table border="1"> <tr> <td>Etablering</td> <td>Kr. 0</td> </tr> <tr> <td>Årlig drift af 1 stk. Access Point</td> <td>Kr. 1532</td> </tr> <tr> <td>Aruba Rap2 Access pointet er KS ejendom - Erstatning gebyr</td> <td>Kr. 500</td> </tr> </table> <p>Ved opsigelse skal Access Point inkl. strømforsyning returneres til KS inden 30 dage.</p>		Etablering	Kr. 0	Årlig drift af 1 stk. Access Point	Kr. 1532	Aruba Rap2 Access pointet er KS ejendom - Erstatning gebyr	Kr. 500
Etablering	Kr. 0							
Årlig drift af 1 stk. Access Point	Kr. 1532							
Aruba Rap2 Access pointet er KS ejendom - Erstatning gebyr	Kr. 500							
Andet								
Senest godkendt:	Ydelses nr:	Version:						

Videokonference	
Ydelse	Udstyr og opkobling til videokonference
Beskrivelse	<p>Udstyr til videokonference giver mulighed for at spare tid og holde mere effektive møder - på den lette måde.</p> <p>Flot billede og lyd kvalitet - der sendes i SD kvalitet via det kablede net.</p> <p>Ydelsen 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>
Specifikation	<p>Opkoblingsaftaler:</p> <p>Du kan vælge mellem 3 typer opkoblingsaftaler afhængig af dit behov:</p> <p>Type 1: Aftale til intern KK kommunikation – direkte forbindelse mellem to personer (P2P) uden intern møderums faciliteter.</p> <p>Type 2: Aftale til intern KK kommunikation - direkte forbindelse mellem to personer (P2P) samt med intern møderums faciliteter.</p> <p>Type 3: Aftale til intern KK kommunikation - direkte forbindelse mellem to personer (P2P) samt intern og ekstern møderums faciliteter.</p> <p>Ved bestillingen oprettes en opkoblingsaftale (KS) som er brugsretten til at anvende udstyret på KS Unified Communications platform på kommunens netværk.</p> <p>Ydelsen omfatter ikke udgifter til fast kabling i forbindelse med montering.</p>
Levering	Efter nærmere aftale.
Service mål	<p>Basis SLA</p> <p>Atea sølv aftale i de første 12 mdr. er inkl. i grundydelsen 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 kunden 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>
Ansvars-	<p>Bestilling</p> <p>Bestilling sker via Selvbetjeningsydelsen og vil resultere i at kunden bliver kontaktet</p>

fordeling	<p>indenfor 10 arbejdsdage for yderligere information af Atea.</p> <p>Aftaleperiode og opsigelse. 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>Rettigheder 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. • I aftaleperiode erhverver forvaltningen sig alene brugsrettighed til den udbudte opkoblingservices. Efter aftalens eventuelle ophør, ophører kundens brugsrettigheder. • KS ejer dokumentation, som frembringes i forbindelse med denne aftale. <p>Sikkerhed. KS sikre at konfigurationen af det tilsluttede udstyr altid er i overensstemmelse med gældende retningslinjer - herunder KK sikkerhedsregulativ.</p> <p>Aftaler med 3. part. Alle aftaler med 3.part indgår i KS leverancen - således at aftaler med underleverancer fra eksterne leverandører fuldt håndteres af KS.</p>
Pris	<p>Afregning for opkoblingsaftalen opkræves kvartalvis. Ændringer i installationen afregnes på Atea's timepris. Udkørende support i forbindelse med opsætning af udstyret afregnes efter Atea's timepris.</p> <p>Ændring i kabling/installation foretages altid for kundens regning. KS bistår gerne kontakten til elektriker - dette afregnes på timepris.</p> <p>Større ændringer i antal eller fysik placering. Såfremt kunden ønsker at flytte eller ændre installationen er dette ikke omfattet af aftalen, men dette foretages på timepris-. KS vil på baggrund af beskrivelsen og inden 10 arbejdsdage, udarbejde et oplæg der redegør for konsekvenser (dækning), herunder økonomi ud fra forvaltningens ønske.</p>
Andet	Evt. prisændringer vil blive varslet inden ikrafttrædelse.
Bilagsoversigt	
<p>Senest godkendt: _____ Ydelses nr: _____ Version: _____</p>	


Videokonference

Videokonference pakke 1

Ydelse	Videokonference pakke 1 + opkøbsaftale..		
Specifikation	<p>Cisco Movi giver videokonference på din PC. Deltag i videomøder lige meget hvor du befinder dig på lige vilkår med dem der befinder sig i fx et mødelokale. Med Cisco webkamera er du sikker på at få den optimale billed- og lyd kvalitet.</p> <p>Mulighed for at dele dit PC indhold samtidig med at du holder videokonference.</p> <p>1.stk HD Webkamera 1.stk Cisco Movi klient (software)</p>		
			
Levering			
Servicemål			
Ansvarsfordeling			
Pris	<p>Hardware: 1.stk Cisco HD web kamera. 1.stk Cisco Movi klient 1.stk Jabra speak 410højtaler eller headset efter eget valg + etablering Samlet pris</p>		2.554
	<u>Udstyr i alt</u>		<u>2.554</u>
	Opkøbsaftaler:		
	Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum + datatrafik		<u>2.432</u>
	Type 2: Aftale til intern KK kommunikation med møderum		<u>5.670</u>
	Type 3: Aftale til intern KK og ekstern kommunikation med møderum		<u>7.629</u>
Andet			
Senest godkendt:	Ydelses nr:	Version:	

Videokonference

Videokonference pakke 2

Ydelse	Videokonference pakke 2 + opkøbsaftale..		
Specifikation	<p>Elegant lille 10,6" desktop system beregnet til personligt brug. Dette videosystem er ideelt til videokonferencer hvor man hurtigt vil kunne deltage i videomøder fra sin kontorplads. Mulighed for at anvende det indbyggede håndsat eller der kan anvendes et headset (medfølger ikke).</p> <p>Det er dog ikke muligt at koble sin PC til dette system, men man kan godt modtage PC præsentation fra andre deltagere.</p> <p>Hardware: 1.stk Cisco E20 med 10,6" skærm.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De nødvendige informationer indsamles fra forvaltningen. • Atea udføre en visuel inspektion on-site af fysiske forhold f.eks. lysforhold, monteringsmuligheder (føringsveje til kabling, strømforhold) osv. <p>KS levere kun den nødvendige båndbredde (SD kvalitet på tele-vlan'et) på lokationer med fiber Wan-forbindelser på min 10 Mbit.</p>		
Levering			
Servicemål			
Ansvarsfordeling			
Pris	<p>Hardware: 1.stk Cisco E20 med 10,6" skærm.</p> <p>Service aftale: Atea sølv 12 mdr.</p> <p>Etablering Etablering 2 KS teknikertimer</p> <p>Udstyr i alt</p>	Pris i kr.	<p>4.367</p> <p>712</p> <p>2.145</p> <p>6.513</p>

	Opkøbsaftaler:		
	Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum + datatrafik	<u>2.645</u>	
	Type 2: Aftale til intern KK kommunikation med møderum	<u>5.883</u>	
	Type 3: Aftale til intern KK og ekstern kommunikation med møderum	<u>7.842</u>	
Andet			
Senest godkendt:	Ydelses nr:	Version:	

Videokonference	
Videokonference pakke 3	
Ydelse	Videokonference pakke 3 + opkøbsaftale..
Specifikation	<p>Elegant 21,5" desktop system beregnet til personligt brug men det kan også bruges som lille møderumssystem for 2 personer. Kan med fordel bruges som PC monitor når det ikke bruges til videokonference. Betjening sker via intuitivt touch panel. Kameraet på dette system kan vippes ned og bruges som dokumentkamera. Meget nemt at dele sin PC i konferencen.</p> <p>Hardware: 1 stk. Cisco EX60 21,5" monitor incl. højttaler og touch panel.</p>  <p>Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De nødvendige informationer indsamles fra forvaltningen. • Atea udføre en visuel inspektion on-site af fysiske forhold f.eks. lysforhold, monteringsmuligheder (føringsveje til kabling, strømforhold) osv. <p>KS levere kun den nødvendige båndbredde (SD kvalitet på tele-vlan'et) på lokationer med fiber Wan-forbindelser på min 10 Mbit.</p>
Levering	

Servicemål			
Ansvarsfordeling			
Pris	Hardware: 1 stk. Cisco EX60 21,5" monitor incl. højttaler og touch panel.	Pris i kr.	
		25.675	
	Service aftale: Atea sølv 12 mdr.		3.005
	Etablering Etablering 2 KS teknikere timer		2.145
	Udstyr i alt		<u>30.825</u>
	Opkoblingsaftaler:		
	Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum + datatrafik		<u>2.645</u>
	Type 2: Aftale til intern KK kommunikation med møderum		<u>5.883</u>
	Type 3: Aftale til intern KK og ekstern kommunikation med møderum		<u>7.842</u>
Andet			
Senest godkendt:		Ydelses nr:	Version:

Videokonference

Videokonference pakke 4

Ydelse	Videokonference pakke 4 + opkoblingsaftale..
Specifikation	Denne videokonference pakke kan anvendes til alle former for videokonference, f.eks. interne og eksterne møder – bedst egnet til mødelokale med 2 -8 antal deltagere, men kan også anvendes på kontorer hvor der er opstillet et mødebord. Hardware: 1 stk. Cisco C20 1 stk. NEC46" LCD monitor inkl. højttaler og beslag til montering på væg.



Montering/installation af udstyret (Atea). Installation inkluderer: montering af codec bag skærm, kamera monteret direkte oven på skærm, kabel træk til strøm og netværks tilslutning inden for 2 meter VGA kabel hænger ned bag skærm samt brugertræning.

Ydelsen omfatter følgende:

- Atea rådgiver i hvilken placering og type af udstyr der passer bedst til jeres behov og de fysiske rammer.

Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:

- De nødvendige informationer indsamles fra forvaltningen.
- Atea udfører en visuel inspektion on-site af fysiske forhold f.eks. lysforhold, monteringsmuligheder (føringsveje til kabling, strømforhold) osv.

KS levere kun den nødvendige båndbredde (SD kvalitet på tele-vlan'et) på lokationer med fiber Wan-forbindelser på min 10 Mbit.

Levering													
Servicemål													
Ansvarsfordeling													
Pris	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Pris i kr.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hardware: Cisco C20 NEC46" LCD monitor incl. højttaler og beslag</td> <td>38.460</td> </tr> <tr> <td>Etablering: Fastpris på installation af udstyr – inkl. Brugertæning samt 2 KS teknikertimer</td> <td>8.255</td> </tr> <tr> <td>Service aftale: Atea sølv 12 mdr.</td> <td>5.288</td> </tr> <tr> <td><u>Udstyr i alt</u></td> <td><u>49.857</u></td> </tr> <tr> <td>Opkøbsaftaler: Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum + datatrafik</td> <td><u>4.790</u></td> </tr> </tbody> </table>		Pris i kr.	Hardware: Cisco C20 NEC46" LCD monitor incl. højttaler og beslag	38.460	Etablering: Fastpris på installation af udstyr – inkl. Brugertæning samt 2 KS teknikertimer	8.255	Service aftale: Atea sølv 12 mdr.	5.288	<u>Udstyr i alt</u>	<u>49.857</u>	Opkøbsaftaler: Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum + datatrafik	<u>4.790</u>
	Pris i kr.												
Hardware: Cisco C20 NEC46" LCD monitor incl. højttaler og beslag	38.460												
Etablering: Fastpris på installation af udstyr – inkl. Brugertæning samt 2 KS teknikertimer	8.255												
Service aftale: Atea sølv 12 mdr.	5.288												
<u>Udstyr i alt</u>	<u>49.857</u>												
Opkøbsaftaler: Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum + datatrafik	<u>4.790</u>												

	Type 2: Aftale til intern KK kommunikation med møderum	<u>8.029</u>
	Type 3: Aftale til intern KK og ekstern kommunikation med møderum	<u>9.987</u>
Andet		
Senest godkendt: _____ Ydelses nr: _____ Version: _____		

Videokonference

Videokonference pakke 5

Ydelse Videokonference pakke 5 + opkøbsaftale.

Specifikation Denne videokonference pakke kan anvendes til alle former for videokonference, f.eks. interne og eksterne møder - hvor en eller flere deltagere er samlet i et mødelokale, men kan også anvendes på kontorer hvor der er opstillet et mødebord.

Hardware: 1 stk. Tandberg Profile 42" skærm med fod
Montering/installation af udstyret (Atea) samt brugertræning



Ydelsen omfatter følgende:

- Atea rådgiver i hvilken placering og type af udstyr der passer bedst til jeres behov og de fysiske rammer.

Nedenstående sker i forbindelse med en bestilling af denne ydelse:

De nødvendige informationer indsamles fra forvaltningen.

- Atea udføre en visuel inspektion on-site af fysiske forhold f.eks. lysforhold, monteringsmuligheder (føringsveje til kabling, strømforhold) osv.

	KS levere kun den nødvendige båndbredde (SD kvalitet på tele-vlan'et) på lokationer med fiber Wan-forbindelser på min 10 Mbit.	
Levering		
Servicemål		
Ansvarsfordeling		
Pris	Hardware: 1 stk. Tandberg Profile 42" m. fod og touch panel	Pris i kr. 73.097
	Etablering: Fastpris på installation af udstyr – inkl. Brugert raining samt 2 KS timer	6.436
	Service aftale: Atea sølv 12 mdr.	13.271
	<u>Udstyr i alt</u>	<u>92.803</u>
	Opkoblingsaftaler:	
	Type 1: Aftale til intern KK kommunikation (Peer to Peer) uden møderum inkl. datatrafik	<u>4.790</u>
Type 2: Aftale til intern KK kommunikation med møderum inkl. datatrafik	<u>8.029</u>	
Type 3: Aftale til intern KK og ekstern kommunikation med møderum inkl. datatrafik	<u>9.987</u>	
Andet		
Senest godkendt:	Ydelses nr:	Version:

Virtuel Fax (via pc arbejdspladsen)

Ydelse	Send og modtag fax via pc arbejdspladsen.
Beskrivelse	<p>Ydelsen 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.</p> <p>Med denne ydelse imødekommes ønsket om indførelse og anvendelse af en fremadrettet grøn teknologi til den lavest mulige pris.</p> <p>Fordele:</p> <ul style="list-style-type: none">• Minimering af energiforbrug m.m. ved drift af fax.• Minimering af omkostninger ved nyanskaffelser af fax.• Minimering af omkostningen ved konvertering til IP-telefoni• Bedre udnyttelse af allerede eksisterende udstyr – her i din pc-arbejdsplads.• Større sikkerhed når det gælder behandlingen af personfølsomme data <p>Minimering af energiforbrug m.m. ved drift.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Minimering af omkostninger ved nyanskaffelser.</p> <p>En alm. fax eller faxmodul til en multifunktionsprinter (koster ca. 3500 kr.) Udover anskaffelse kommer der følgende omkostninger:</p> <ul style="list-style-type: none">• Etablering af en analog linie samt evt. tilkobling på den lokale telefoncentral.• Teknikertimer for opsætning af fax/faxmodul.• Konverteringsudstyr til den kommende IP-telefoniplatform. <p>Denne ydelse vil <u>mere</u> end halverer de ovenstående omkostningerne.</p> <p>Minimering af omkostninger ved konvertering til IP-telefoni.</p> <p>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.</p> <p>Bedre udnyttelse af pc-arbejdspladsen.</p> <p>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</p>

ind og kan herefter sendes så via Fax over pc.

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.

Fejlretning.

Support opnås ved kontakt via KS Servicedesk på tlf.: 7080 8000 indenfor normal åbningstid.

Fejlretning under denne ydelse baserer sig på pc-abonnementets servicemål.

Specifikation

Ydelsen 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.

Ydelsen dækker oprettelse af faxnummeret (engangsafgift).

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

Leveringsfrister

Ved korrekt bestilling af Fax via pc, som er dækket af ydelsen gælder følgende leveringsfrist:

10 dages leveringsfrist fra modtagelse af bestillingen til programmet er opsat og fungerende med et faxnummer.

Ydelsen indeholder drifts- og forbrugsaftale:

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

Ydelsen indeholder ikke:

Ydelsen indeholder ikke flytning af klientsoftware fra en pc til en anden.

Ydelsen dækker ikke besøg på hjemmearbejdsplads. Disse vil blive serviceret efter timepris

	som ovenfor gældende på lige fod med f.eks. printere installeret som lokal-printere.												
Levering	<p>Levering inden 10 dage fra bestilling er modtaget. Bruger skal minimum have læserettigheder til fællespostkassen, hvor i fax meddelelserne skal modtages.</p> <p>Alle opsætninger leveres som standardopsætning:</p> <p>Flytning af udstyret:</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 ydelsen.</p>												
Servicemål	<p>Ved bestilling af en ny faxklient, kan du forvente at installation og opsætning af denne senest ti arbejdsdage, efter bestilling.</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 bilag 1, Serviceaftale Fax via pc</p>												
Ansvarsfordeling	<p>Korrekt bestilling via Selvbetjening, kunden 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 kunden.</p> <p>Klientprogrammet ejes af den enkelte forvaltning, men driftes og serviceres af KS.</p> <p>KS overholder det til enhver tid gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR.</p>												
Pris	<p>Ydelsen 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> <p>Priser:</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>Etablering, A</th> <th>Årlig drift, B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oprettelsesafgift pr. faxnummer</td> <td>Kr. 1532</td> <td>Kr. 1119</td> </tr> <tr> <td>Installation og opsætning af software inkl. én klient</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Øvrige klienter afregnes pr. timepris, pt.:</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Type	Etablering, A	Årlig drift, B	Oprettelsesafgift pr. faxnummer	Kr. 1532	Kr. 1119	Installation og opsætning af software inkl. én klient			Øvrige klienter afregnes pr. timepris, pt.:		
Type	Etablering, A	Årlig drift, B											
Oprettelsesafgift pr. faxnummer	Kr. 1532	Kr. 1119											
Installation og opsætning af software inkl. én klient													
Øvrige klienter afregnes pr. timepris, pt.:													
Andet	I. A. B.												
Bilagsoversigt †	Bilag 1: Serviceaftale, virtuel fax.												
Senest godkendt:	Ydelses nr:	Version:											

