

KØBENHAVNS KOMMUNE

# SERVICEKATALOG 2014 KONCERNSERVICE



Økonomiudvalget 10. december 2013



## Indholdsfortegnelse \_Toc372035170

1	Indledning .....	7
2	Services fordelt på områder .....	7
3	Samarbejde om service .....	8
4	Forvaltningernes indgang til Koncernservice .....	9
6	Afregning .....	10
7	Service mål .....	10
8	Den løbende udvikling af servicekataloget .....	11
9	Tværgående services .....	14
9.1	Flytninger og organisationsændringer .....	14
9.2	Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget) .....	16
9.3	Ansøgt/uansøgt fratrædelse af medarbejder .....	21
10	Personaleservices .....	24
10.1	Generelt vedr. tidsfrister .....	24
10.1.1	Månedslønnet personale (bagudlønnede), herunder honorarlønnede .....	24
10.1.2	Månedslønnet personale (forudlønnede) .....	24
10.1.3	Timelønnet med månedsvis udbetaling .....	24
10.1.4	Timelønnet med udbetaling hver 14. dag .....	25
10.2	Generelt vedr. omkostninger .....	25
10.2.1	Til KMD .....	25
10.2.2	Øvrige omkostninger .....	25
10.3	Fælles standard services .....	26
10.3.1	Lønændring efter aftale (Løn-/senioraftale og konstitution) .....	26
10.3.2	Ændringer (Anmodning fra beslutningstager) .....	27
10.3.3	Ændringer (Anmodning fra medarbejdere) .....	28
10.3.4	Timesedler, over-/merarbejde, ferie mv. ....	29
10.3.5	Forhåndsberegning/fiktiv beregning af tjenestemandspension .....	30
10.3.6	Frivillige pensionsordninger .....	31
10.3.7	Jubilæum .....	32
10.3.8	Barselsorlov for mor – herunder graviditetsgener og adoption .....	33

10.3.9	Fædre- og forældreorlov – herunder også adoption .....	35
10.3.10	Udskudt forældreorlov .....	37
10.3.11	Orlov – pasning af syge børn eller pårørende eller andre typer orlov .....	38
10.3.12	Anmodninger om tilskud fra Barselsfonden.....	39
10.3.13	Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær (sygdom, § 56 og barsel) 40	
10.3.14	Hjemtagning af refusioner ved ansættelser med tilskud .....	41
10.3.15	Løndebitor.....	42
10.3.16	Lønkontrol.....	43
10.3.17	Rådgivning og support på det personaleadministrative område .....	44
10.3.18	Personalejuridiske rådgivnings- og forhandlingsydelser .....	45
10.3.19	Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder .....	47
10.3.20	Aktindsigt i personalesager.....	50
10.3.21	Undervisning og anden information .....	51
10.3.22	Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer .....	52
10.3.23	Ledelsesinformation .....	54
10.3.24	Indhentning af lønoplysninger (FTR/TR'ere).....	56
10.4	Tilkøbsservices .....	58
10.4.1	Kursusadministration .....	58
10.4.2	Indberetning af ferie og fravær i Vagtplan (Vagtplan 1).....	60
10.4.3	Andre indberetninger i Vagtplan – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan 2) .....	62
11	Økonomiservices .....	64
11.1	Fælles standardservices.....	64
11.1.1	Debitorer – salg af varer og ydelser .....	64
11.1.2	Kreditor – køb af varer og ydelser .....	66
11.1.3	Bank og Kasse.....	68
11.1.4	Finansposterings.....	71
11.1.5	Intern faktura.....	73
11.1.6	Afstemninger af balancekonti .....	75
11.1.7	Controlling af balancen .....	77
11.1.8	Afstemning af løn .....	78
11.1.9	Omkostningsbaseret regnskab (OBR) .....	79

11.1.10	Moms	80
11.2	Standard services	81
11.2.1	Statsrefusion	81
11.2.2	A-skat – afregning og administration	83
11.2.3	Mellemkommunal afregning	84
11.2.4	Mellemkommunal refusion	85
11.2.5	Motorlån	86
11.2.6	OBS	87
11.2.7	Optikerafregning	88
11.2.8	Apotekerafregning	89
11.2.9	Budgetindberetning – via ADI	90
11.2.10	Bankgarantier	91
11.2.11	Indberetning af udenlandske køb til Danmarks Statistik	93
11.2.12	Sorteret posteringsudtræk	94
11.3	Tilkøbsservices	95
11.3.1	Bilags- og regnskabskontrol	95
11.3.2	Efterfølgende kontrol af godkendelsen ved køb af varer og ydelser	97
11.3.3	Servicebesøg og support på lokation	99
11.3.4	Udrykning	100
11.3.5	Time-dagpengeafregning i forbindelse med rejser	102
11.3.6	Årsrapport	103
11.3.7	Omkostningsbaseret regnskab (OBR) – udvidet bistand	104
11.3.8	Projektrengskaber	105
11.3.9	Kontoplan	106
11.3.10	Kreditor - Koncernservice påfører konto	107
11.3.11	Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet	108
11.3.12	Rådgivning og konsulentbistand	109
11.3.13	Tilskudsadministration – Basisydelse	110
12	IT-services	112
12.1	Fælles standard services	112
12.1.1	Software udrulning til PC	112
12.1.2	Brugeradministration	115
12.1.3	PC-arbejdsplads	118

12.1.4	Kopi, print og scan .....	124
12.1.5	Stand-alone PC .....	127
12.1.6	VIP abonnement .....	128
12.1.7	Tilbehør til PC.....	129
12.1.8	Postkasser og distributionslister .....	130
12.1.9	Diskplads .....	132
12.1.10	Token – til sikker adgang.....	136
12.2	Tilkøbsservices .....	137
12.2.1	Serverdrift .....	137
12.2.2	Supplement til serverdrift – Rådgivning, administration og ændringer .....	141
12.2.3	Mobilt bredbånd .....	142
12.2.4	Rapport udtræk.....	144
12.2.5	Trådløst netværk.....	146
12.2.6	Tilslutning og drift af video konferenceudstyr.....	148
12.2.7	Support på mobiltelefoner .....	152
12.2.8	Tilslutning af betalingsterminaler .....	153
12.2.9	Tilslutning af informations- og storskærme.....	154
13	Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services.....	156
13.1	Fælles standardservices.....	156
13.1.1	Contract og License Management.....	156
13.1.2	Fuldt EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag... ..	158
13.1.3	Udbudsbetingelser .....	160
13.1.4	Kontraktgrundlag herunder forbeholdsdokument .....	161
13.1.5	Juridisk review af kravspecifikation .....	162
13.1.6	Fuldt nationalt udbud med annonceringspligt.....	163
13.1.7	Kommerciel og juridisk rådgivning .....	165
14	Bilag: Servicemål på fælles standard services.....	166
14.1.1	Økonomiservices .....	166
14.1.2	Servicemål .....	166
14.1.3	Personale og Lønsservices.....	166
14.1.4	Servicemål .....	166
14.1.5	IT-services .....	167
14.1.6	Servicemål .....	167



# 1 Indledning

Servicekataloget for 2014 indeholder alle services, der leveres af Koncernservice til kommunens syv forvaltninger: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), Børne- og Ungeforvaltningen (BUF), Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), Socialforvaltningen (SOF), Sundhedsforvaltningen (SUF), Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) samt Økonomiforvaltningen (ØKF).

Heri præsenteres forvaltningerne for hvilke services de kan forvente at modtage fra Koncernservice. Kataloget beskriver også samarbejdet mellem forvaltningerne og Koncernservice, vilkår for leveringen samt afregning.

## 2 Services fordelt på områder

Kataloget indeholder uddybende servicebeskrivelser på følgende områder:

- Tværgående services
- Personaleservices
- Økonomiservices
- IT-services
- Udbuds- og kontraktsservices

### **Tværgående services**

De tværgående services er nye i 2014. De går på tværs af to eller flere af områderne personale, økonomi, IT, udbuds- og kontraktsservices. De er sammensat af flere services og kan som sådan opfattes som servicepakker, hvor forvaltningen får løst en række opgaver, der opstår i bestemte situationer. Det kan for eksempel være når der skal ansættes en ny medarbejder, hvor der skal bestilles PC, mobil og løn.

Med de tværgående services kan forvaltningerne som minimum forvente at få løst de samme opgaver som hidtil, men nu mere sammenhængende og helhedsorienteret, og med færre henvendelser. Der indgår tre tværgående services i kataloget og flere forventes udviklet til kataloget 2015.

### **Personaleservices**

Personaleserviceområdet indeholder services relateret til løn og lønforhold, ansættelsesforhold, personalejuridisk rådgivning og ydelser, personaledata, ledelsesinformation mm.

### **Økonomiservices**

Økonomiserviceområdet indeholder services relateret til køb og salg (kreditor & debitor), interne fakturaer, diverse afstemninger, skat, lån, budget indberetning mm.

### **IT-services**

Serviceudbuddet på IT-området indeholder services relateret til PC'er, opsætning af IT-udstyr, vedligeholdelse af IT-udstyr (hardware og software), tilbehør, serverdrift, brugeradministration, netværk, mobileenheder, mobiltelefoner mm.

### **Udbuds- og kontraktsservices**

Udbuds- og kontraktsserviceområdet indeholder services relateret til kommerciel og juridisk rådgivning om

udbudsbetingelser, kontrakter, kravspecifikationer, annonceringspligt mm.

Beskrivelserne på de fem serviceområder er desuden kategoriseret efter om der er tale om:

- Fælles Standard services - som alle forvaltninger i Københavns Kommune skal modtage
- Standard services - som én eller flere forvaltninger modtager
- Tilkøbsydelse - som forvaltningerne frit kan vælge om de vil modtage

### **Fælles standard services**

Fælles standard services betyder at Koncernservice skal levere servicen til alle forvaltninger og at forvaltningerne skal aftage servicen fra Koncernservice. Forvaltningerne må ikke levere servicen selv eller købe den eksternt. Koncernservice skal løbende tilpasse servicen efter forvaltningernes fælles behov og under hensyntagen til de økonomiske rammer, som gælder for servicen.

Nogle fælles administrative services leverer Koncernservice til forvaltningerne via årlige bevillinger. Dette gælder især økonomi, personale og løn services. Andre fælles administrative services afregner Koncernservice efter forbrug overfor forvaltningen eller den decentrale enhed. I forvaltningernes årlige budgetter aftales midler til dækning af forbruget.

### **Standard services**

Standard services er kendetegnet ved, at Koncernservice skal levere servicen til aftalte forvaltninger og at disse forvaltninger skal aftage servicen fra Koncernservice. En forvaltning kan opsig servicen efter aftalte bestemmelser, jf. Økonomiudvalgets beslutning 14. december 2010.

Standard services findes kun på økonomi området. Nogle standard services leverer Koncernservice til forvaltningerne via de årlige bevillinger. Andre afregner Koncernservice efter forbrug overfor forvaltningen. I forvaltningernes årlige budgetter aftales midler til dækning af forbruget.

### **Tilkøbsservices**

Tilkøbsservices er frivillige for Koncernservice at levere og for forvaltningerne at aftage. Koncernservice tilpasser udvalget af tilkøbsservices til forvaltningernes fælles behov for administrativ støtte. I budgettet mellem Økonomiforvaltningen, Koncernservice og forvaltningerne kan der afsættes midler til dækning af forbruget, men oftest afregner Koncernservice direkte med den decentrale enhed/institution, der bestiller servicen.

## **3 Samarbejde om service**

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

I praksis foregår samarbejdet mellem forvaltningerne og Koncernservice på mange niveauer. Brugere retter henvendelser om konkrete sager til Serviceindgangen - enten ved at ringe eller ved at bruge selvbetjeningsløsningerne på nettet. Forvaltningerne har løbende dialog med enhedschefer og



forretningspartnere i Koncernservice om særlige behov eller ønsker til opgaveløsningen. Ligesom der på strategisk niveau mellem forvaltningernes direktioner og Koncernservices direktion er løbende drøftelser af de overordnede linjer for samarbejdet og opgaveløsningen.

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

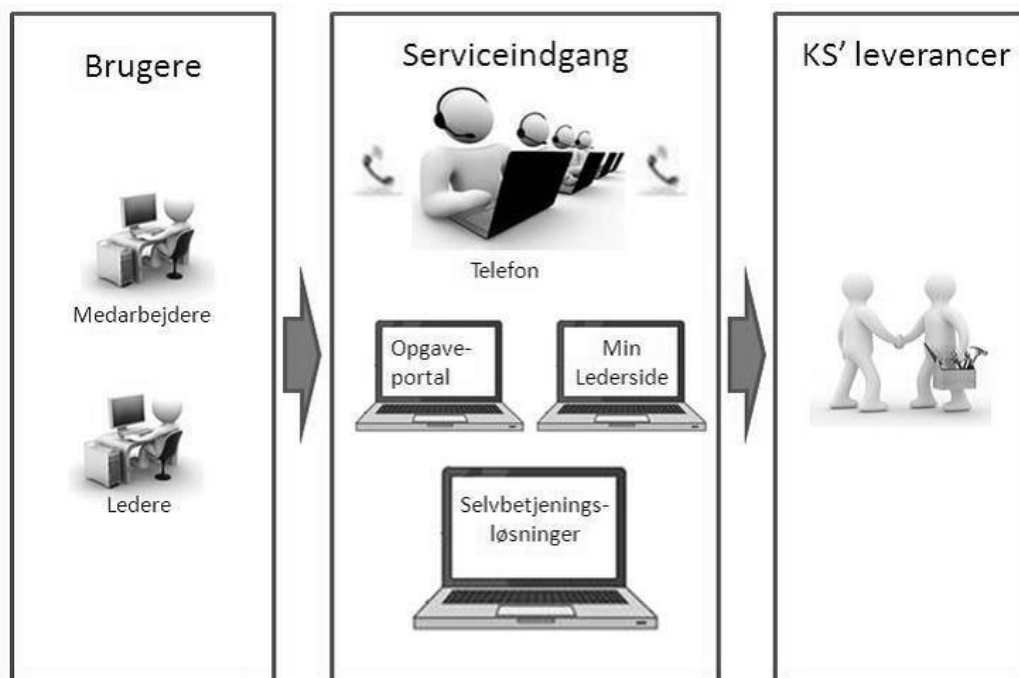
Ansvaret for status og udvikling i opgaveløsningen er forankret hos de ansvarlige chefer på IT-, økonomi-, personale-, kontrakt og udbudsområdet i forvaltningerne og i Koncernservice.

For at imødekomme behovet for en tæt og tværgående dialog og et fuldt opdateret kendskab til forvaltningernes ønsker og behov, har Koncernservice forretningspartnere på hvert af serviceområderne IT, økonomi og personale. Mens enhedscheferne i Koncernservice har det overordnede ansvar for og initiativpligten til at håndtere og følge op på behov vedr. sine services, har forretningspartneren en tværgående funktion på sit serviceområde. Forretningspartneren er ansvarlig for at opsamle viden om status og særlige ønsker i forvaltningerne og sikre forankring hos de ansvarlige chefer i Koncernservice.

## 4 Forvaltningernes indgang til Koncernservice

Serviceindgangen er forvaltningernes indgang til standardiserede services i Koncernservice. Her foregår dialogen om de enkelte sager – uanset om det handler om igangsættelse, ændring, support eller rådgivning.

Serviceindgangen kan kontaktes telefonisk på 70 80 80 00 eller på nettet via Min Lederside, Opgaveportalen eller Selvbetjeningsløsninger.



## 5 Serviceindgangen – indgangen til service

Alle brugere kan få telefonisk kontakt til Koncernservice på 70 80 80 00. Telefonerne er åbne fra mandag til torsdag fra kl. 7-18 og fredag fra kl. 7-17. Ledere har desuden mulighed for at kontakte en personalejurist udenfor normal åbningstid ved akut behov. Åbningstiderne forventes evalueret i løbet af 2014.

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

Når forvaltningerne kontakter serviceindgangen telefonisk på hhv. IT- og økonomiområdet, får de kontakt med en generalist, som er behjælpelig i de fleste sager eller som stiller videre til specialteams.

På personaleområdet, er serviceindgangen organiseret, så lederne stilles direkte ind til 'deres' team, det vil sige et team, som har særlig kendskab til deres type af enhed og sagsbehandling. Medarbejdere vil få kontakt med en generalist, som er behjælpelig og eventuelt stiller telefonen videre til special-teams i leveranceenhederne.

Der stilles løbende nye selvbetjeningsløsninger til rådighed, hvor forvaltningerne bliver guidet til en løsning.

## 6 Afregning

Koncernservices standardservices afregnes bevillingsfinansieret (fx alle services på løn- og personaleområdet) og aktivitetsbaseret (fx PC-servicen på IT-området). Tilkøbsservices afregnes aktivitetsbaseret.

For yderligere information om Koncernservice afregningsformer henvises til Opgaveportalen.

Der anvendes kosttægte priser fastlagt ud fra de omkostninger, der var/er forbundet med produktion af servicen regnet fra det tidspunkt, hvor opgaverne indfases eller blev overført fra forvaltningerne til Koncernservice. Priserne er løbende reduceret i takt med effektiviseringsstrategierne.

### Timepriser

Ydelser der prissættes ud fra den tid, der er brugt (medgået tid), herunder projekter bliver afregnet efter Koncernservices gældende timepriser.

<b>Standard (ikke projektleder)</b>	<b>kr. 596 pr. time</b>
<b>Projektleder</b>	<b>kr. 758 pr. time</b>

## 7 Servicemål

Servicemålene er et udtryk for det serviceniveau, som forvaltningerne kan forvente fra Koncernservice. Koncernservice rapporterer ikke systematisk på servicemålene, men servicemålene anvendes som interne styrings- og driftsnormer. Forvaltningerne har, via samarbejdsorganisationen, adgang til informationen om målopfyldelsen. Servicemål fremgår af bilag: Servicemål på fælles standard services.

## 8 Den løbende udvikling af servicekataloget

Koncernservice er i løbende dialog med forvaltningerne om at udvikle services, der dækker efterspørgsel og aktuelle behov bedst muligt. Det betyder at der udvikles nye services, at nogle udgår og at allerede eksisterende services redigeres og opdateres.

Skemaet giver et overblik over de nye services, der er indarbejdet og services, der udgår (der er ikke ændringer i personaleservices, udbuds- og kontrakt-services).

Serviceområde	Nye services	Services der udgår
Tværgående services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flytte- og organisationsændringer</li> <li>• Ansættelse</li> <li>• Fratrædelse</li> </ul>	
Økonomi-services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indberetning af udenlandsk køb til Danmarks Statistik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statsrefusion – beboertilskud (overgår delvis til KBS)</li> <li>• Børnefamilieydelse (overgår til UBD)</li> <li>• Økonomikurser</li> <li>• Budgetindberetning</li> <li>• Tilskudsadministration (afslutning, rapportering, budgettering og controlling)</li> <li>• Økonomistyring af drift- og anlægsprojekter</li> </ul>
IT-services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilslutning af betalingsterminal</li> <li>• Trådløst netværk er blevet opdateret med billigere alternativ til administrativt netværk (inklusive RAP2 på hjemmeadressen, som er udgået)</li> <li>• Tilslutning af informations- og storskærme</li> <li>• Virtuel FAX er indarbejdet som option i den eksisterende ”Postkasser og distributionslister”</li> <li>• Support på mobiltelefoner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Token G/ON</li> <li>• Outlook synkronisering, DME (bliver erstattet af ny ydelse primo 2014)</li> <li>• Tablet (bliver erstattet af ny ydelse primo 2014)</li> <li>• Mobil arbejdsplads (bestod blot af en kombination af to andre services)</li> </ul>

Den løbende udvikling af servicekataloget foregår efter denne tidsplan:

Periode	Aktiviteter
1. kvartal	Koncernservice udgiver årets servicekatalog, præsenterer for forvaltningerne, gennemfører opsamlingsmøder med IT-bestillere, forretningskonsulenter, digitaliseringsprojektledere og forbereder nye services.
2. kvartal	Koncernservice gennemfører opsamlingsmøder med bestillere, forretningskonsulenter og digitaliseringsprojektledere, præsenterer forslag til nye services for aftalte fora samt forbereder nye services.
3. kvartal	Koncernservice opdaterer katalog med nye og ændrede servicebeskrivelser, herunder nye og ændrede services med udgangspunkt i forretningspartners indsamlede behov fra forvaltningerne.  Nye services indarbejdes, videreførte services opdateres. Priser opdateres.
4. kvartal	Godkendelser i formelle fora, herunder ØU i december.  Publicering på Opgaveportalen

## 9 Tværgående services

### 9.1 Flytninger og organisationsændringer

<b>Formål</b>	<p>Service til flytninger og organisationsændringer anvendes, når der er tale om komplekse flytninger og ændringer. Ved ændringer, der vedrører fx få medarbejdere, kan forvaltningerne anvende servicen "Ændringer (anmodning fra beslutningstager) under 9. Personaleservices. Ligeledes henvises til de tværgående servicebeskrivelser med tilhørende selvbetjeningsløsninger: Fratrædelse <a href="http://fratraedelse.seb.ks.kk.dk/">http://fratraedelse.seb.ks.kk.dk/</a> og Ansættelse <a href="http://ma07.seb.ks.kk.dk/seb-hiring">http://ma07.seb.ks.kk.dk/seb-hiring</a>.</p> <p>Forvaltningen får gennemført en ønsket flytning og/eller organisationsændring, hvor der er taget stilling til alle elementer i flytningen og hvor gældende aftaler og retningslinjer i Københavns Kommune overholdes.</p> <p>Koncernservice:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sikrer koordination og samarbejde i forhold til alle relevante aktører i en flytning og organisationsændring, optimal rækkefølge og dermed fremdrift i forvaltningens sag</li><li>• Leverer rådgivning og vejledning til forvaltningens flyttekoordinator</li><li>• Præsenterer kendte data relateret til flytning og organisationsændringer, fx KØR-ORG og CMDB-oplysninger</li></ul>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er flyttekoordinatoren, som forvaltningen udpeger.</p> <p>Service indebærer, at forvaltningen får gennemført en ønsket flytning og/eller organisationsændring.</p> <p>Koncernservice leverer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kendte data relateret til flytning og organisationsændringer umiddelbart efter forvaltningens henvendelse</li><li>• vejledning til forvaltningens flyttekoordinator</li></ul> <p>Koncernservice koordinerer og samarbejder i forhold til alle relevante aktører i en flytning og organisationsændring og sørger således blandt andet for:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• oprettelse, nedlæggelse og ændring i KK-org (hele Københavns Kommune fra marts 2014), grundsystemer og autorisationer</li><li>• oprettelse, nedlæggelse og ændring af KØR hierarki, hardware, netværk, fællesdrev, distributionslister, fællespostkasse, eDoc</li><li>• vurdering af sikkerhedsaspekter</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• afregning af servicen</li> </ul> <p>Koncernservice er ansvarlig for at sikre, at der sker ændringer i relevante systemer som følge af flytningen.</p> <p>Koncernservice opdaterer systemerne på basis af forvaltningens indmelding i den webbaserede flytteportal.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Forudsætningerne for serviceleverancen er at forvaltningen har:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udpeget en flyttekoordinator</li> <li>• Oprettet en flyttesag med Betaler ORG og adresse i Koncernservices webbaserede flytteportal</li> <li>• Oplyst hvordan den nye organisation skal se ud i KØR, Vagtplan, KK-org, m.m.</li> <li>• Udpeget og oplyst hvilke medarbejdere, der er omfattet</li> <li>• Oplyst hvilken hardware, der er omfattet</li> <li>• Oplyst hvilke Netværk, der er omfattet</li> </ul> <p>I den webbaserede løsning bedes også indberettet oplysninger vedr. telefoni, jf. Københavns Borgerservices servicekatalog herfor.</p> <p>Forvaltningen er selv ansvarlig for den fysiske flytning af borde, IT-udstyr mv.</p>
<b>Økonomi</b>	<p>Koncernservice leverer en samlet afregning baseret på alle de leverancer som er indeholdt i flytningen.</p>

## 9.2 Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget)

<b>Formål</b>	<p>Ved ansættelse af ny medarbejder varetager Koncernservice en række administrative opgaver.</p> <p>Med denne tværgående servicebeskrivelse får forvaltningerne et samlet overblik over de relevante services, Koncernservice leverer.</p> <p>Ansættelse af ny medarbejder omfatter følgende services:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rekruttering</li><li>• Personalejuridisk rådgivning</li><li>• Ansættelse – herunder også ansættelse med og uden tilskud</li><li>• IT</li></ul>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er ledere med ansættelseskompetence og direktioner, der ønsker en ny medarbejder ansat, herunder ansættelse af medarbejdere med og uden tilskud.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <p><b>Rekruttering:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Funktionel support af ledere og bedømmelsesudvalgsmedlemmer</li><li>• Behandling af stillingsopslag, så layout og regler for opslag overholdes</li><li>• Grafisk opsætning af trykte stillingsannoncer til fag- og dagblade</li><li>• Publicering til valgte medier og kontrol af, at stillingsopslaget er tilgængeligt på de valgte medier</li><li>• Oprettelse af eksterne bedømmelsesudvalgsmedlemmer i e-rekruttering (forældrerepræsentanter, eksterne konsulenter mv.)</li><li>• Tilknytning af bedømmelsesudvalgsmedlemmer til e-rekruttering</li><li>• Udsendelse af skriftligt afslag til ansøgere</li><li>• Lukning af sag</li><li>• Sikring af at e-rekrutteringssystemet er tilgængeligt og virker efter hensigten samt kontakt til systemleverandør</li><li>• Opdatering af brugervejledninger, og udvikle og vedligeholde brugervenlige basisrapporter</li></ul>



### **Rådgivning:**

- Juridisk bistand i forbindelse med børne- og straffeattester
- Personalejuridisk rådgivning i konkrete sager, fx partshøring ved afslag til ansøgere
- Rådgivning om Genplaceringsportalen
- Bistand til udarbejdelse af lønoplæg
- Rådgivning/forhandling i sager i øvrigt rejst af de faglige organisationer eller andre mod en forvaltning om personalejuridiske eller overenskomstmæssige forhold.

### **Ansættelse af medarbejder:**

- Indhentelse af manglende dokumentation fra beslutningstager og/eller ansøger (ex. uddannelsesbevis, dokumentation for tidligere beskæftigelse m.m.)
- Udarbejdelse af ansættelsesbrev og eventuel lønftale
- Orientering af Kontrol og Refusion vedrørende barselsfonden ved ansættelse af barselsvikar
- Gennemførelse af lønforhandling med forhandlingsberettiget organisation
- Fremsendelse af lønftale til godkendelse hos leder og forhandlingsberettiget part samt orientering til leder og medarbejder når sagen er færdigforhandlet
- Oprettelse af personalesag, samt registrering af medarbejderen i relevante systemer relateret til løn, Vagtplan, KK-org mv.
- Indberetning i lønsystem
- Opsætning i Vagtplan (kun ved tilkøb af Vagtplan 1)

Følgende ansættelser med og uden tilskud er ligeledes omfattet af servicen:

- Løntilskud
- jobrotation
- skånejob
- seniorjob
- fritidsjob
- personlig assistance til handicappede i erhverv

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kombinationsbeskæftigelse, frikøb og udlån</li> <li>- allerede ansatte servicejob (der ansættes ikke flere)</li> </ul> <p><b>IT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et PC-abonnement (vælg model afhængig af job-type og medarbejderens behov for mobilitet) se servicen: Pc-arbejdsplads og/eller evt. Tablet (Mobil enhed).</li> <li>• En BrugerID, bestilles på <i>Opgaveportalen</i> (Brugeradministrationens basisydelse) evt. suppleret med <i>forvaltningens autorisationsblanket</i> til diverse fagsystemer.</li> <li>• Muligvis et telefonnummer-abonnement/SIM-kort og en telefon, der supporteres af KVIK-skranken i Koncernservice (<i>NY service: Support på mobiltelefoner</i>).</li> <li>• Muligvis et separat abonnement på servicen Mobilt bredbånd for at få internet adgang på sin <i>tablet eller bærbar PC</i> fra andre steder (ikke KK-lokationer).</li> <li>• Muligvis abonnement på en Token til etablering af sikker datakommunikation fra PC-arbejdspladsen via et <i>ikke</i> KK-kontrolleret netværk (netværk = WIFI).</li> <li>• Muligvis abonnement på servicen: Synkronisering af mail med mobil enhed, DME, som er en nødvendig sikring af mail indhold i forbindelse med mobiltelefon og Tablet.</li> </ul> <p>Behandlingen af autorisationer i de pågældende systemer sker efter anvisning fra respektive systemejere.</p>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Beslutningstager har selv ansvaret for bevilling af midler til ansættelsen samt godkendelsesmandat til at ansætte den pågældende medarbejder inden indmelding til Koncernservice</p> <p>Der er følgende forudsætninger for service:</p> <p><b>Rekruttering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forud for rekruttering skal beslutningstager undersøge i Genplaceringsportalen om der er egnede kandidater til stillingen. Vejledning til genplaceringsportalen findes på opgaveportalen</li> <li>• Stillinger af 5 måneders varighed eller derover, publiceres på kk.dk som minimum</li> <li>• Kontaktperson for stillingsopslaget skal være tilgængelig for spørgsmål fra indmelding til publicering</li> <li>• Ved afslutning af rekrutteringssag skal det registreres på sagen, hvem der er blevet tilbudt ansættelse, og hvem der har været til samtale, herunder udarbejdet notat om mundtligt afslag og evt. referencer. Derudover skal sagen være</li> </ul>

statusopdateret til lokation Media og Rekruttering.

- Ved modtagelse af fysiske ansøgninger er arbejdsstedet selv ansvarlig for at scanne disse ind på rekrutteringssagen og sende kvittering for modtagelse
- Beslutningstager er selv ansvarlig for screening og indkaldelse/ afholdelse af samtaler

Eventuelle uopfordrede ansøgninger håndteres af arbejdsstedet. Standardskabeloner til afslag kan findes på Media og Rekrutterings side på Opgaveportalen.

#### **Personalejuridisk rådgivning**

- Forvaltningen bærer risikoen for, at alt relevant materiale fremsendes til Koncernservice, så rådgivningen kan ydes på fyldestgørende grundlag. Omfanget kan eventuelt afklares med den konkrete sagsbehandler i Koncernservice.
- Forvaltningen har ansvaret for eventuelle tvister om aftalens indhold, herunder for betaling af eventuelle ekstraydelser eller omkostninger, der følger af tvisten.

Aftaler forhandlet af Koncernservice skal altid eksplicit tiltrædes af forvaltningen.

#### **Ansættelse**

- Afklaring af arbejds- og opholdstilladelse forud for ansættelse.
- Koncernservice skal have alle nødvendige oplysninger til brug for lønanvisning fra såvel kandidat som beslutningstager senest den 1. i den måned, hvor første løn skal udbetales.
- Uden tilkøb af Vagtplan 1, skal beslutningstager skal selv opsætte medarbejderen i Vagtplan.
- Ved ansættelser, der kræver børne- og/eller straffeattest, skal beslutningstager selv indhente disse og vurdere, om de vil ansætte pågældende. Der kan fås rådgivning i Koncernservice til vurdering af attesterne.
- Ved ikke-ordinære ansættelser som løntilskud mv. håndteres godkendelse og blanketter for oprettelse af løntilskudsplads mv. af det enkelte arbejdssted.

#### **IT:**

- Brugeradministration bestilles i Remedy. Bestilling kan kun foretages af kommunens autorisationsansvarlige.
- Bestilling af kendeord/passwords til fagsystemer kan ske via Remedy eller ved telefonisk henvendelse til Serviceindgangen.

Økonomi

**Rekruttering:**

Via bevilling

Direkte omkostninger til annoncering afholdes af indmelder

**Ansættelse:**

Via bevilling.

Ved overskridelse af indberetningsfrisen til Koncernservice, kan der være tilfælde hvor Koncernservice ikke har mulighed for at indmelde sagen rettidigt til KMD. KMD kan i sådanne sammenhænge forbeholde sig ret til at opkræve et gebyr på pt. kr. 750. Denne omkostning skal afholdes af Beslutningstager. Se evt. afsnittet Frister og udgifter til KMD.

**Personalejuridisk rådgivning:**

Via bevilling.

**IT:**

Den administrative leder (den autorisationsansvarlige) bør overveje om medarbejderen har brug for særlige goder eller services som fx: Betalt linjeforbindelse (302 kr/md), abonnement på Serviceniveau VIP eller om medarbejderen evt. skal oprettes som medlem af særlige Postkasser og distributionslister.

Der faktureres et grundbeløb på kr. 423,- 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 det maksimale antal brugere i det kvartal der afregnes.

### 9.3 Ansøgt/uansøgt fratrædelse af medarbejder

<b>Formål</b>	<p>Fratrædelse kan være begrundet i medarbejderens eget ønske om at fratræde (ansøgt) eller begrundet i beslutningstagers ønske om at opsigse/bortvise medarbejderen begrundet i organisationens eller medarbejderens forhold (uansøgt).</p> <p>Med denne tværgående servicebeskrivelse får forvaltningerne et samlet overblik over de services Koncernservice leverer i forbindelse med fratrædelse af en medarbejder.</p> <p>Fratrædelse af medarbejder kan omfatte følgende services:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personalejuridisk bistand</li><li>• Fratrædelse</li><li>• IT</li></ul>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med afskedigelseskompetence, der ønsker at indberette at en medarbejder fratræder.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p><b>Personalejuridisk bistand:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rådgivning om tilrettelæggelse og håndtering af afskedigelsessager, herunder om afholdelse af tjenstlige samtaler og udarbejdelse af referater.</li><li>• Personalejuridisk vurdering af den konkrete sag, herunder gennemlæsning af bilag samt eventuelt møder herom.</li><li>• Rådgivning om genplaceringsportalen</li><li>• Udarbejdelse og fremsendelse af partshøringsbrev vedrørende afsked eller bortvisning.</li><li>• Evt. indkaldelse til og afholdelse af partshøringsmøde.</li><li>• Gennemgang af partshørings svar.</li><li>• Udarbejdelse og fremsendelse af den endelige afgørelse (afsked/bortvisning).</li><li>• Al sagsbehandling i disciplinærsager mod tjenestemænd i henhold til KL's tjenestemandregulativ bilag 6.</li><li>• Indkaldelse til og deltagelse i forhandling.</li><li>• Eventuel udarbejdelse af uenighedsreferat eller alternativt fratrædelsesaftale</li></ul> <p><b>Fratrædelse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udarbejdelse af brev der bekræfter fratrædelsen. Brevet indeholder også relevante oplysninger om seneste stilling og ansættelsesperiode.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fratrædelse af medarbejderen i relevante systemer relateret til personalesag, løn, herunder fravær, Vagtplan, KK-org mv.</li> <li>• Udskrivelse af feriekort / overførelse af ferie</li> <li>• For tjenstemænd udfyldes og indsendes pensionsskema til KMD</li> <li>• Partshøring og meddelelse om uansøgt afsked jf. ”Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder”</li> <li>• Fratrædelse af medarbejder ved uansøgt fratrædelse</li> </ul> <p><b>IT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afmelding af hardware, software, brugerident og anden IT (disse er beskrevet i servicekatalog for IT)</li> <li>• Opsigelse af diverse abonnementer (mobil, kantine, ferieklubber etc.) tilknyttet den fratrædende medarbejder</li> </ul>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <p><b>Personalejuridisk bistand:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den afskedigende leder har ansvar for at have ledelsesmæssigt mandat til at den pågældende medarbejder afskediges fra sin stilling.</li> <li>• Alt for sagen relevant materiale skal fremsendes til Koncernservice, hvis dette ikke allerede fremgår af personalesagen. Omfanget kan eventuelt afklares med sagsbehandleren i Koncernservice.</li> <li>• Hvis afskedigelsen/bortvisningen ikke vurderes at være sagligt begrundet, kontaktes lederen med henblik på yderligere rådgivning.</li> <li>• Den afskedigende leder har ansvar for, at der er afholdt samtaler mv. med medarbejderen, således at afskedigelsen kan gennemføres på sagligt grundlag.</li> <li>• Indkaldelse til og afholdelse af tjenstlig samtale</li> <li>• Udarbejdelse af referat fra den tjenstlige samtale</li> <li>• Ved opsigelser grundet arbejdsmangel skal beslutningstager tilmelde afskedstruede medarbejdere til Genplaceringsportalen</li> </ul> <p>Hvis der er tale om en særlig vanskelig eller principiel sag, eller lederen er urutineret i sager af tjenstlig karakter, tilbyder Koncernservice efter aftale følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennemlæsning og eventuelt rettelse af indkaldelse til, og referat fra tjenstlig samtale</li> <li>• Medvirken ved tjenstlige samtaler</li> </ul> <p>Aftaler om godtgørelse eller erstatning indgås med medarbejderen/medarbejderens faglige organisation eller bisidder efter mandat aftalt med den afskedigende leder i</p>

	<p>forvaltningen, som sagen varetages for.</p> <p><b>Fratrædelse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fratrædelsen skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning</li> <li>• Fratrædelsen skal for bagudlønnede som udgangspunkt være anmeldt senest den 5. i ophørsmåned</li> <li>• Fratrædelsen skal for forudlønnede være anmeldt senest den 5. i måneden før ophørsmåned. Ved beregning af tjenestemandspension dog 2 måneder før ophørsmåned.</li> <li>• Fratrædelse i prøvetiden skal indmeldes hurtigst muligt</li> <li>• Ved dødsfald skal dette indmeldes hurtigst muligt</li> <li>• Uden tilkøb af Vagtplan 1 skal beslutningstager sikre, at ferie i fratrædelsesmåneden er indtastet i Vagtplan ved indberetning af fratrædelsen</li> </ul> <p><b>IT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afmelding af alle abonnementer og medlemskaber</li> </ul>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p><b>Personalejuridisk bistand:</b></p> <p>Via bevilling.</p> <p>Evt. godtgørelse og/eller erstatningsbeløb betales af forvaltningen, som afskedigelsessagen varetages for.</p> <p><b>Fratrædelse:</b></p> <p>Via bevilling.</p> <p>Ved overskridelse af indberetningsfrisen til Koncernservice, kan der være tilfælde hvor Koncernservice ikke har mulighed for at indmelde sagen rettidigt til KMD. KMD kan i sådanne sammenhænge forbeholde sig ret til at opkræve et gebyr på pt. kr. 750. Denne omkostning skal afholdes af Beslutningstager. Se evt. afsnittet Frister og udgifter til KMD.</p> <p><b>IT:</b></p> <p>Indeholdt i abonnement</p>

## 10 Personaleservices

### 10.1 Generelt vedr. tidsfrister

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

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

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

#### 10.1.1 Månedslønnet personale (bagudlønnede), herunder honorarlønnede

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

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

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

#### 10.1.2 Månedslønnet personale (forudlønnede)

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

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

Ved fratrædelser hvor der skal ske beregning af tjenestemandspension skal fratrædelsen indmeldes senest 2 måneder før medarbejderen fratræder.

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

#### 10.1.3 Timelønnet med månedsvi udbetaling

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

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



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

#### 10.1.4 Timelønnet med udbetaling hver 14. dag

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

Fratrædelser indmeldes ligeledes løbende.

## 10.2 Generelt vedr. omkostninger

### 10.2.1 Til KMD

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

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

I tilfælde hvor der ikke udbetaltes korrekt løn, kan der af KMD udbetales et acontobeløb til en medarbejder. Dette kan være nødvendigt pga. fejl, eller fordi medarbejderen ansættes midt i en måned og derfor skal have sin løn udbetalt aconto. Såfremt det er KMD der har lavet en fejl i forhold til det indsendte, afholder KMD selv udgiften til acontoudbetalingen. I øvrige situationer afholdes omkostningen til acontoudbetalingen af beslutningstager/tjenestestedet.

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

### 10.2.2 Øvrige omkostninger

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

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

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

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

## 10.3 Fælles standardservices

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

### 10.3.2 Ændringer (Anmodning fra beslutningstager)

<b>Formål</b>	<p>Ved ændring af arbejdstiden sikrer Koncernservice, at medarbejderen får et ændringsbrev og en korrekt rettidig løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.</p> <p>Servicen omfatter ligeledes intern flytning af medarbejdere, dvs. flytning inden for egen organisation uden stillingsændring.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere, der har medarbejdere, som skal have ændret arbejdstid, eller flytte inden for organisationen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Partshøring og varsling med korrekt varsel hvis tale om væsentlige ændringer af ansættelsesforholdet fra arbejdsgivers side</li><li>• Udarbejdelse af ændringsbrev ved ændret arbejdstid</li><li>• Indberetning i lønsystem</li><li>• Opsætning i Vagtplan (kun ved tilkøb af Vagtplan 1)</li><li>• Ændring af KK-org</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ønskede ændringer skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning senest d. 1. i måneden, hvor ændringen træder i kraft – for forudlønnede dog d. 1. i måneden før ændringen træder i kraft.</li><li>• Uden tilkøb af Vagtplan 1, skal beslutningstager selv opsætte medarbejderen i Vagtplan.</li><li>• Intern flytning indmeldes via selvbetjeningsløsning snarest muligt og senest 10 dage inden ændringen skal træde i kraft.</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 10.3.3 Ændringer (Anmodning fra medarbejdere)

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

#### 10.3.4 Timesedler, over-/merarbejde, ferie mv.

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

### 10.3.5 Forhåndsberegning/fiktiv beregning af tjenestemandspension

<b>Formål</b>	Koncernservice sikrer, at ansatte på tjenestemandsvilkår kan få foretaget en forhåndsberegning af tjenestemandspensionen.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er alle ledere og medarbejdere i kommunen, som er ansat på tjenestemandsvilkår.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gennemgang af personalesag / beregning af pensionsalder</li><li>• Udarbejdelse af brev til tjenestemanden</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anmodningen om forhåndsberegning af tjenestemandspension skal indeholde oplysning om pensioneringsdato (evt. fiktiv)</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 10.3.6 Frivillige pensionsordninger

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

10.3.7 Jubilæum	
<b>Formål</b>	<p>Ved medarbejderes jubilæum sikrer Koncernservice, at forvaltningen/beslutningstager orienteres, at diplom fremsendes til forvaltningen, samt at der anvises jubilæumsgratiale til jubilaren i overensstemmelse med gældende cirkulære.</p> <p>Herudover sikrer Koncernservice, at faglige organisationer orienteres om jubilæer, ligesom kommunens jubilæumskoordinator orienteres med henblik på planlægning af den årlige jubilæumsfest på Rådhuset.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, som har gjort tjeneste i kommunen i henholdsvis 25, 40 og 50 år, samt beslutningstagere, der bærer ansvaret for overrækkelse af diplom, evt. fremsendelse af begrundet ansøgning om fortjenstmedalje og videre planlægning af festlighed lokalt.</p> <p>En detaljeret beskrivelse af hoved- og delaktiviteter samt grænsesnit fremgår af procesportalen, og beskrivelsen af ansvar, redskaber mv. for brugere fremgår af opgaveportalen.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halvårlig udsendelse af jubilæumsliste til relevante enheder/institutioner. Listerne er gældende for det følgende kalenderår.</li> <li>• Eventuel korrektion af registreret jubilæumsdato</li> <li>• Udsendelse af jubilæumsliste til faglige organisationer og til kommunens jubilæumskoordinator</li> <li>• Udarbejdelse af diplom</li> <li>• Anvisning af jubilæumsgratiale</li> <li>• Indhentelse af fortjenstmedalje</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslutningstager returnerer Jubilæumsliste til Koncernservice med anførsel af eventuelle korrektioner og manglende jubilarer, samt bemærkning i tilfælde af, at jubilaren ikke ønsker at markere jubilæet.</li> <li>• Hvis der er tale om en 40 eller 50 års jubilar, som ønsker at modtage fortjenstmedalje, skal Koncernservice modtage en begrundet ansøgning fra beslutningstager. Pga. lang sagsbehandlingstid i ministeriet skal ansøgningen være Koncernservice i hænde senest 6 mdr. forud for jubilæumsdatoen.</li> </ul>
<b>Økonomi</b>	<p>Via bevilling.</p> <p>Udgiften til selve jubilæumsgratiale og evt. fortjenstmedalje afholdes af tjenestestedet.</p>



### 10.3.8 Barselsorlov for mor – herunder graviditetsgener og adoption

<b>Formål</b>	Ved medarbejders (mors) afholdelse af barsel- eller forældreorlov sikrer Koncernservice, at orloven registreres, og at ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan, løn og refusioner i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det gældende område.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p><b>Graviditetsgener, graviditetsorlov, barsels- og forældreorlov og adoptionsorlov</b></p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indberetning af lægeligt dokumenteret graviditetsfravær</li><li>• Udarbejdelse af orienteringsbreve før orlov</li><li>• Udarbejdelse af barselsaftaler til medarbejder og orientering til beslutningstager</li><li>• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn</li><li>• Anmodning (via KMD) om refusion ved refusionsberettiget orlov og graviditetsgener</li><li>• Kommunikation og rådgivning på området</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen: Ansøgning om orlov skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning. (Kravene er beskrevet nærmere på Opgaveportalen)</p> <p>Graviditetsgener:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sagen (indeholdende lægelig dokumentation) samt dokumentation for terminsdato skal være indmeldt senest to uger efter påbegyndt fravær</li></ul> <p>Barsel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ansøgning om orlov skal være indmeldt i godkendt form (indeholdende lægelig dokumentation med terminsdato) senest 3 måneder før medarbejders termin</li><li>• Medarbejder skal aflevere barselsskema til nærmeste leder senest 8 uger efter fødsel.</li><li>• Forvaltningen / eller leder skal sørge for opfølgning, godkendelse og indsendelse af skemaet til Koncernservice senest 10 uger efter fødsel.</li><li>• Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt</li></ul> <p>Anmodning om ændring af indgået aftale:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anmodning med dokumentation for restorlov skal være indmeldt til Koncernservice senest 1 måned før orlovens start</li><li>• Alle ændringer skal godkendes af leder</li></ul> <p>Adoption:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ansøgning om adoptionsorlov indsendes, så snart dokumentation er modtaget</li></ul>

	<p>Forvaltningen er ansvarlig for at give Koncernservice besked om overførsel af eventuelle feriedage, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven.</p> <p>Ved tilkøb af Vagtplan 1, udfører Koncernservice opgaven omkring tastning af feriedage, feriefridage og omsorgsdage i Vagtplan. Indberetningen til Koncernservice skal foretages i en separat sag.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse Koncernservice om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. F.eks. ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation.</p>
Økonomi	Via bevilling.

### 10.3.9 Fædre- og forældreorlov – herunder også adoption

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

	<p>i en separat sag.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse Koncernservice om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. Fx ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation.</p>
Økonomi	Via bevilling.

10.3.10 Udskudt forældreorlov	
<b>Formål</b>	Ved medarbejders afholdelse af udskudt forældreorlov sikrer Koncernservice, at orloven registreres, og at ændringer indberettes og slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan, løn og refusioner i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det gældende område.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p><b>Udskudt orlov</b></p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udarbejdelse af barselsaftaler vedr. den udskudte orlov og orientering af beslutningstager</li> <li>• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn</li> <li>• Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov</li> <li>• Kommunikation og rådgivning på området</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen: Ansøgning om orlov skal være korrekt indmeldt via Koncernservices selvbetjeningsløsning. (Kravene er beskrevet nærmere på Opgaveportalen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejder skal kunne dokumentere restorlov til afholdelse. Af dokumentationen skal tydeligt fremgå, om der er tale om orlov med løn eller dagpenge. Dokumentationen fås fx på Borger.dk</li> <li>• Det er forvaltningens / leders ansvar at rykke medarbejderen for fremskaffelse af dokumentation, overholdelse af frister og medvirken til uafklarede spørgsmål til sagen</li> <li>• Ansøgning om orlov vedlagt dokumentationen skal være korrekt indmeldt af bruger via Koncernservices selvbetjeningsløsning senest 1 måned før orlovens afholdelse</li> <li>• Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt</li> </ul> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at give Koncernservice besked om overførsel af eventuelle feriedage, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven.</p> <p>Ved tilkøb af vagtplan 1, udfører Koncernservice opgaven omkring tastning af feriedage, feriefridage og omsorgsdage i Vagtplan. Indberetningen til Koncernservice skal foretages i en separat sag.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse Koncernservice om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. Fx ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation.</p>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 10.3.11 Orlov – pasning af syge børn eller pårørende eller andre typer orlov

<b>Formål</b>	<p>Ved afholdelse af orlov hos medarbejder sikrer Koncernservice, at orloven registreres og ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område. Koncernservice hjemtager og lønkører refusion i de sager, hvor der er givet en bevilling fra bopælskommunen.</p> <p>Servicen dækker over flere typer orlov:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Orlov efter overenskomst / tjenestemandregulativ / værnepligt, hjemmeværn</li><li>• Orlov til pasning af syge børn eller andre pårørende (efter paragrafferne i ”Aftalen om Fravær af Familiemæssige Årsager”)</li></ul>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov, samt beslutningstagere med personaleansvar</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udarbejdelse af ændringsbreve i forbindelse med orlov og orientering af beslutningstager</li><li>• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan og løn</li><li>• Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov</li><li>• Kontrol og lønkørsel af modtagne refusioner</li><li>• Kommunikation og rådgivning på området</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ansøgning om orlov skal være korrekt indsendt senest en uge efter orlovens start til Koncernservice via Koncernservices selvbetjeningsløsning</li><li>• Hvis orloven udløser refusion, skal der være indsendt en godkendt bevilling fra bopælskommune til Koncernservice via Koncernservices selvbetjeningsløsning</li><li>• Beslutningstager skal indmelde tilbagevenden/forlængelse via Koncernservices selvbetjeningsløsning</li></ul> <p>Ved orlov med lønbærende ændringer skal Koncernservice have alle nødvendige oplysninger senest den 1. i den måned, hvor lønændringen træder i kraft. For forudlønnede skal indberetningen dog ske senest den 1. i måneden forud for lønændringens ikrafttrædelse.</p>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

10.3.12 Anmodninger om tilskud fra Barselsfonden	
<b>Formål</b>	<p>Barselsfonden har til formål at refundere forvaltningernes / institutionernes merudgifter til vikardækning under ansattes barsels- og adoptionsorlov.</p> <p>Koncernservice sikrer, at beregningen af lønudgifter og dagpengerefusioner er korrekte og udbetaler herefter tilskuddet fra fonden til arbejdssted.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der afholder lønnet barsels- eller forældreorlov.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice udbetaler barselsdagpenge og tilskud fra Barselsfonden til arbejdssted med en måneds forskydning. Beløbene udbetales løbende ud fra en a conto beregning.</li> <li>• Afregning i forbindelse med årsskifte</li> <li>• Endelig slutafregning sker, når den lønnede del af barselen er afsluttet.</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Arbejdsstedet ansætter en vikar og indmelder denne via Koncernservices selvbetjeningsløsning til barselsvikar SENEST en måned efter ansættelsen.</p> <p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barslen skal være indmeldt til Koncernservice (se Ansættelse af ny medarbejder)</li> <li>• Der skal være ansat en vikar – eller kunne dokumenteres en merudgift</li> <li>• Vikaren skal være indmeldt senest en måned efter ansættelsen.</li> <li>• Indmelde igangværende barsler ved årsskifte</li> </ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

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

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



### 10.3.14 Hjemtagning af refusioner ved ansættelser med tilskud

<b>Formål</b>	Samling af en række mindre typer ansættelser, som har det til fælles, at der ydes refusion. Koncernservice lønkører refusionerne til arbejdsplads.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der er ansat på baggrund af én af de nedenstående kategorier. <ul style="list-style-type: none"><li>- løntilskud</li><li>- skånejob</li><li>- seniorjob</li><li>- fritidsjob</li><li>- jobrotation</li><li>- personlig assistance til handicappede i erhverv</li><li>- kombinationsbeskæftigelse, frikøb og udlån</li><li>- allerede ansatte servicejob (der ansættes ikke flere)</li><li>- allerede ansatte i fleksjob (aftaler indgået før 1. januar 2013)</li></ul> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indberetning af ny aftale eller ændring til KMD via LPA portalen</li><li>• Anmodning om refusion</li><li>• Kvartalsvis kontrol af KMD's anmodning</li><li>• Kvartalsvis kontrol af lønrefusion fra modpart</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	Der er følgende forudsætninger for servicen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medarbejderen skal være oprettet i lønsystemet.</li><li>• Der skal være indgået en aftale eller bevilling med bopælskommune, faglig organisation eller jobcentret</li><li>• Aftalen/bevillingen skal være indsendt via Koncernservices selvbetjeningsløsning senest 1 måned efter indgåelse.</li><li>• Ved ændringer eller ophør, skal det indsendes via Koncernservices selvbetjeningsløsning.</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 10.3.15 Løndebitor

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

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

<b>10.3.17 Rådgivning og support på det personaleadministrative område</b>	
<b>Formål</b>	Koncernservice sikrer, at ledere og medarbejdere i kommunen kan få rådgivning og support i forhold til personaleområdet i overensstemmelse med gældende regler, lovgivning og overenskomster.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er alle ledere og medarbejdere i kommunen, som Koncernservice leverer personaleservices til.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faglig og processuel rådgivning på personaleområdet, heraf særligt i forhold til Koncernservices services på personaleområdet</li> <li>• Teknisk support i forhold til brug af Koncernservices selvbetjeningsløsninger på personaleområdet samt Vagtplan</li> </ul> <p>Øvrige forpligtelser for Koncernservice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice er forpligtet til at stille hjælpeværktøjer til rådighed som fx vejledninger, e-læring og opgavebeskrivelser på Opgaveportalen samt eventuel undervisning efter nærmere aftale.</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det forventes, at ledere og medarbejdere før henvendelse til Koncernservice for rådgivning og support har orienteret sig på opgaveportalen</li> <li>• Ledere og medarbejdere er selv ansvarlige for at have bestilt den rette autorisation til Koncernservices selvbetjeningsløsninger. Koncernservice rådgiver herom ved behov.</li> </ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 10.3.18 Personalejuridiske rådgivnings- og forhandlingsydelser

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

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

### 10.3.19 Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder

<b>Formål</b>	<p>Koncernservice, Personalejura og Forhandling varetager i Københavns Kommune alle sager om tildeling af advarsler, uansøgt afsked og bortvisning.</p> <p>Servicen omfatter advarsler, uansøgt afsked og bortvisning af overenskomstansatte medarbejdere og diskretionære og disciplinære sanktioner og afskedigelser af tjenestemænd.</p> <p>Ved sin sagsbehandling sikrer Koncernservice, at sanktionen er sagligt begrundet og gives til medarbejderen i overensstemmelse med gældende regler og lovgivning samt overenskomster og aftaler på området.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for denne service er ledere med afskedigelseskompetence, der ønsker, at en medarbejder tildeles en tjenstlig sanktion, afskediges eller bortvises.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rådgivning om tilrettelæggelse og håndtering af afskedigelsessager, herunder om afholdelse af tjenstlige samtaler og udarbejdelse af referater.</li><li>• Personalejuridisk vurdering af den konkrete sag, herunder gennemlæsning af bilag samt eventuelt møder herom.</li><li>• Udarbejdelse og fremsendelse af partshøringsbrev vedrørende advarsel, afsked eller bortvisning.</li><li>• Evt. indkaldelse til og afholdelse af partshøringsmøde.</li><li>• Gennemgang af partshørings svar.</li><li>• Udarbejdelse og fremsendelse af den endelige afgørelse (advarsel/afsked/bortvisning).</li><li>• Al sagsbehandling i disciplinærsager mod tjenestemænd i henhold til KL's tjenstemandsregulativ bilag 6.</li><li>• Indkaldelse til og deltagelse i forhandling.</li><li>• Eventuel udarbejdelse af uenighedsreferat eller alternativt fratrædelsesaftale</li><li>• Rådgivning om genplaceringsportalen</li></ul> <p>Øvrige forpligtelser for Koncernservice:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Koncernservice er forpligtet til at gennemføre sager, der skønnes at være sagligt begrundet i enten medarbejderens eller virksomhedens forhold.</li><li>• Koncernservice er forpligtet til at overholde eventuelle frister i overenskomster mv.</li><li>• Koncernservice forhandler altid efter forvaltningens mandat, og aftaler forhandlet af Koncernservice skal altid eksplicit tiltrædes af forvaltningen</li><li>• Koncernservice kan ikke forhandle eller indgå aftaler i strid med gældende ret, lovgivning, overenskomster og/eller aftaler.</li></ul> <p>Hvis alt relevant materiale er modtaget senest den 5. i en måned, skal Koncernservice i sager om uansøgt afsked tilstræbe at udarbejde en partshøring med henblik på</p>

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



	Evt. godtgørelse og/eller erstatningsbeløb betales af forvaltningen, som afskedigelsessagen varetages for.
--	--

### 10.3.20 Aktindsigt i personalesager

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

### 10.3.21 Undervisning og anden information

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

### 10.3.22 Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer

<b>Formål</b>	Koncernservice sikrer at alle grunddata på løn- og personaleområdet i Københavns Kommune bliver ajourført.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er ledere, controllere og HR-personale</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdatering af KK-org der sikrer visning af korrekt organisationshierarki, samt danner grundlag for selvbetjeningsløsningerne i Koncernservice.</li> <li>• Opdatering af LOS (LinieOrganisationsSystemet) der sikrer, at der kan udbetales løn til medarbejderne.</li> <li>• Opdatering af LPA-portal som kvalitetssikrer løn- og personalemedarbejders indberetninger til KMD.</li> <li>• Opdatering af Løn- og vagtplansystemerne med grunddata der sikrer kommunikation mellem systemerne, organisatoriske tilhørsforhold og korrekt kontering af løn.</li> </ul> <p>Øvrige forpligtelser for Koncernservice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice knytter korrekt KK-org til den enkelte medarbejder i forbindelse med oprettelser og ændringer.</li> <li>• Koncernservice opdaterer KK-org med informationer om nye, ændrede, konstituerede og afdøde ledere.</li> <li>• Koncernservice ajourfører p-numre i LOS og KK-org (til brug for SKAT, Arbejdstilsyn m.v.)</li> <li>• Koncernservice stiller indberetningsværktøj til rådighed, som både tilgodeser forvaltninger, hvor lederne selv kan indmelde ændringer for den enhed, de er ledere for, og forvaltninger, hvor indmelding sker centralt fra / koordineret.</li> </ul> <p>Relaterede services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• På sigt skal E-rekrutteringssystemet hente organisationshierarkiet fra KK-org.</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved større ændringer i grunddata nedsættes en projektgruppe med deltagelse fra forvaltningen og estimerer aftales. Forvaltningen orienterer Koncernservice så betids at opgaven kan afdækkes og håndteres på hensigtsmæssig vis. Koncernservice leverer projektleder</li> <li>• Forvaltningerne er ansvarlige for, at alle oversigter, systemer m.v. er ajourført ved overgangen til Koncernservice, herunder at alle medarbejdere er tilknyttet en korrekt KK-org.</li> <li>• Efter overgangen til Koncernservice skal der ske et fremadrettet samarbejde med forvaltningerne om kvalitetssikring af oplysningerne i LOS, herunder når LOS anvendes af flere systemer, der forbliver i forvaltningen.</li> </ul>

	<p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• KØR-kontoplan-ansvarlige i forvaltningerne formidler oplysninger til Koncernservice, når KØR-org-nummer er valgt.</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 10.3.23 Ledelsesinformation

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

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

### 10.3.24 Indhentning af lønoplysninger (FTR/TR'ere)

<b>Formål</b>	<p>Til brug i udøvelsen af hvervet som fælles/tillidsrepræsentant har valgte, godkendte fælles/tillidsrepræsentanter, adgang til at indhente oplysninger om lønniveau og lønsammensætning mv. på individniveau for de medarbejdere, vedkommende repræsenterer som fælles/tillidsrepræsentant.</p> <p>Regler om udlevering af statistiske oplysninger mv. til tillidsrepræsentanter er fastlagt i følgende aftaler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aftale om tillidsrepræsentanter, samarbejde og samarbejdsudvalg</li><li>- Rameaftale om medindflydelse og medbestemmelse</li><li>- Aftale om statistiskgrundlag for de lokale lønforhandlinger</li></ul>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdervalgte, godkendte fælles/tillidsrepræsentanter med forhandlingskompetence vedrørende løn.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mulighed for anmodning om lønoplysninger til brug for lønforhandlinger på individniveau for de medarbejdere, fællestillidsrepræsentanten repræsenterer i lønspørgsmål, via en digital blanket eller selvbetjeningsløsning</li><li>- Fremsendelse af de efterspurgte oplysninger via sikker e-mail i et anerkendt, læsbart format</li><li>- Orientering af fællestillidsrepræsentantens forhandlingsmodpart om form og indhold af de udleverede oplysninger</li><li>- Sikre at data kan trækkes i Rubin</li></ul> <p>Koncernservice er forpligtet til at råde over og være i stand til at fremskaffe de ønskede oplysninger indenfor den givne tidsramme.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Der er følgende forudsætninger for servicen:</p> <p><b>Oplysninger til lokale tillidsrepræsentanter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ledere med adgang til Rubin bestiller og udleverer oplysninger til den lokale tillidsrepræsentant. Ledere uden adgang til Rubin kan bestille oplysningerne på <a href="mailto:support.rubin@ks.kk.dk">support.rubin@ks.kk.dk</a>, jfr. udsendte vejledning herom.</li></ul> <p><b>Oplysninger til Fællestillidsrepræsentanter</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fællestillidsrepræsentanten, anmoder Koncernservice om de ønskede oplysninger på <a href="mailto:support.rubin@ks.kk.dk">support.rubin@ks.kk.dk</a>, og skal oplyse<ul style="list-style-type: none"><li>o hvilket org-nummer eller –numre, vedkommende er tillidsrepræsentant for, samt</li><li>o hvilket overenskomstområde(r), vedkommende repræsenterer</li><li>o fra hvilken måned, fællestillidsrepræsentanten ønsker lønoplysningerne.</li><li>o navnet på forhandlingsmodparten</li></ul></li></ul> <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for fælles/tillidsrepræsentanten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fælles/tillidsrepræsentanten har pligt til, alene at anmode om oplysninger for de</li></ul>



	<p>medarbejdere, vedkommende repræsenterer, samt at kunne, på given foranledning, dokumentere dette.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Såfremt fælles/tillidsrepræsentanten modtager oplysninger om personer, vedkommende ikke repræsenterer i forhandlinger, må disse oplysninger ikke indgå i forhandlingsgrundlaget, og er i øvrigt omfattet af tavshedspligt fra fælles/tillidsrepræsentantens side.</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

## 10.4 Tilkøbsservices

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Målgruppe</li> <li>• Kursussted</li> <li>• Pris</li> <li>• Kursusindhold</li> <li>• Program</li> <li>• Kontoplan v/kontering</li> </ul>
Økonomi	7.330 kr. pr. kursus.

## 10.4.2 Indberetning af ferie og fravær i Vagtplan (Vagtplan 1)

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor der er tale om indberetning af nedsat tjeneste skal mulighedserklæring fremsendes via Koncernservices selvbetjeningsløsning.</li> <li>• Mødeplaner m.v., der skal fremgå af rulleplaner i Vagtplan, skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning.</li> </ul> <p><b>Forvaltningens forpligtigelse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslutningstager har selv ansvar for at aftale ferie og fravær med medarbejder.</li> <li>• Beslutningstager har selv ansvar for at indhente lægeerklæring hos medarbejder, hvor der er tale om karensdage i forhold til medarbejderens ret til erstatningsferie.</li> <li>• Beslutningstager har selv ansvar for at få udfærdiget fastholdelsesplan og evt. mulighedserklæring, hvor der er tale om nedsat tjeneste.</li> <li>• Beslutningstager har selv ansvar for at aftale mødeplan mv. med medarbejder.</li> </ul>
Økonomi	Indberetning af ferie og fravær i Vagtplan kan af forvaltningen tilkøbes til en pris af kr. 253,- pr. medarbejder pr. år.

### 10.4.3 Andre indberetninger i Vagtplan – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan 2)

<b>Formål og produkt</b>	Koncernservice sikrer, at andre indberetninger i Vagtplan sker i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar.</p> <p><b>Servicen omfatter i hovedtræk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indberetning af timer til overenskomstansatte timelønnede.</li><li>• Indberetning af særydelser i medarbejdernes planer i Vagtplan, herunder fx merarbejde, overarbejde, ændringer i tjenester, omlagte timer og feriekoloni.</li><li>• Indberetning af andre ændringer i medarbejdernes planer i Vagtplan, fx afspadsring og kursus.</li><li>• Indberetning af løntillæg for måneds- og timelønnede, fx kørsels- og befordringsgodtgørelse.</li><li>• Manuelle ændringer i afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen iht. lokalaftaler ved ansættelse og ændringer.</li><li>• Ændring af afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i forbindelse med enkeltstående dage, brug af restsaldi og tømning af saldi.</li><li>• Oprydning i rulleplaner.</li></ul> <p><b>Øvrige forpligtelser for Koncernservice:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Koncernservice er forpligtiget til at kende, følge og løbende holde sig opdateret på regler, lovgivning og overenskomster, der har relevans for udførelsen af opgaven.</li><li>• Koncernservice er forpligtiget til at sikre, at selvbetjeningsløsningen er tilgængelig.</li></ul> <p><b>Relaterede services:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Variable ydelser (timesedler, over-/merarbejde, ferie m.v.)</li><li>• Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget)</li><li>• Ændringer (anmodning fra beslutningstager)</li><li>• Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer</li><li>• Lønkontrol og særlig lønkontrol, jf. obligatoriske retningslinjer for løn og personaleområdet</li><li>• Rådgivning og support</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningernes forpligtelser</b>	<p><b>Der er følgende forudsætninger for servicen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Timer, særydelser og løntillæg og andre ændringer skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning.</li><li>• Indsendte timesedler skal være underskrevet af lønmodtager.</li><li>• Timer, særydelser og løntillæg og andre ændringer skal fremsendes så snart de</li></ul>

	<p>kendes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor der skal ske manuelle ændringer i afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen iht. lokalaftale, skal lokalaftale fremsendes af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning.</li> <li>• Ændringer af afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i øvrigt skal fremsendes så snart de kendes.</li> </ul> <p><b>Forvaltningens forpligtigelse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslutningstager har selv ansvar for at aftale timer, særydelser, løntillæg og andre ændringer med medarbejder.</li> </ul>
Økonomi	<p>Andre indberetninger i Vagtplan kan af forvaltningen, sammen med indberetning af ferie og fravær i Vagtplan, tilkøbes til en samlet pris af kr. 354,- pr. medarbejder pr. år.</p>

# 11 Økonomiservices

## 11.1 Fælles standardservices

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



	<p>forvaltningerne eller KBS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice forestår anmeldelse af krav til skifteretten for hhv. konkursboer og dødsboer efter aftale med forvaltningerne</li> </ul> <p><b>Rapportering:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice leverer månedlig rapportering over bl.a.:</li> <li>• Udviklingen på debitorområdet, herunder brutto/netto debitorfakturer i perioden, samt opgørelse af antallet af udstedte fakturaer og kreditnotaer</li> <li>• Opgørelse af aldersfordelte debitorer</li> <li>• Opgørelse af forfaldne debitorer, som er oversendt til KBS, samt forfaldne debitorer, som endnu ikke er oversendt til KBS</li> <li>• Opgørelse af beløb modtaget fra KBS i forbindelse med inddrivelsesprocessen</li> <li>• Rapportering på servicemål</li> </ul>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Forvaltningen har ansvar for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre et gyldigt grundlag for kravet. I tilfælde, hvor indberetter af kravet har været i dialog med debitor og der er uenighed om kravet, skal Koncernservice informeres</li> <li>• Kravet er opgjort, godkendt og korrekt konteret i selvbetjeningsløsningen med vedlagt dokumentation</li> <li>• <u>Til debitorer med stamkort</u> skal fakturagrundlag, ændringer samt reguleringer være indsendt til Koncernservice via selvbetjeningsløsningen senest d. 10. i måneden før fakturering</li> <li>• <u>Til debitorer uden stamkort</u> skal fakturagrundlag være indsendt til Koncernservice via selvbetjeningsløsningen senest 5 arbejdsdage før periodelukkning</li> <li>• Returnering af månedlige forfaldslistes til Koncernservice inden 3 arbejdsdage for at sikre rettidig oversendelse til KBS, manuel rykning eller afskrivning</li> <li>• Forholde sig til poster til afskrivning i regnskabet og melde tilbage til Koncernservice</li> <li>• Opdaterede takstbilag indsendes til Koncernservice for opdatering i KØR en gang årligt senest 15. november for kommende år</li> <li>• Sikre, at der iværksættes opfølgning og handlinger som følge af Koncernservices rapportering</li> </ul>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p>Via bevilling.</p>

## 11.1.2 Kreditor – køb af varer og ydelser

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

	<p>tilfælde, eksempelvis ved straksudbetalinger eller annullerede e-faktura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foretage stikprøvekontrol af dokumentation til kreditorfakturaer oprettet via selvbetjeningsløsning i henhold til gældende regelsæt</li> </ul> <p><b>Rapportering:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice leverer månedlig rapportering på bl.a.:</li> <li>• Udviklingen på kreditorområdet, herunder brutto/netto leverandørbetalinger i perioden, samt opgørelse af antallet af fakturaer og kreditnotaer</li> <li>• Opgørelse af antal fakturaer som afventer godkendelse, forfaldne fakturaer og fakturaer på hold</li> <li>• Fakturaernes gennemsnitlige gennemløbstid fra dispatching til godkendelse</li> <li>• Andelen af rettidige betalinger</li> </ul>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre afgivelse af korrekte kontaktoplysninger (referenceperson, dvs. brugerident, EAN-nummer og evt. rekvisitions- eller Indkøbsnummer) ved bestilling</li> <li>• Foretage varemottagelse og tjekke fakturagrundlag. Ved eventuelle fejl skal bestilleren af en vare/ydelse føre dialog med leverandør</li> <li>• Foretage kontering og godkendelse/afvisning af kreditorfaktura og kreditnota</li> <li>• Registrere betalinger i selvbetjeningsløsningen for udbetalinger, hvor der ikke i lovgivningen er krav om e-faktura, fx udlæg, tilskud, afsluttet debitorsag/beboersag, honorar mm.</li> <li>• Vedhæfte korrekt dokumentation ved manuelt oprettede betalinger</li> <li>• Handle på rykkere for manglende godkendelse af fakturaer</li> <li>• Sikre, at der iværksættes opfølgning og handlinger som følge af Koncernservices rapportering</li> </ul>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p>Via bevilling.</p>

### 11.1.3 Bank og Kasse

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

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

	<p>enkelte kasse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrere eller foretage ompostering ved forbrug på betalingskort via selvbetjeningsløsningen med behørig underliggende dokumentation</li> <li>• Årligt at verificere fuldmagtsforhold på firmadankort</li> <li>• Meddele Koncernservice når der sker ændring i en medarbejders arbejdsforhold, som giver anledning til ændring i fuldmagtsforhold, adgang til netbank og/eller betalingskort/kreditkort</li> <li>• Foretage spærring af kort og lign. ved tyveri og/eller indbrud</li> </ul> <p>*I tilfælde af manuelle debitorindbetalinger i kassen, skal kassekladde indsendes til Koncernservice for registrering i KØR</p>
Økonomi	Via bevilling.

## 11.1.4 Finansposteringer

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

	<p>Rapportering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice leverer månedlig rapportering på bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Udførelse af stikprøvekontrol af vedhæftet dokumentation til finansposter i selvbetjeningsløsningen.</li> </ul> </li> </ul> <p>*En forudsætning herfor er at Koncernservice af forvaltningen tildeles bemyndigelse til at kunne registrere kendte og forventelige finansposter med driftspåvirkning. Ansvaret for tilvejebringelse af nødvendig og behørig dokumentation påhviler forvaltningen.</p>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foretage registrering og godkendelse af finansposter/omposter via selvbetjeningsløsningen</li> <li>• Indsende bilag for forventet indtægt eller forhåndsgodkendelse til Koncernservice vedr. udpostering af konkret beløb på forvaltningens konti</li> <li>• Sikre at finansposter vedrørende bank og giro registreres i selvbetjeningsløsningen for betalingskort og kassekladder**</li> <li>• Sikre korrekte data i registreringen med behørig underliggende dokumentation, herunder at både indberetter og godkender, er fortrolige med kontoplanen</li> <li>• Sikre, at finansposter over 100.000 kr. godkendes af 2 ansatte med korrekte autorisationer</li> <li>• Forestå opfølgning på fejlposter, manglende dokumentation samt udredning vedrørende uoverensstemmelser afledt af afstemningsrutinen, foretaget af Koncernservice</li> <li>• Udarbejde ADI-regneark vedrørende finansposter</li> <li>• Vurdere og handle på den rapportering, der udarbejdes af Koncernservice</li> </ul> <p>**I tilfælde af manuelle debitorindbetalinger til kontantkasser, skal kassekladder indsendes til Koncernservice for registrering i KØR</p>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p>Via bevilling.</p>



### 11.1.5 Intern faktura

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

	<p>Det er forvaltningens ansvar, som <u>modtager</u> af interne fakturaer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sørge for korrekt og rettidig kvalitetssikring, godkendelse og kontering i henhold til gældende fælles forretningsgange</li> <li>• Følge op på Koncernservices rapportering vedrørende åbne interne fakturaer</li> </ul>
Økonomi	Via bevilling.

## 11.1.6 Afstemninger af balancekonti

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Som systemejer for fagsystemer med grænsesnit til KØR at handle i tilfælde af afvigelser og rette eventuelle fejl</li> <li>• Forvaltningen er ansvarlig for den løbende registrering</li> <li>• Hvis der identificeres fejl eller mangler, som har betydning for afstemningen af balancekonti, skal Koncernservice orienteres.</li> <li>• Afstemning af sorteret posteringsudtræk på baggrund af udtræk leveret af Koncernservice.</li> </ul>
Økonomi	Via bevilling.

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

11.1.8 Afstemning af løn	
Formål og produkt	Formålet med Koncernservices service er at sikre fuld overensstemmelse mellem løndata i lønsystemet, økonomisystemet og SKAT (e-indkomst).
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Afstemning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemning mellem økonomi- og lønsystem</li> <li>• Afstemning af indberetninger til SKAT</li> <li>• Afstemning af autoriserede manuelle posteringer og opfølgning herpå</li> <li>• Afstemning af lønfejlkonti og udredning af eventuelle fejlposterings</li> <li>• Rettelser og omkontering på fejlkonti efter aftale med budgetansvarlig chef</li> <li>• Vedligeholdelse af Obligatoriske retningslinjer for løn - og personaleområdet og Konteringsvejledningen for løn</li> </ul> <p>Rapportering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koncernservice leverer månedlig rapportering på bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Levering af oplysninger vedrørende posteringer på fejlkonti til brug for estimeret forbrug i budgetansvarlige enheder (dækker foregående måneds lønkørsler).</li> <li>○ Posteringer på lønkonti i KØR, som ikke har kilde KMD-OPUS (lønsystemet)</li> </ul> </li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overholde reglerne i Konteringsvejledningen for løn og i de Obligatoriske retningslinjer for løn - og personaleområdet</li> <li>• Forestå kontroller som sikrer, at lønudbetalinger er autoriserede</li> <li>• Tilse, at kontrol- og godkendelsesprocedurer overholdes</li> <li>• Forvaltningen leverer korrekt dokumentation for lønudbetalingerne</li> </ul>
Økonomi	Via bevilling.

### 11.1.9 Omkostningsbaseret regnskab (OBR)

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

11.1.10 Moms	
<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservices service er at sikre korrekt opgørelse og indberetning af moms for Københavns Kommune.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Afstemning og indberetning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgørelse og afstemning af alle typer moms iht. gældende terminer (købsmoms, registreret moms, EU moms, moms ved køb i 3.lande, fondsmoms, tilskudsmoms / positivlisten, kunstnermoms, splitmoms og energiafgifter.)</li> <li>• Indberetning af moms til hhv. Økonomi – og Indenrigsministeriet og SKAT</li> <li>• Dataanalyse og opfølgning på forvaltningernes konteringspraksis</li> <li>• Kontrol af momspositivlisten samt opdatering af procentsatser i KØR.</li> </ul> <p>Rådgivning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rådgivning om korrekt momshåndtering i kontoplanen</li> <li>• Koncernservice leverer en specifikation af Københavns Kommunes årlige købsmoms til revisionspåtegning ved årsafregning</li> <li>• Controlling på overholdelse af momsregler ved køb i udlandet</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre korrekt kontoplan i henhold til momspositivlisten</li> <li>• Sikre korrekt kontering ud fra foreliggende kontoplaner og fælles forretningsgange</li> <li>• Foretage beregning og bogføring af splitmoms ved årets udgang</li> </ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.



## 11.2 Standardservices

11.2.1 Statsrefusion	
<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservices service er at sikre, at Københavns Kommune får hjemtaget refusion i form af statsrefusion, integrationstilskud og beboerindskudslån på relevante udgifter på hovedkonto 05 ”Social- og sundhedsvæsen” og 08 ”Balanceforskydninger”.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <p>Statsrefusion og integrationstilskud hjemtages seks gange om året.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Januar kvartal</li><li>• April kvartal</li><li>• Juli kvartal</li><li>• Oktober kvartal</li><li>• Foreløbig restafregning</li><li>• Endelig restafregning</li></ul> <p>Den kvartalsvise statsrefusions- og integrationstilskudshjemtagelse består af:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Løbende restafregning for det foregående kvartal</li><li>• Forskudsrefusion for det kommende kvartal</li></ul> <p>Statsrefusion af beboerindskudslån hjemtages to gange årligt i forbindelse med:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Halvårsregnskabet og</li><li>• Årsregnskabet.</li></ul> <p>Den foreløbige og endelige restafregning udarbejdes det efterfølgende år. Den endelige restafregning skal revisionspåtegnes.</p> <p>Det koordinerende ansvar for statsrefusionshjemtagelsen i Københavns Kommune er placeret i Koncernservice. Koordineringsopgavens indhold består i hovedtræk af:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opdatering af filer til nyt kvartal</li><li>• Indsættelse af data vedrørende modtaget refusion/integrationstilskud til og med indeværende kvartal (løbende restafregning)</li><li>• Udsendelse af filer til involverede parter via e-mail</li><li>• Gennemgang af udfyldte filer fra involverede parter</li><li>• Opsamling af filer fra involverede parter (opsamlingsfil)</li><li>• Opdatering af opsamlingsfil med datoer for modtagelse af kvartalets refusioner/integrationstilskud</li><li>• Udarbejdelse af totaloversigt</li><li>• Indberetning af kommunens godkendte data på Social- og Integrationsministeriets hjemmeside på Internettet</li><li>• Udarbejdelse af posteringsbilag (opsamlingsfil) med datoer for modtagelse af kvartalsvis statsrefusion fra Social- og Integrationsministeriet og fremsendelse af</li></ul>

	<p>posteringsbilagene til involverede parter via e-mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posteringsbilagene bogføres via selvbetjening.</li> <li>• Tidsplan (statsrefusionskalender) med angivelse af følgende frister for: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Koncernservice udsender materiale til involverede parter</li> <li>○ Involverede parter returnerer materiale til Koncernservice</li> <li>○ Københavns Kommunes samlede bidrag fremsendes til Social- og Integrationsministeriet</li> </ul> </li> <li>• Vedrørende den foreløbige og endelige restafregning indeholder tidsplanen ud over ovenstående, tidsfrister for nedenstående opgaver: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Posteringsbilag med afsluttende posteringer sendes til involverede parter via e-mail.</li> </ul> </li> <li>• Der skal indhentes bidrag fra følgende enheder: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen</li> <li>○ Sundhedsforvaltningen</li> <li>○ Socialforvaltningen</li> <li>○ Økonomiforvaltningen</li> <li>○ Københavns Borgerservice</li> </ul> </li> <li>• Servicen indeholder endvidere vedligehold af forretningsgang på området.</li> </ul> <p>Servicen indeholder ikke:</p> <p>Kontering og afstemning af statsrefusionen fra mellemregningskontiene til de relevante refusionskonti i forvaltningernes driftsregnskab.</p>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsende korrekte refusionsanmodninger indenfor de angivne tidsfrister.</li> <li>• Assistere Intern Revision og den eksterne revision.</li> </ul>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p>Via bevilling.</p>

## 11.2.2 A-skat – afregning og administration

<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservices service er at sikre, at der sker afregning af A-skat fra Efterlevelseshjælp (Socialforvaltningen), Pension (Københavns Borgerservice) og KMD Aktiv (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Efterlevelseshjælp (Socialforvaltningen)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udbetaling af efterlevelseshjælp og indeholdelse af A-skat kan kun ske via KMD-aktiv. Efterlevelseshjælp betales bagud</li><li>• 2 dage før sidste hverdag i måneden trækkes saldoen i KØR på konto 60105-6902-8259000000 Indeholdt A-skat (grænsesnitsnøglen 3113885350) og de resterende 2 dage udtrækkes fra KMD doc2archive under KMD-Aktiv (som endnu ikke er bogført i KØR)</li><li>• Betaling til SKAT sker via ”Betaling via eIndkomst”</li><li>• Posteringsbilag udfærdiges og bogføres</li><li>• Månedlig afstemning af kontoen 60105-6902-8259000000 Indeholdt A-skat</li><li>• Årlig afstemning af afregnet skat mellem afstemningsliste fra KMD-aktiv, KØR og oplysninger fra SKAT (via eIndkomst)</li><li>• Vedligehold af forretningsgang</li></ul> <p>Pension (KBS)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 angivelse til SKAT sker via ”Betaling via eIndkomst”</li><li>• Til orientering fremsendes information om den foretagne postering til KBS hver måned</li></ul> <p>KMD-aktiv (BIF)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betaling til SKAT sker via ”Betaling via eIndkomst”. Der foretages 2 betalinger pr. den 1. og pr. medio mdr.</li><li>• Posteringsbilag udfærdiges og bogføres</li><li>• Månedlige rettelse af fejlliste ”Indberettet til Skat”</li><li>• Årlig afstemning af kontoen indeholdt A-skat</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	Forvaltningen har ingen særskilte forpligtelser.
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

### 11.2.3 Mellemkommunal afregning

<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservices service er at sikre, at der foretages en mellemkommunal afregning af førtidspension (Socialforvaltningen) og kontanthjælp (Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen).
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	Koncernservices service omfatter: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sagsbehandling af mellemværendet med andre kommuner vedrørende førtidspension og kontanthjælp</li><li>• Afregning af de omhandlede mellemværender. Hvis afregningen sker senere end 2 måneder efter, at der er modtaget sagsinformation, skal dette indberettes til Socialforvaltningen</li><li>• Vedligehold af forretningsgang</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	Det er forvaltningens ansvar at: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sikre effektiv sagsbehandling, så Koncernservice kan overholde afregningsfristerne.</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

## 11.2.4 Mellemkommunal refusion

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

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

11.2.6 OBS	
<b>Formål</b>	<p>Formålet med Koncernservices service er at afstemme udbetalings- og KUB konti (returneringskonti), stoppe betalinger, informere brugerne og foretage bogføring af returnerede betalinger på forvaltningens mellemregningskonti.</p> <p>Lov om offentlige betalinger OBS/SKB (Offentlig betalingservice/ Statens Koncernservice betalinger) omfatter sociale ydelser som personlig tillæg og brøk pension som udbetales af Københavns Borgerservice (KBS).</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemning af udbetalingskonti (1 pr. fagsystem)</li> <li>• Afstemning af KUB konti (1 pr. fagsystem)</li> <li>• Stoppe betalinger indenfor de fastsatte tidsfrister</li> <li>• Bogføring af returnerede og stoppede betalinger på forvaltningernes mellemregningskonti samt information til brugere</li> <li>• Vedligehold af forretningsgang</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udfylde og indsende blanketter i henhold til Koncernservices retningslinjer, herunder at anvende de blanketter som er udarbejdet til formålet, som ligger tilgængelig på <a href="http://kkblanket/">http://kkblanket/</a> (Det elektroniske blanketsystem).</li> <li>• Afstemme mellemregningskonti i forbindelse med genudbetaling</li> </ul>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.

11.2.7 Optikerafregning	
<b>Formål</b>	<p>Formålet med Koncernservices service er at foretage afregning og sagsbehandling med optiker.</p> <p>Servicesen er målrettet Socialforvaltningen.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afregning med optikerne af deres tilgodehavender, når der er udskrevet en bevilling fra Optiker Afregnings- og Valideringssystemet (eller et Helbredskort fra Pensionssystemet)</li> <li>• Sagsbehandling af de sager, som er kommet på fejlkontiene via fejl- og advis - listerne</li> <li>• Vedligehold af forretningsgang</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre at grænsesnit fra de berørte IT-systemer har afleveret data i KØR og de afleverede data er korrekte</li> </ul> <p>Det skal bemærkes, at Koncernservice ikke har systemansvaret for Optiker Afregnings- og Valideringssystemet eller Pensionssystemet, og derfor ikke har mulighed for at påvirke systemleverandøren til at overholde deres tidsfrister</p>
<b>Økonomi</b>	Via bevilling.



## 11.2.8 Apotekerafregning

<b>Formål</b>	<p>Formålet med Koncernservices service er at sikre, at der sker afregning og sagsbehandling af apotekernes tilgodehavender.</p> <p>Servicen er målrettet Socialforvaltningen.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afregning af apotekernes tilgodehavender, når der er udskrevet en bevilling fra Apoteker Afregnings- og Valideringssystemet eller et Helbredskort fra Pensionssystemet.</li><li>• Beløbene pr. apotek kvalitetssikres inden afregningen finder sted.</li><li>• Eventuelle dobbeltbetalinger og atypiske beløb undersøges nærmere</li><li>• Sagsbehandling af de sager, der er kommet på fejlkontiene via fejl- og advislisterne</li><li>• Vedligeholdelse af forretningsgang</li></ul> <p>Ved større organisationsændringer, lovændringer, kontoplansændringer og ændringer i IT-systemet, som øger omfanget af opgaveløsningen, afregnes det faktiske tidsforbrug forbundet hermed.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sikre at filen med data er korrekt udfyldt og leveres rettidigt</li><li>• Sikre at systemerne løbende udvikles for at minimere omfanget af fejl og uhensigtsmæssigheder</li></ul> <p>Det skal bemærkes, at Koncernservice ikke har systemansvaret for Apoteker Afregnings- og Valideringssystemet eller Pensionssystemet, og derfor ikke har mulighed for at påvirke systemleverandøren til at overholde deres tidsfrister.</p>
<b>Økonomi</b>	<p>Via bevilling.</p>

## 11.2.9 Budgetfindberetning – via ADI

<b>Formål</b>	<p>Formålet med Koncernservices service er at foretage indlæsning af budgetter i KØR, for decentrale institutioner såvel som centralforvaltninger.</p> <p>(Masseindberetning af Budget i KØR via Applications Desktop Integrator (ADI))</p> <p>Servicen er målrettet ØKF og Intern Revision.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Der anvendes saldobaseret overførsel til denne ydelse. Det vil sige at indlæsning af budgetter skal foretages som fuldkomne budgetter indeholdende samtlige budgetposter</p> <p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Udfyldt ADI skabelon modtages fra forvaltning:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udtræk af kontoplan til ADI-ark (excel regneark)</li><li>• Modtagelse af udfyldt ADI skabelon fra bruger</li><li>• Indlæsning i Applications Desktop Integrator</li><li>• Ved fejl og mangler kontaktes afsender eller ADI-arket returneres for indhentelse af korrekte oplysninger</li><li>• Vejledning i forbindelse med udfyldelse af ADI-ark</li></ul> <p>Kontrol og arkivering:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arkivering af dokumentation</li></ul> <p>Levering af blanketter via opgaveportalen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kontakt Koncernservice for yderligere information om, hvordan ADI-ark udfyldes. Kontakt Koncernservice via 70 80 80 00</li></ul> <p><b>Servicen indeholder ikke:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Godkendelse af budgettet</li><li>• Transaktionsbaseret indberetninger.</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indsende udfyldt ADI-ark løbende og således at den er Koncernservice i hænde senest 5 arbejdsdage før regnskabsperiodens afslutning. Alternativt ifølge separat aftale.</li><li>• Vedhæfte dokumentation for godkendelse af budgetomplacering.</li><li>• Sikre, at anvendte konti er åbne og at hele kontostrengen udfyldt.</li><li>• Udfylde ADI-ark i henhold til Koncernservices retningslinjer i øvrigt</li></ul>
<b>Økonomi</b>	<p>Servicen afregnes via bevilling.</p> <p><b>Bemærk:</b> Der må kun indberettes på ét organisationsnummer per ADI-ark.</p>

## 11.2.10 Bankgarantier

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

	<p>behandle anmodningen.</p> <p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdere om nye bankgarantier samt nedskrivning og frigivelse af eksisterende bankgarantier kan accepteres.</li> <li>• Den originale bankgaranti skal fremsendes til Koncernservice såfremt den modtages i forvaltningen.</li> </ul>
Økonomi	Via bevilling.

11.2.11 Indberetning af udenlandske køb til Danmarks Statistik	
Formål	Formålet med Koncernservices service er at indsamle data for hele kommunen vedrørende udenlandske køb, og derefter indberette alle køb af udenlandske tjenester til Danmarks Statistik(DS) årligt og indberette alle køb af varer i udlandet til DS månedligt.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p>Indberetning af udenlandske køb er en service, der omfatter løbende indsamling af data vedrørende udenlandske køb, som kategoriseres, værdiansættes og indberettes pr. land for hele kommunen til DS.</p> <p><b>Udenlandske køb kan registreres og betales på to måder:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forvaltningen sender betalingen til Koncernservice via Selvbetjeningsløsningen ”betalinger til udlandet”.</li> <li>• Forvaltningen foretager undtagelsesvis køb af varer eller ydelser over nettet eller lignende via betaling med enhedens kreditkort.</li> </ul> <p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Løbende indsamling og registrering af data for udenlandske køb i kategori A) samt løbende indkaldelse af data fra kategori B) fra forvaltningerne</li> <li>• Kategorisering, værdiansættelse og indberetning pr. land af kommunens køb af varer og tjenesteydelser i udlandet til DS.</li> <li>• Løbende kontakt med DS.</li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Det er forvaltningernes ansvar at indsende data vedrørende betalinger af udenlandske køb, der ikke er betalt via Koncernservices normale procedure for udenlandske betalinger, når Koncernservice efterspørger dette.
Økonomi	Via bevilling.

## 11.2.12 Sorteret posteringsudtræk

<b>Formål</b>	<p>Formålet med Koncernservices service er at foretage afstemning af særlige konti en gang om året via adviser.</p> <p>Servicen er målrettet til Økonomiforvaltningen (Borgerservice) og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Årlig afstemning af saldoen i KØR over til p.nr.basen vedr. følgende grænsesnitsnøgler:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• xxxx 0898 yy Administration af kontanthjælp</li><li>• xxxx 0861 yy og xxxx 0881 yy Økonomikonto pension</li><li>• xxxx 0819 yy Boligyldelse</li><li>• xxxx 0859 yy Boligsikring</li><li>• xxxx 0864 yy Børnetilskud / Børnefamilieydelse</li><li>• 3607086302 / 3608086306 Børnefamilieydelse</li><li>• xxxx 0805 yy Børnefamilieydelse</li></ul> <p>Udsendelse af adviser og samlerlister sker efter anmodning fra Københavns Borgerservice eller Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen til de lokale centre/kontorer med oplysning om saldoen på den enkelte klients mellemværende med kommunen. Adviset udskrives på baggrund af oplysninger i p.nr.basen</p> <p>Driftskørsler af nedenstående programmer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SAS-program på mainframe, som trækker data fra p-nummer basen fra 1998 og frem til afviklingstidspunktet</li><li>• PC-sas program som behandler data</li><li>• Makro i Excel, som opsplitter data til de forskellige enheder og sender mails med vedhæftede regneark til centrene.</li><li>• Vedligeholdelse af programmer ved ændringer i organisationsstruktur.</li><li>• Vedligehold af forretningsgang</li></ul> <p>Ekstra aktiviteter som følge af systemskift, ændret kontoplan og organisationsændringer vil blive faktureret særskilt efter faktisk tidsforbrug.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informere Koncernservice om organisationsændringer, så ændringerne kan implementeres.</li></ul>
<b>Økonomi</b>	<p>63.011 kr. i abonnement pr. system (årligt).</p>

## 11.3 Tilkøbsservices

11.3.1 Bilags- og regnskabskontrol	
Formål	Formålet med Koncernservices service er at tilbyde denne service til de institutioner, som ikke har en kontantkasse, men ønsker et bilagseftersyn.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <p>Kontrol af banksaldi mod KØR-saldi</p> <p>Gennemgang af minimum 5 kreditorbilag siden sidste eftersyn. Hovedvægt på manuelt betalte fakturaer og refunderinger til medarbejdere</p> <p>Tilsynet kontrollerer bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvilke betalingskort, checks mv. der anvendes og hvordan de anvendes</li><li>• At der er funktionsadskillelse mellem anvisende og behandlende medarbejder</li><li>• Om der er lokale ajourførte forretningsgange</li><li>• At bilagene er valide og er korrekt attesterede og anvist</li><li>• At udbetaling af honorarer, præmier, forskud og lign. foretages via lønudbetalingssystem eller leverandørfakturaer</li><li>• At indkøb ikke er atypisk for institutionens drift</li><li>• At der er foretaget afstemning af balancekonti for den senest afsluttede regnskabsperiode forinden eftersynet</li><li>• At der ikke anvendes bankkonti hos andre end Nordea og Danske Bank</li><li>• At anskaffelser på 100.000,00 kr. og derover er registreret i OBR</li><li>• At der føres dokumenteret ledelsestilsyn (bl.a. udbetalingskontrol og afstemning af balancekonti).</li></ul> <p>Rådgivning/vejledning i forbindelse med fundne fejl:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der ydes i forbindelse med eftersynet lettere vejledning i forbindelse med konstaterede fejl og mangler. I tilfælde af behov for yderligere assistance fremsendes separat tilbud på servicebesøg.</li><li>• Der sendes en standardrapport til institutionen med kopi til forvaltningen, senest 15 dage efter tilsynet. Rapporten indeholder en beskrivelse af, hvad der er blevet gennemgået ved eftersynet og hvilke fejl og mangler, der er fundet.</li></ul> <p>Koncernservice foretager eftersyn til de kommunale institutioner på hverdage mellem kl. 08:00 og 16:00. Det tilstræbes, at servicen bliver udført, så det passes ind med evt. særlige forhold på de forskellige institutioner. Dette aftales separat med forvaltningen.</p>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <p>Leder/bogføringsansvarlig er tilgængelig i forbindelse med servicen i omkring 1-2 timer</p>

	Regnskabsmaterialet er tilgængeligt
<b>Økonomi</b>	<p>Generelle forudsætninger for afregning:</p> <p>Pr. eftersyn 2.649 kr.</p> <p>Forgæves eftersyn: 1.590 kr. Når det ikke er muligt for Koncernservice at få adgang til enheden for at foretage stikprøver af bilagsbehandlingen, afregnes prisen for forgæves eftersyn.</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol:</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol 10 % i forbindelse med Standard kasseeftersyn: afregnes á 1 time, jf. standardtimesats = 1 time pr. kontrol.</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol 10 % i forbindelse med Stort kasseeftersyn: afregnes pr Medgået tid, jf. standardtimesats.</p> <p>Udvidet stikprøvekontrol - Alle bilag i forbindelse med Standard kasseeftersyn og Stort kasseeftersyn: 4.228 kr. pr. kontrol.</p> <p>Direkte omkostning:</p> <p>Såfremt Koncernservice ikke kan gennemføre eftersynet indenfor tidsrummet kl. 8-16 på grund af forhold hos enheden eller enheden ikke giver Koncernservice muligheden for at kunne udføre eftersynet i minimum 2 sammenhængende timer, er Koncernservice berettiget til at opkræve direkte omkostninger til transport forbundet med genoptagelse af eftersynet.</p>



### 11.3.2 Efterfølgende kontrol af godkendelsen ved køb af varer og ydelser

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

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

### 11.3.3 Servicebesøg og support på lokation

<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservices service er at yde forskellige typer af rådgivnings- og konsulenttydelser samt ad hoc assistance på en række økonomiopgaver.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<b>Koncernservices service omfatter:</b>  Eksempler på opgaver indenfor denne ydelse er: <ul style="list-style-type: none"><li>• Div. opgaver/vejledning i KØR Debitor - Debitor stamdata</li><li>• Firmadankort - vejledning i anvendelse af kortet, dankortposterings og hjælp til ajourføring af firmadankortkonto m.m.</li><li>• Generel undervisning i KØR</li><li>• Hjælp til afstemning af balancekonti</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	Forvaltningens ansvar afhænger af den konkrete sag, men opgaven skal afgrænses og konkretiseres.
<b>Økonomi</b>	Opstartspris 1.575 kr. som dækker transportomkostninger og -tid samt planlægning af besøg, specifikation af aftale og udarbejdelse af tilbud.  Selve opgaven afregnes pr. medgået tid.

11.3.4 Udrykning	
Formål	Formålet med Koncernservice´ service er at foretage et akut kasseeftersyn og/eller andet form for tilsyn.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samme ydelser som i Kasseeftersyn inkl. bilags- og regnskabskontrol, dvs. et standard kasseeftersyn, der dog er bestilt og leveret indenfor 5 hverdage</li> <li>• Bestilling af særlige kontroller eller fokusområder</li> <li>• Undersøgelse af mistanke om bedrageri (KØR) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Opstart</li> <li>○ Dataindsamling og behandling</li> <li>○ Udarbejdelse af redegørelse</li> <li>○ Rapportering til ledelsen</li> </ul> </li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leder/bogføringsansvarlig er tilgængelig i forbindelse med servicen i omkring 1-2 timer eller efter behov</li> <li>• Regnskabsmaterialet / den likvide beholdning er tilgængeligt</li> </ul>
Økonomi	<p>Generelle forudsætninger for afregning:</p> <p>Der skelnes ved prisberegningen mellem eftersyn på en eller flere lokationer, om en institution har én eller flere kasser og ud fra hvor mange underbilag, der skal gennemgås som følge af stikprøverne.</p> <p><b>Standard kasseeftersyn:</b> Defineres ved én kontantkasse, hvor kasse og bogføring/administration er på samme lokation: 9.542 kr. Udgør stikprøven 50 underbilag eller derover er prisen 11.590 kr.</p> <p><b>Central bogføring/administration:</b> Institutioner med én kasse, hvor bogføring/administration udføres på anden lokation: 11.004 kr. Udgør stikprøven 50 underbilag eller derover er prisen 13.165 kr.</p> <p><b>Institutioner med flere kasser, hvor bogføring/administration udføres på samme lokation som kasserne:</b></p> <p>9.542 kr. + 1.051 kr. pr. kasse udover hovedkassen. Udgør stikprøven 50 underbilag eller derover er prisen 11.590 kr. + 2.626 kr. pr. kasse udover hovedkassen.</p> <p><b>Institutioner med flere kasser og fordelt på flere lokationer:</b></p>

Når hovedkasse og delkasser er fordelt på forskellige lokationer og bogføring/administration udføres på en af disse lokationer: 9.542 kr. + 2.626 kr. pr. kasse udover hovedkassen. Udgør stikprøven 50-99 underbilag er prisen 11.117 kr. + 2.626 kr. pr. kasse udover hovedkassen. Udgør stikprøven 100 bilag eller derover er prisen: 12.641 kr. + 2.626 kr. pr. kasse udover hovedkassen.

Pr. forgæves udrykning 1.590 kr. (se nærmere beskrivelse under servicen Kasseeftersyn – inkl. bilags- og regnskabskontrol).

**Udvidet stikprøvekontrol:**

jf. servicen Kasseeftersyn – inkl. bilags- og regnskabskontrol.

**Direkte omkostninger:**

(Se nærmere beskrivelse under servicen Kasseeftersyn – inkl. bilags- og regnskabskontrol).

Hvis der bestilles særlige kontroller eller fokusområder, der ikke tidsmæssigt kan holdes inden for tidsforbruget på et kasseeftersyn afregnes efter medgået tid. Det er muligt at få et tidsestimat fra Koncernservice på forhånd.

Ved bedrageriundersøgelse afregnes efter medgået tid.

### 11.3.5 Time-dagpengeafregning i forbindelse med rejser

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

11.3.6 Årsrapport	
Formål	Formålet med Koncernservice´ service er at sikre et samlet overblik over de foretagne eftersyn og afholdte kurser.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Årsrapporten beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvad der er gennemgået</li> <li>• statistikopsamling om antal og typen af eftersyn</li> <li>• generelle punkter for eftersynet</li> <li>• eventuelle bemærkninger til de enkelte områder</li> <li>• statistik på fejl og mangler</li> <li>• oplysning om afholdte kurser i regnskabsforståelse og KØR moduler samt antal kursister, der har deltaget i undervisningen</li> <li>• Konklusion og evt. anbefaling af indsatsområder</li> </ul> <p>Koncernservices forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporten vil blive tilsendt forvaltningen senest d. 5. marts i det efterfølgende år</li> <li>• Rapporten er en Koncernservice-standardrapport</li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	Forvaltningen har ikke særskilte forpligtelser.
Økonomi	29.406 kr. pr. abonnement (forvaltning årligt). Derudover 294 kr. pr. rapport.

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



### 11.3.8 Projektregnskaber

<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservice´ service er at sikre, at der sker en kvalitetssikring af projektregnskaber, inden de sendes videre til revisor for påtegning.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Ved gennemgangen af projektregnskabet sikrer Koncernservice at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Faktisk forbrug stemmer med KØR forbrug</li><li>• Indtægter bogført i KØR svarer overens med bevillingstilsagn</li><li>• Regnskabet er nemt og overskueligt opstillet</li><li>• Større afvigelser er forklaret</li><li>• Væsentlige fejl rettes før afsendelse til den eksterne revision</li><li>• Følgeskrivelsen til ekstern revisor påføres det EAN-nr, som skal belastes revisionshonoraret</li></ul> <p>Gennemgang af projektregnskabet foretages manuelt ud fra det indsendte materiale.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at levere følgende for gennemgang af projektregnskabet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oprindelig ansøgning om projektet fra institutionen</li><li>• Projektbeskrivelse</li><li>• Budget</li><li>• Bevillingstilsagn</li><li>• Underskrevet regnskabsopgørelse</li><li>• Kopi af alle bilag bogført på projektet</li><li>• Udskrift af KØR-rapport</li><li>• For Sundhedsforvaltningens projektregnskaber gælder endvidere, at Regnskabsinstruksen skal følge med bevillingstilsagnet</li><li>• Hvor der stilles krav om evaluering/midtvejs- eller slutrapportering bør materialet vedlægges. Ellers skal det bekræftes, at fremsendelse til tilskudsmodtager har fundet sted</li></ul>
<b>Økonomi</b>	Afregnes enten pr. tilbud eller pr. medgået tid.

### 11.3.9 Kontoplan

<b>Formål</b>	Formålet med Koncernservices service er at udvikle, vedligeholde og lukke kontoplaner eller enkeltkonti.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Koncernservices service omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deltage på konsulentbasis i forberedende møder ved større kontoplanændringer, herunder ændringer i Velfærdsministeriets autoriserede kontoplan</li><li>• Vurdering af kontoplanændringer m.h.t. om anmodningen er relevant og placeret korrekt indenfor de forskellige segmenter</li><li>• Høring af det centrale Økonomikontor ved anmodninger om større ændringer/nyoprettelser</li><li>• Indlæsning af konti i KØR</li><li>• Specifikt for BIF gælder, at Koncernservice foretager omkontering af saldoen på kontoen/kontiene ved ændringer i bevillingstype, IM-konto, forvaltningsstyring, lokalstyring og LIS-felt, når ændringen sker i regnskabsåret</li><li>• Rapportering retur om kontooprettelsen</li></ul> <p><small>*Vedr. Kultur og fritidsforvaltningen foretages ikke omkontering af saldoen på kontoen/kontiene ved ændringer i bevillingstype, IM-konto, forvaltningsstyring, lokalstyring og LIS-felt, når ændringen sker i regnskabsåret</small></p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Følge Koncernservices vejledning vedr. kontoplanoprettelser</li><li>• Fremsende anmodninger om kontoplanoprettelser/-ændringer</li><li>• Sørge for eventuel godkendelse af kontooprettelser i egen forvaltning inden fremsendelse til Koncernservice</li></ul>
<b>Økonomi</b>	<p>445.803 kr. pr. abonnement (forvaltning årligt).</p> <p>Herudover faktureres timepris pr. medgået tid.</p>

11.3.10 Kreditor - Koncernservice påfører konto	
Formål	Formålet med Koncernservice´ service er udover servicen ”Kreditor – køb af varer” - at påføre kontering.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p><b>Koncernservices service omfatter:</b></p> <p>Modtage/afsende E-fakturaer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efter aftale med kunden at påføre kontering</li> </ul> <p>Koncernservices forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beherske kundens kontoplan</li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p><b>Det er forvaltningens ansvar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At kontrollere, at kontering er korrekt og give Koncernservice besked ved ændringer</li> <li>• At holde Koncernservice orienteret om kontoplan og ændringer i denne</li> </ul>
Økonomi	Aftales med den enkelte forvaltning under hensynstagen til opgavens omfang.

### 11.3.11 Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet

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

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

### 11.3.13 Tilskudsadministration – Basisydelse

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

<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er forvaltningens ansvar at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sørge for nødvendige godkendelser af bilag i henhold til gældende regler.</li> <li>• Koncernservice vejleder i forbindelse med oprettelse af nødvendige autorisationer. Oprettelserne af autorisationer skal ske via forvaltningens egen autorisationsansvarlige.</li> <li>• Forvaltningen er ansvarlig for tilsynet med tilskudsmodtager.</li> </ul>												
<b>Service mål</b>	<p>Aftales efter behov</p>												
<b>Økonomi</b>	<p>Der skelnes mellem små, mellemstore og store tilskudsprojekter, afhængig af projektets samlede omkostningsniveau.</p> <p>Prisen indeholder opstart og bilagshåndtering i op til et år. Ved projekter der løber mere end et år tillægges et beløb svarende til den forventede aktivitet pr. år</p> <table border="1" data-bbox="376 815 1394 1207"> <thead> <tr> <th data-bbox="376 815 715 1010">Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden</th> <th data-bbox="715 815 1050 1010">År 1</th> <th data-bbox="1050 815 1394 1010">Følgende år</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="376 1010 715 1077">&lt; 500.000</td> <td data-bbox="715 1010 1050 1077">17.853 kr.</td> <td data-bbox="1050 1010 1394 1077">10.502 kr.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1077 715 1144">&gt; 500.000 &lt; 2.000.000</td> <td data-bbox="715 1077 1050 1144">23.104 kr.</td> <td data-bbox="1050 1077 1394 1144">15.753 kr.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1144 715 1207">&gt; 2.000.000</td> <td data-bbox="715 1144 1050 1207">26.255 kr.</td> <td data-bbox="1050 1144 1394 1207">17.853 kr.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Udover bilagsmængden påvirkes prisen ikke på baggrund af anvendelse af de specificerede delelementer i servicen.</p>	Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	År 1	Følgende år	< 500.000	17.853 kr.	10.502 kr.	> 500.000 < 2.000.000	23.104 kr.	15.753 kr.	> 2.000.000	26.255 kr.	17.853 kr.
Projektets samlede omkostninger i tilskudsperioden	År 1	Følgende år											
< 500.000	17.853 kr.	10.502 kr.											
> 500.000 < 2.000.000	23.104 kr.	15.753 kr.											
> 2.000.000	26.255 kr.	17.853 kr.											

## 12 IT-services

### 12.1 Fælles standardservices

12.1.1 Software udrulning til PC	
Formål	Til it-systemer, der kræver nye versioner eller opdatering af software på PC'er tilbyder Koncernservice at foretage udrulning af software som en <i>automatisk</i> installation af specifik software til en nærmere defineret målgruppe af brugere/PC'er.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p>Alt software til Københavns Kommunes administrative PC'er opdateres via denne service.</p> <p><b>Standard PC-software</b> som fx antivirus, Flash Player, PDF-print er indeholdt i og betales via PC-abonnementet.</p> <p>Udrulning af alt anden software er fakturerbar i hht. denne service, som består af:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Analyse</b> af sikkerhed og konsekvens ved udrulning af godkendt software</li><li>• <b>Planlægning</b> af udrulning (Change proces)</li><li>• <b>Klargøring</b> af udrulningspakke for godkendt software</li><li>• Intern test af software (installation og udrulning på Koncernservices test-PC'er)</li><li>• Koordinering af brugertest og udrulning med forvaltningens kontaktperson – også på tværs af forvaltninger</li><li>• <b>Test</b> af udrulningspakke i samarbejde med kontaktperson i forvaltningen (fx rekvirent eller systemejer)</li><li>• <b>Udrulning</b> af software</li><li>• <b>Overvågning</b> af udrulninger til mere end 200 PC indenfor normal arbejdstid.</li><li>• <b>Kvalificering</b> af målgruppe, fx om gruppen er kendt som en kategorisering i CMDB eller om nogle af PC'erne i forvejen har programmet udrullet</li><li>• <b>Change kommunikation</b> til kontaktperson i forvaltning og til teknikere samt supportere i Koncernservice</li><li>• <b>Udrulning</b> af software af én gang (hvis Koncernservice beslutter at opdele udrulning i etaper påvirker det ikke prisen)</li><li>• <b>Efterbehandling</b> dvs. afhjælpning af fejl og support vedrørende evt. efterfølgende tekniske spørgsmål fra kontaktperson</li></ul> <p><u>Følgende er <i>ikke inkluderet</i> i standardprisen for udrulning af software:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rettelse til pakke efter godkendt test</li><li>• Opdatering af database sammen med udrulning</li><li>• Overvågning af udrulninger til mere end 200 PC-arbejdspladser udenfor normal arbejdstid og i weekends</li><li>• Udrulning af software på Citrix</li><li>• Manuel udrulning af software. Med mindre softwaren indeholder mange</li></ul>



	<p>specifikke konfigurationer så Koncernservice 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"> <li>• Softwarelicens</li> </ul> <p><b>Kendt</b> (godkendt) <b>software</b> defineres som: Software der tidligere er udrullet af Koncernservice til kommunens PC'er (nuværende eller tidligere version). Kendt software er altid relateret til et system, der er registreret i <a href="http://FISKK">http://FISKK</a>. Der skal, i samarbejde med systemejere, etableres en 'Change Template' for kendt software.</p> <p><b>Ny software</b> defineres som: Software der ikke tidligere har været udrullet af Koncernservice til en PC i Københavns Kommune.</p> <p>Analyse og klargøring af udrulningspakke for ny software faktureres særskilt på baggrund af et <i>tilbud</i>. (Det skyldes blandt andet, at Koncernservice ofte modtager flere testversioner af software, der skal analyseres, inden den er klar til pakning og udrulning til brugernes PC).</p> <p>Softwareudrulning til en eller flere PC'er bestilles via selvbetjeningsløsningen (Remedy).</p> <p>Koncernservice er ansvarlig for at software pakkes og testes på Koncernservice test PC inden den udrulles til KK PC.</p> <p>Koncernservice er ansvarlig for at software gøres tilgængeligt i udrulningssystemet eller på et aftalt serverplacering, så software kan udrulles af Koncernservice personale.</p> <p>Udrulninger vil ske automatisk via Koncernservices udrulningssystem, men Koncernservice kan i enkelte tilfælde (og uden meromkostninger for forvaltningen) vælge at udføre installationen manuelt.</p> <p>Koncernservice oplyser en samlet pris på opgaven, som skal accepteres af rekvirenten, inden den udføres.</p>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Forvaltninger er forpligtet til at benytte denne service i forbindelse med installation af software på kommunens PC'er.</p> <p>Forvaltningen skal selv udføre den endelige funktionstest efter udrulningen.</p> <p>Rekvirenten skal acceptere pris/tilbud før udrulning iværksættes.</p> <p>Rekvirenten er ansvarlig for at software og tilhørende dokumentation gøres tilgængelig for Koncernservice.</p> <p>Systemejere er ansvarlige for softwaregodkendelser til PC-klienter. Det er en forudsætning at licensforhold og rettigheder er i orden, og at software er sikkerhedsgodkendt inden udrulningen.</p> <p>Det er en forudsætning, at de PC-arbejdspladser, der skal udrulles til, er tændt og tilsluttet på det administrative netværk, når der udrulles.</p> <p>Medmindre andet aftales, skal software leveres til Koncernservice, med reference til remedy sagsnummer, SENEST 14 dage før aftalt udrulning.</p> <p>Målgruppen for udrulningen skal være defineret entydigt af rekvirenten / forvaltningens kontaktperson i forbindelse med bestillingen. Fx ved PC-navn, BrugerID og KK ORGNr).</p> <p><u>Bestillinger på udrulning af software</u> til flere PC'er skal indeholde følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Navn og version på software</li> <li>• Softwaredokumentation, systemkrav og installationsvejledning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reference til systemregistrering i <a href="http://FISKK">http://FISKK</a></li> <li>• Målgruppe(-r) for udrulningen skal være entydigt defineret</li> <li>• Kontaktperson (koordinator) og direkte telefonnr. på lokationer eller i forvaltning</li> <li>• BrugerID, navn og direkte telefonnr. på minimum 5 repræsentative testpersoner pr forvaltning</li> <li>• Foretrukken dato for udrulning (skal bekræftes af Koncernservice)</li> </ul> <p><i>Koncernservice forbeholder sig ret til at aflyse leverancen såfremt forvaltningen ikke overholder aftalte deadlines eller indleverer nødvendige oplysninger i forbindelse med opgaven.</i></p> <p><i>Det er en forudsætning at den samlede pris og udrulningstidspunktet er bekræftet af rekvirenten.</i></p>
Økonomi	<p>Prisen for udrulning af software til flere PC'er afhænger af det antal PC'er, der udrulles til. Omkostningen er omvendt proportional med antallet af PC'er.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op til 30 PC: 505 kr. pr. PC</li> <li>• Efterfølgende 31 - 100 PC: 111 kr. pr. PC</li> <li>• Efterfølgende 101 - 5000 PC: 8 kr. pr. PC</li> </ul> <p><i>Eksempelvis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udrulning til 30 PC'er: 15.150 kr.</li> <li>• Udrulning til 80 PC'er: 20.700 kr.</li> <li>• Udrulning til 2.000 PC'er: 38.120 kr.</li> </ul> <p>Ved udrulning af samme software til flere forvaltninger beregnes omkostningen i forhold til det samlede antal PC'er og fordeles forholdsmæssigt mellem de enkelte forvaltninger.</p>

## 12.1.2 Brugeradministration

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brugeradministrationen sikrer, at interne processer overholder it-sikkerhedsregulativet.</li> </ul> <p>Brugeradministrationens håndterer én bruger pr. sag. Administration af grupper af brugere kan fås som tilkøbsydelse.</p> <p><u>Følgende kan tilkøbes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brugeradministrationsopgaver/autorisationsprojekter, der vedrører ændringer på mere end én bruger, fx ifm. organisationsændringer, oprettelse af ny lokation, indførelse af nyt IT-system, nye systemversioner, kurser for autorisationsansvarlige, sikre postkasser og flytning af opgaver fra en forvaltning til en anden. Køb af disse ydelser aftales konkret med bestilleren af opgaven.</li> <li>• Vejledning i autorisationsmulighederne i de enkelte fagsystemer, dvs. systemets mulige roller, profiler mv. Her henvises til de respektive systemers systemejere og kommunens IT-sikkerhedsfunktion. Overblik over systemejerskab findes i databasen FISKK. For kontakt til IT-sikkerhedsfunktionen, se Brugerportal.</li> <li>• Udtræk af datalister fra fagsystemer.</li> </ul>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Brugeradministration bestilles i Remedy. Bestilling kan kun foretages af kommunens autorisationsansvarlige.</p> <p>Følg vejledningen i <a href="#">Opgaveportalen</a> eller bestil brugeradministration via Remedy. Bestilling kan kun foretages af kommunens autorisationsansvarlige. Nye brugere oprettes elektronisk med udgangspunkt i forud definerede <i>medarbejdertyper</i>.</p> <p>Bestilling af kendeord/passwords til fagsystemer, der administreres i Koncernservice kan ske via Remedy eller ved telefonisk henvendelse til Serviceindgangen. Denne henvendelse er personlig, og det er ikke muligt at bestille nyt kendeord på en anden medarbejders vegne.</p> <p>Vær opmærksom på, at Koncernservices brugeradministration <u>ikke inkluderer brugerlicenser</u> til de systemer, der gives adgang til, idet systemejere forudsættes at sørge for licensrettigheder til brugerne.</p> <p>Det forudsættes at <u>it-sikkerhedslederen</u> for området</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikrer, at de autorisationsansvarlige har tilstrækkelig viden til at levere en konkret bestilling, der overholder it-sikkerhedsregulativet.</li> <li>• Indmelder godkendte autorisationsansvarlige til Brugeradministrationen.</li> <li>• Sikrer, at Brugeradministrationen er bekendt med anvisninger i autorisationsopgaven for systemer i det pågældende sikkerhedsområde.</li> </ul> <p>Den <u>autorisationsansvarlige</u> er forpligtiget til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at overholde de processer, som kommunens it-sikkerhedsfunktion har udstukket sammen med Brugeradministrationen og Revisionen.</li> <li>• at altid at benytte den gældende version af autorisationsblanketten, som findes på Brugerportalen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at autorisationsblanketten er udfyldt med de korrekte oplysninger, fx roller, profiler og medarbejderens stamdata.</li> </ul>
Økonomi	<p>Der faktureres et grundbeløb på kr. 424,- pr. aktiv bruger, der har været logget på netværket, inden for de sidste 3 måneder.</p> <p>Der afregnes kvartalsvist til centralforvaltningerne.</p> <p>Antallet af brugere opgøres ultimo kvartalet, som det maksimale antal brugere i det kvartal der afregnes.</p>

### 12.1.3 PC-arbejdsplads

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

(<http://cmdbviewer>).

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

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

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

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

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

Brugte batterier returneres til Koncernservice, for miljørigtig bortskaffelse.

Bærbare PC-arbejdspladser leveres med en dockingstation.

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

**Software leveres på PC'en i henhold til 5 kategorier:**

**A) Image** - Defineres af Koncernservice og vil være at finde på samtlige PC'er.

**B) Abonnement** - Defineres af Koncernservice og vil afhænge af abonnementstypen. For Citrix PC-abonnementer forudsættes at software er tilgængeligt på forvaltningens citrix miljø.

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

**D) Rolle** - Defineres af den enkelte forvaltning og installeres på de arbejdspladser, som anvendes i den specifikke rolle, fx ØKF-Borgerservice

**E) Bruger** - Installeres efter behov til individuelle brugere.

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

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

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

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

**For Administrativ PC Light gælder**, at der kun er adgang til softwaregrupperne A og B. Der er ikke adgang til andre softwaregrupper. Der gælder desuden, at der er adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev. For Administrativ PC Light, er det muligt at tilføje nye fælles tværkommunale applikationer. Dog skal der tages hensyn til evt. hardware krav afledt af ændringen. Dette kan gøres en gang i kvartalet.

### **Administrative rettigheder:**

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

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

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

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

### **Udskiftning:**

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

- Brugerens PC. Ved maskiner med tilbehør, overføres hvad der kan, resten må betales igen.
- Skærm udskiftes på stationær PC arbejdsplads, hvis denne er defekt, eller ikke svarer til standard, som pt. er mindst en 19" fladskærm.
- Mus og tastatur udskiftes hvis dette er standard. Har medarbejderen anskaffet en anden mus og tastatur, fx 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 Koncernservice.

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

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

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

### **Tyveri:**

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

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

Kunden betaler for forholdsmæssig restværdi af den stjålne PC i forhold til SLA samt for tid til konfiguration og kørsel ved opsætning.

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



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

#### **Sort/hvid netværksprint:**

PC-arbejdsplads servicen omfatter adgang til sort/hvid netværksprint. Koncernservice 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. Koncernservice leverer kun printere med dupleks.

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

#### **Diskforbrug:**

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

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

Model for opgørelse af diskforbrug aftales mellem Koncernservice 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.

#### **Forudsætninger**

Du skal bestille PC'en i kommunens selvbetjeningsløsning. Her skal du ind i "IT-

<p>og forvaltningens forpligtelser</p>	<p>Bestillinger” og vælge en abonnementsstype under ”Arbejdsplads (PC)”. Du kan ringe til Servicedesk på 70 80 80 00 og få hjælp til oprettelsen.</p> <p>Edb-strøm og netværkskabling skal være tilgængelig i umiddelbar nærhed af printer og PC. Det er brugerens opgave sikre dette er tilgængeligt. Koncernservice kan efter aftale etablere dette mod betaling.</p> <p>Er edb-strøm og netadgang ikke etableret ved levering af PC, kan Koncernservice aflevere it-udstyret og brugeren kan herefter selv tilslutte til strøm/netværksstik eller bede Koncernservice om at komme igen.</p> <p>I sidstnævnte tilfælde betaler brugeren timebetaling per påbegyndt ½ time samt kørselsgebyr. Indretning af den fysiske PC-arbejdsplads iht. gældende lovgivning er brugerens ansvar.</p> <p>Pc-abonnementet omfatter ikke licenser til, drift af eller autorisation til fagsystemer eller fællessystemer.</p> <p><b>Citrix arbejdsplads</b> kan kun leveres til BUF, SUF og Center for miljø i TMF. Det er en forudsætning at din forvaltning har etableret et citrix miljø, for at kunne bestille Citrix PC-abonnement.</p> <p><b>Administrativ PC light</b> kan ikke anvendes som Citrix arbejdsplads.</p> <p><b>Borger PC'en</b> har IKKE adgang til kommunens administrative net, sort/hvid netværksprint og personligt drev og fællesdrev. Print fra borger PC kan leveres som en supplementsydelse.</p> <p>For Borger PC, er der mulighed for forvaltningsspecifikke opdateringer af applikationspakken. Dog skal der tages hensyn til evt. hardware krav afledt af ændringen. Dette kan gøres en gang i kvartalet.</p> <p><b>Hvis du har brug for at ændre dit abonnement:</b></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><b>Opsigelsesvarslet</b> er 10 arbejdsdage.</p> <p>Koncernservice modtager kun opsigelser der er indsendt gennem selvbetjeningsløsningen. Der kan således ikke ske en mundtlig opsigelse.</p> <p>For at PC-arbejdspladsen kan fungere som en hjemmearbejdsplads skal du også bestille en token (se servicebeskrivelse herfor).</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Der faktureres for PC-abonnementer kvartalsvist. Faktureringsgrundlaget trækkes den 15. midt i et kvartal – og antallet af godkendte PC'er på det tidspunktet, vil blive faktureret.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stationær PC-arbejdsplads afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.926</li> <li>• Standard bærbar afregnes med et årligt abonnement på kr. 5.085</li> <li>• Ultra bærbar afregnes med et årligt abonnement på kr. 5.734</li> <li>• Standard Citrix afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.959</li> </ul>

- Administrativ PC Light: afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.356
- Borger PC: afregnes med et årligt abonnement på kr. 3.356

Priser er under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år, bortset fra Stationær PC-arbejdsplads, Administrativ PC Light og Borger PC-abonnementerne, hvor priserne er under forudsætning af afskrivningstid på 4,5 år OG CITRIX arbejdspladsen, der har en afskrivningstid på 4 år.

## 12.1.4 Kopi, print og scan

<b>Formål</b>	Servicen giver alle medarbejdere med et PC-abonnement mulighed for at printe, kopiere og scanne dokumenter.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>I varekataloget (se vejledning i opgaveportalen) finder du en beskrivelse af de maskinmodeller, der kan vælges imellem. Alle modeller overholder miljømærkerne ”Der Blaue Engel” og ”Energy Star”.</p> <p>Koncernservice leverer udstyret og sikrer, at det sættes korrekt op og bliver tilsluttet netværket. Vi rådgiver altid ved en bestilling. Ved levering af multifunktionsprintere sørger Koncernservice også for en introduktion til brugerne. Dette aftales særskilt mellem rekvirenten og Koncernservice.</p> <p><b>Standardudstyr</b></p> <p>Almindelige SH netværksprintere, som ikke er dækket af PC-abonnementet</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Almindelig farve netværksprintere</li><li>• Farve multifunktionsprintere</li><li>• Farve multifunktionsprintere (andre modeller)</li></ul> <p>Koncernservice leverer alle printere med en standardopsætning.</p> <p>Hvis du ønsker løsninger med særlige specifikationer fx follow-me print, skal du bestille dette som en tillægsydelse.</p> <p><b>Drifts- og forbrugsaftale</b></p> <p><b>Driftsaftalen</b> dækker vedligeholdelse af printserver, overvågning, afvikling af spooler fejl, sletning af printkø, samt support, herunder kørsel, samt organisatorisk flytning fra et org.nr. til et andet. Desuden dækker driftsaftalen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server, hvis aftalen opsiges eller ophører. Dette afregnes kvartalvist.</p> <p><b>Forbrugsaftalen</b> dækker levering af toner levering og udskiftning af servicekit, og løsning af hardware-fejl på maskinen. Denne service ydes af leverandøren. Prisen er efter forbrug og benævnes som klikprisen. Koncernservice er ansvarlig for aflæsning af tællerstand på maskinerne. Maskinen tæller pr. stykke papir. Farveprint eller farvekopier tæller ikke flere klik, da SH og farve har hver sin tæller. Scanning tæller ikke.</p> <p>Der tælles 1 klik for hver A4 eller A3 enkeltside print.</p> <p>Der tælles 2 klik for hver A4 eller A3 print på for og bagside.</p> <p>Det er maskinens tællerstand, der til en hver tid er gældende.</p> <p>Denne pris afregnes kvartalsvis.</p> <p>Aftalen gælder for hver maskine i 5 år fra den dag maskinen er opsat. Ved aftalens udløb kan forvaltningen vælge:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At købe en ny tilsvarende maskine med en ny drifts- og forbrugsaftale</li><li>• At købe en anden maskine</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At Koncernservice bortskaffer maskine uden nyt køb</li> <li>• At beholde maskine efter aftalens ophør. Maskinen vil i så fald overgå til forvaltningens eget ansvar og uden adgang til kommunens administrative netværk eller support</li> </ul> <p>Forvaltningen kan opsige drifts- og forbrugsaftalerne med 3 måneders varsel. Hvis forvaltningen ønsker det, kan Koncernservice bortskaffe maskinen.</p> <p>Maskinernes levetid forventes at være 5 år.</p> <p><i>*) Papirstop kan som udgangspunkt ikke betragtes som en hardwarefejl. Papirstop kan skyldes papirkvaliteten, forkert placering i papirbakken og lignende. Dog vil gentagne papirstop blive betragtet som hardwarefejl og dækkes af forbrugsaftalen, hvis teknikeren vurderer, at der er tale om en hardwarefejl.</i></p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Maskinen købes og ejes af forvaltningen, men driftes og serviceres af Koncernservice som kan henvise til leverandøren.</p> <p>Maskinen bestilles via Remedy. Rekvirenten skal oplyse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse</li> <li>• Placering</li> <li>• Kontaktperson</li> <li>• Telefonnummer</li> <li>• Anvender</li> <li>• Betalende KØR.org. nummer</li> </ul> <p><b>Netværksadgang og ekstraudstyr</b></p> <p>Det er en forudsætning, at der i forvejen er etableret strøm og netværksforbindelse til printeren.</p> <p>Toner og servicekit bestilles ved leverandøren.</p> <p>Forvaltningen udskifter selv nye tonerpatroner og bortskaffer de brugte. Koncernservice anbefaler at opstille kasser til retur-tonerpatroner. Disse kan bestilles via Kommunens indkøbsaftaler.</p> <p>Alle maskiner skal installeres med adgang til printservere i kommunens administrative netværk. Der kan kun printes fra en PC, der har adgang til kommunens administrative netværk.</p> <p><b>Opsætning og flytning af maskiner</b></p> <p>Koncernservice opsætter kun maskiner, der er bestilt hos Koncernservice jf. SKI forpligtelsen.</p> <p>Koncernservice skal orienteres hvis maskinen omplaceres på lokationen efterfølgende.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for, at maskinerne opstilles i omgivelser som overholder</p>

gældende brand- og miljø-regler.

Koncernservice flytter gerne maskinen fra et org.nr. til et andet. Denne service bestilles via Remedy. Organisatorisk flytning er indeholdt i servicen og koster ikke ekstra.

**Økonomi**

Type	A. Etablering	B. Årlig drift (alle modeller)	C. Klikafgift (S/H) / (Farve)	
<b>MFP - Farve</b>				
MPC305-1	7.984	<b>2.471</b>	0,040 /0,153	
MPC305-2	9.689			
MPC3003-1	18.398		0,034 /0,128	
MPC3003-2	21.985			
MPC3003-3	27.599			
MPC4503-1	26.621			
MPC4503-2	32.574			
MPC5503-1	31.248			
MPC5503-2	40.011		0,032 /0,128	
<b>Printer – S/H</b>				
SP4310N-1	3.967		0,040	
SP4310N-2	4.594			
<b>Printer – Farve</b>				
SPC430N-1	5.298		0,040/0,204	
SPC430N-2	6.486			

Håndtering af maskiner, der ikke er dækket af PC-abonnementet eller Kopi, print og scan servicen, vil blive afregnet efter normal timepris.

Hvis samme maskine ønskes installeret flere gange, afregnes hver installation som en selvstændig driftsaftale.

12.1.5 Stand-alone PC									
<b>Formål</b>	<b>Stand-alone PC</b> uden netværksadgang til kommunens systemer, for medarbejdere, der ikke har brug for adgang til det administrative netværk.								
<b>Beskrivelse af servicen og Konkernservices forpligtelser</b>	<p>Du kan igennem Konkernservice bestille følgende Stand-alone PC-typer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard stationær</li> <li>• Standard bærbar</li> <li>• Ultra bærbar</li> </ul> <p>Konkernservice giver ingen support på PC'en, som dog leveres med fulde administrative rettigheder.</p> <p>Pc'en må ikke kobles på kommunens netværk.</p> <p>Pc'en indeholder en Windows 7 OEM installation, men ingen anden software.</p> <p>Pc'en kan afhentes i KVIK-skranken på Borups Allé 177.</p> <p>Konkernservice kan levere PC'en, hvis der betales for kørsel.</p>								
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Stand-alone-PC skal bestilles via selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Når PC'en er udleveret og betalt, er den forvaltningens ejendom og ansvar.</p> <p>Software og andet tilbehør skal købes via kommunes øvrige indkøbsordninger.</p>								
<b>Økonomi</b>	<table> <tbody> <tr> <td>Standard stationær:</td> <td>Kr. <b>2.628</b></td> </tr> <tr> <td>Skærm, ≥23"</td> <td>Kr. <b>1.443</b></td> </tr> <tr> <td>Standard bærbar:</td> <td>Kr. <b>6.000</b></td> </tr> <tr> <td>Ultra bærbar:</td> <td>Kr. <b>6.442</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Ovenstående priser tillægges et håndteringsgebyr på kr. 300,- pr. PC. op til fem PC'ere. Ved større bestillinger giver Konkernservice gerne et konkret tilbud.</p> <p>Indkøbsprisen på hardware kan ændre sig med kort varsel. Gældende priser vil derfor altid fremgå af indkøbsportalen.</p>	Standard stationær:	Kr. <b>2.628</b>	Skærm, ≥23"	Kr. <b>1.443</b>	Standard bærbar:	Kr. <b>6.000</b>	Ultra bærbar:	Kr. <b>6.442</b>
Standard stationær:	Kr. <b>2.628</b>								
Skærm, ≥23"	Kr. <b>1.443</b>								
Standard bærbar:	Kr. <b>6.000</b>								
Ultra bærbar:	Kr. <b>6.442</b>								

### 12.1.6 VIP abonnement

<b>Formål</b>	Til dig, som vil have PC-arbejdsplads support med det samme, døgnet 24 timer.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	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. 33 66 61 12) I tilfælde af fejl på mobiltelefon (mulighed for lånemobil) Support på hjemmeadressen Anvendelsessupport ydes i det omfang den pågældende tekniker kan hjælpe.
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	Forudsætning for VIP abonnementet er at brugeren har en PC-arbejdsplads igennem Koncernservice. Support ydes kun på PC'er og andet udstyr købt igennem Koncernservice.
<b>Økonomi</b>	Prisen for VIP support er pr. år kr. 13.081



### 12.1.7 Tilbehør til PC

<b>Formål</b>	Ekstra tilbehør til en PC, hvis brugeren har behov for udstyr udover det, der følger med en standard PC-arbejdsplads.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	Tilbehør til PC-arbejdsplads, kan fx være: <ul style="list-style-type: none"><li>• Større hukommelseskort (ram)</li><li>• Større grafikkort</li><li>• Ekstra eller større skærm</li><li>• Roller-mus</li><li>• Trådløs mus og tastatur</li></ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	Tilbehør til PC bestilles via Remedy.
<b>Økonomi</b>	Du kan se priserne på ekstra udstyret til PC'er i varekataloget / Remedy selvbetjening. Her kan du også se produktbeskrivelser. Indkøbsprisen kan ændre sig med kort varsel. Gældende priser vil derfor altid fremgå af indkøbsportalen.

## 12.1.8 Postkasser og distributionslister

<b>Formål</b>	Hvis forvaltningen ikke selv ønsker at administrere fællespostkasser, kalendere og distributionslister kan Koncernservice rekvireres til at udføre opgaven.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p><b>Oprettelse af distributionsliste</b> Koncernservice giver adgang til én bruger hos forvaltningen med fulde rettigheder til distributionslisten (ansvarlig / ejer). Denne bruger kan tilføje/fjerne medlemmer af listen. Når Koncernservice opretter distributionslisten tilføjer vi med det samme de medlemmer, som fremgår af bestillingen.</p> <p><b>Oprettelse af kontor- og afdelings- eller anden gruppe kalender</b> Koncernservice giver adgang til én bruger hos forvaltningen med fulde rettigheder til kalenderen. Denne bruger ejer kalenderen og kan tilføje/fjerne andre medlemmer.</p> <p><b>Oprettelse af kontor- og afdelings- eller interesse postkasse</b> Koncernservice administrerer postkassen og er de eneste som kan oprette og slette medlemmer.</p> <p><b>Drift af postkasser, distributionslister og kalendere</b> Koncernservice vedligeholder (ændrer og sletter medlemmerne / ejeren af) en distributionsliste eller kalender på baggrund af en remedy sag.</p> <p>Koncernservice vedligeholder (ændrer eller sletter medlemmerne eller omdøber) postkassen / distributionslisten.</p> <p><b>Etablering og drift af fælles postkasse til FAX</b> (adgang til virtuel fax for PC) Etablering dækker over sagshåndtering, oprettelse på faxnummer, serverinstallation og vejledning i grundlæggende anvendelse, samt indkøbspris for softwaren.</p> <p>Drift dækker fax server vedligeholdelse, overvågning af linjer, support, abonnement og forbrug på linjen, samt organisatorisk flytning fra et org. nr. til et andet. Desuden er lukning af abonnement på faxnummer ved opsigelse eller aftaleophør omfattet af servicen.</p> <p>Alle ovenstående servicevarianter skal rekvireres hver for sig via en remedy bestilling.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p><b>Når du laver en bestilling i selvbetjeningssystemet, Remedy, skal du oplyse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forslag til postkasse navn, navn på medlemmer og bruger-ID, samt navn og bruger-ID på ansvarlig.</li><li>• Koncernservice forbeholder sig dog ret til at tilpasse navnet på postkassen, så navnet overholder Koncernservices notationsregler.</li><li>• Forslag til navn på distributionslisten eller kalenderen, navn og bruger-ID på medlemmer, navn og bruger-ID på ansvarlig. Koncernservice forbeholder sig ret til at tilpasse distgributionslistens eller kalenderens navn, så de overholder Koncernservices notationsregler.</li><li>• Samme oplysninger skal fremgå af bestillingen, hvis en postkasse, distributionsliste eller kalender ønskes nedlagt.</li></ul> <p>Kun Koncernservice kan nedlægge eller omdøbe distributionslister, postkasse og kalendere igen.</p>

**Økonomi**

**Oprettelse af distributionsliste** koster 300 kr.

**Oprettelse af postkasse eller kalender** koster 599 kr.

**Ændring** eller tilføjelse til distributionsliste, kalender eller postkasse koster 100 kr. pr gang.

**Postkasse til FAX****Etablering****Årlig drift**

Oprettelsesafgift pr. faxnummer. Installation og opsætning, inkl. software til én PC.

Kr. 1.575

1.151 kr./år

Sw-klienter til efterfølgende PC'er. Pr.stk.

904 kr./PC

Etablering / ændring og drift afregnes på hver sin faktura. Priser er inklusiv en eventuel senere nedlæggelse af servicen.

## 12.1.9 Diskplads

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

- Tier 3 minus - Midlertidig ydelse som er under udfasning.

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

#### Arkivering af data

Hvis der er behov for arkivering af data gælder følgende

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

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

#### Oversigter over Tier og backupprogrammer:

Type	Anvendelse	I/O / sec. Backup	Tillægsydelse
<b>Tier 1</b> 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
<b>Tier 2</b> 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
<b>Tier 3</b> Low end	Filshare der kræver lav eller begrænset I/O.	Minimum Write 0-4.00 Read 0-5.000 Standard backup	Udvidet backup
<b>Tier 3 minus</b>	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

**Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser**

Kunden skal oplyse hvilket system eller brugere, der skal have adgang til lagring. Bruger angives ved AD-identitet.

**Restore:**

Koncernservice kan genskabe slettede filer eller tidligere versioner af filer hvis:

- Filer var til stede på tidspunktet for seneste backup i henhold til det aftalte backupprogram.
- Der oplyses hvilket drev, filen har været placeret på.
- Der oplyses filens fulde navn eller alternativt minimum 6 karakterer af filens navn, samt filtype og dato.

**Økonomi**

Type	Anvendelse	Pris	Tillæg pr. GB
<b>PC abonnement</b>	500 MB pr. administrativ PC.	Afregnes over PC-arbejdsplads abonnement	Ekstra diskforbrug kr. 104,-
<b>Tier 1</b>	Serversystemer – Guld / Sølv – ikke spejlet – middel-høj I/O	Kr. 113,- pr. GB	Spejlet kr. 95,- Udvidet backup kr. 18,-
<b>Tier 2</b>	Serversystemer standard databaser – ikke spejlet – middel I/O	Kr. 75,- pr. GB	Spejlet kr. 95,- Udvidet backup kr. 18,-
<b>Tier 3</b>	Fildeling – systemdata langsom disk ikke spejlet, inkl. Backup – lav I/O	Kr. 56,- pr. GB	Udvidet backup kr. 18,-
<b>Tier 3 Minus (midlertidig)</b>	Arkiv uden mulighed for ændring eller sletning	Kr. 14.177,-	Ingen

	<b>Restore</b>	Genskabelse af data der slettes af bruger	Afregnes pr. påbegyndt 1/2 time	
	<p><u>Derudover afregnes følgende efter standard timesats:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbejdstid for etablering/nedlæggelse af diskplads afregnes med 2 timer per ændring.</li> <li>• Ændring af opsætning eller særlige rettighedsopsætninger afregnes efter medgået tid.</li> </ul>			

<b>12.1.10 Token – til sikker adgang</b>	
<b>Formål</b>	<p>Medarbejdere der har brug for adgang til fx fagsystemer med persondataoplysninger, skal kombinere den normale adgangskontrol med ekstra databeskyttelse i en Token løsning, når de er tilkoblet en ikke administrativ internetforbindelse.</p> <p>Adgangskontrol kombineret med en Token sikrer, at medarbejderen overholder kommunens gældende sikkerhedsregulativ i forhold til etablering af ekstern adgang til personfølsomme data mv.</p>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Token til sikker adgang bliver sendt som en sms-kode til medarbejderens mobile enhed.</p> <p>En Token løsning øger sikkerheden på netværksadgang via Internettet til Københavns Kommunes administrative netværk.</p> <p>Løsningen kan også benyttes af eksterne samarbejdspartnere med behov for særlig adgang til systemer, netværk og servere.</p> <p>Hjælp og vejledning i forbindelse med anvendelse af Token sker ved henvendelse til Koncernservice Serviceindgang.</p> <p>Eventuelle fejl i forbindelse med Token meddeles til Serviceindgangen, som vil registrere sagen, melde tilbage og starte fejltrening i overensstemmelse med aftalte servicemål.</p> <p>Udenfor åbningstid vil henvendelser til Serviceindgangen blive afregnet efter gældende regler.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af Token servicen skal ske via Remedy.</p> <p>Brugeren er forpligtet til at følge installations- og brugervejledning fra Koncernservice.</p> <p>Opsigelse af abonnementet skal ske via Remedy eller ved telefonisk henvendelse til Serviceindgangen med et opsigelsesvarsel på minimum 1½ måned i forhold kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p> <p>Det er ikke muligt at ændre abonnementet.</p>
<b>Økonomi</b>	<p>Etableringsafgift ved oprettelse af abonnement kr. 1.411</p> <p>Drift abonnement inklusiv alle relevante licenser kr. 950 pr. år</p> <p>Der faktureres kvartalsvist til betalende KK Org. Evt. opsigelse kan ske med minimum 1 måneds varsel til udløb af kvartalet.</p>



## 12.2 Tilkøbsservices

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

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 servicen, og finder sted i de på forhånd aftalte tidsrum. Se Serviceaftale: Serverdrift angående de eksisterende varslingsfrister og tidsrum for henholdsvis Standard, Sølv og Guld aftaler.

### **Fejlmelding**

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

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

Koordination ved fejl som ikke skyldes basissoftware – operativsystem, databasesoftware m.m., er ikke opfattes af driftsaftalen for basis serverdrift. Dette kan eksempelvis være koordinering med ekstern systemleverandør eller andre 3. parter, hvor behovet skyldes fejl i selve applikationen eller dennes anvendelse af basissoftware, herunder mangler i rettighedsstyring.

### **Back-up**

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

Koncernservice er forpligtiget 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.

### **Sikkerhed**

Serveren har som standard adgang til Københavns Kommunes netværk, specielle netværksadgange afregnes efter tid og materialer. Koncernservice overholder det gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i Borgerrepræsentationen.

### **Drift**

Der træffes konkret aftale i hvert tilfælde om levering af servicen og hvilket serviceniveau der ønskes: Standard, Sølv og Guld.

Tilgængeligheden til serveren måles på netværksadgang til serveren fra driftsmiljø og benyttes til tilgængelighedsrapportering.

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

Hvis serveren er fysisk og ikke er leveret som Cluster løsning kan serviceniveauet være

	lavere end standard på standard.									
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Ved indgåelse af aftale om serverdrift, leverer Koncernservice en driftshåndbog, hvis rammer er standardiserede. I driftshåndbogen er en beskrivelser af den aftale, som er indgået. Der vil 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 Koncernservice forpligtigelse at opdatere driftshåndbog ved gennemførte ændringer eller opdateringer.</p> <p>Det er system ejerens forpligtelse at sikre systemet er sikkerhedsgodkendt via FISKK, bemærk detaljerne omkring tilslutning og sikkerhed vil være angivet i driftshåndbogen.</p>									
<b>Økonomi</b>	Faktura opgøres midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal hvor forbruget finder sted.									
	<b>Ydelse</b>	<b>Specifikationer</b>	<b>Tilkøb</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>Etablering</b>	<b>Pris basis</b>		<b>Tilkøb</b>		
								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. 11.231	Std.	kr. 47.929	kr. 47.451		
Solv						kr. 82.614	kr. 56.242			
Guld						kr. 102.135	kr. 31.560			
	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. 11.231	Std.	kr. 40.626	kr. 34.709		
Solv						kr. 73.849	kr. 37.754			
Guld						kr. 93.370	kr. 37.754			
	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. 11.231	Std.	kr. 31.497	kr. 25.731		
Solv						kr. 62.893	kr. 31.506			
Guld						kr. 82.414	kr. 31.506			
	SQL server instans	Microsoft Windows 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. 10.457	Std.	kr. 23.287			Se ydelse for diskplads
	SQL Database	Microsoft Windows Server 2008 R2	Diskplads	Giver mulighed for afvikling af en database, eksempelvis til et website. Laveste opetid ift. en server.	Pr. time.	Std.	kr. 11.643			

	Internt website	Internet Information Services (IIS) 7.5	Diskplads	Website der kun skal tilgås fra kommunens netværk	Pr. time.	Std.	kr. 5.822		
	Ekstern website	Internet Information Services (IIS) 7.5	Diskplads	Website der skal tilgås fra internettet	Pr. time.	Std.	kr. 7.712		
	FTP site		Diskplads		kr. 2.220	Std.	kr. 2.776		
	FTP Secure site		Diskplads		kr. 4.441	Std.	kr. 5.551		

## 12.2.2 Supplement til serverdrift – Rådgivning, administration og ændringer

<b>Formål</b>	<p>Koncernservice tilbyder at hjælpe forvaltningen med at støtte projekter eller systemejeransvar. Det drejer sig om følgende opgaver i forbindelse med driften af serverne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rådgivning om behovet for serverkapacitet.</li><li>• Opgradere eller nedjustere serverstørrelsen (CPU).</li><li>• Rettighedsstyring og vedligeholde rettigheder til servere.</li></ul>
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Rettighedsstyring sikrer, at brugergrupper løbende har de korrekte rettigheder til applikationer og data. Vedligeholdelsen af rettighederne sker på baggrund af specifikationer fra brugeren om, hvilke brugere eller grupper af brugere der skal have specifikke rettigheder.</p> <p>Valg af den rette serverstørrelse eller op- eller nedjustering af kapacitet kan være kompliceret. Derfor tilbyder Koncernservice sine brugere at rådgive om valg af serverstørrelse. Fx for drift af givne applikationer eller om kapaciteten på eksisterende servere bør ændres.</p> <p>Hvis brugeren ønsker mere eller mindre serverkapacitet (CPU) for at kunne afvikle applikationer og eller konkrete opgaver, tilbyder Koncernservice fleksibel serverkapacitet.</p> <p>Ved større rådgivningsopgaver udarbejder Koncernservice gerne et samlet tilbud.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Rådgivning og rettighedsstyring udføres efter aftale med forvaltningen.</p> <p>Fleksibel serverkapacitet forudsætter en aftale om serverdrift og skal fremgå af den indgåede driftsaftalen</p>
<b>Økonomi</b>	<p><b>Rådgivning</b> afregnes efter de timer, som konsulenten i Koncernservice bruger, samt eventuelle direkte omkostninger.</p> <p><b>Rettighedsstyring</b> afregnes på samme måde efter Koncernservices gældende timepris.</p>

### 12.2.3 Mobilt bredbånd

<b>Formål</b>	Mobilt bredbånd giver adgang til Internettet, selvom der ikke er adgang til WIFI.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Servicen består af et USB 3G modem eller anvendelse af det modem som kan være indbygget i en bærbar PC eller anden mobil enhed.</p> <p>Servicen er obligatorisk. Det betyder at, Koncernservice er forpligtet til at udbyde den og at forvaltningerne er forpligtet til at købe den igennem Koncernservice.</p> <p>Servicen sættes i gang ved at forvaltningen via Koncernservice bestiller et abonnement med flatrate og et 3G modem Bestillingforetages via selvbetjening (hvilken?) Efter gennemført bestilling installeres modemsoftware på din PC og du modtager en mail med en vejledning. Modem og simkort modtages med posten.</p> <p><b>Koncernservice gør følgende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anskaffer modem og abonnement</li><li>• Installerer program og opdaterer din PC</li><li>• Løser fejl og giver brugersupport på hverdage i Koncernservice Kvikskranke eller telefonisk i Serviceindgangen</li><li>• Sikrer at servicen virker sammen med din token og dine andre programmer</li><li>• Håndterer licensaftale</li><li>• Det mobile bredbånd er personligt og kan kun anvendes på egen PC</li></ul> <p>Sikkerheden styres af Koncernservice. Ved fejl, tyveri eller bortkomst af de mobile bredbånd, meldes dette til Koncernservice via Remedy eller telefonisk til Serviceindgangen. Ved fejl, tyveri eller bortkomst af de mobile modems, stilles der som udgangspunkt ikke andet mobilt bredbånd til rådighed.</p> <p><b>Forbrug/datatrafik (Flatrate) dækker over:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hastighed: 7,2 Mbit download / 2 Mbit upload</li><li>• Frit forbrug på 3's netværk i Danmark og Sverige</li></ul> <p>Signalstyrken kan blive påvirket af fx bygninger og terræn. Koncernservice er ikke ansvarlig for evt. manglende dækning, udfald, dårlige signal og modtager forhold. Aktuelt dækningskort kan ses på 3's hjemmeside</p> <p><b>Roaming (datatrafik i andre lande end Danmark og Sverige)</b></p> <p>Roaming er som udgangspunkt deaktiveret. Roamingpriser er afhængige af land og mobiloperatør.</p> <p>Koncernservice påtager sig ikke det økonomiske ansvar for brugen af det mobile bredbånd i lande udenfor Danmark og operatøren 3s netværk i Sverige.</p> <p><b>Opsigelse</b></p> <p>Ved opsigelse, ophører servicen efter løbende måned + en måned via Remedy</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er en forudsætning, at brugerens PC eller mobil enhed er leveret via Koncernservice.</p> <p>Oplys ved bestillingen om der også ønskes 'Roaming' som tillæg.</p>

<b>Økonomi</b>	<p>Årlige driftsabonnement kr. 1.731</p> <p>Prisen gælder for nye abonnemeter</p> <p>Ved tyveri/bortkomst af modem opkræves der kr. 308 for genanskaffelsen.</p> <p>Dataafgifter i forbindelse med anvendelse af servicen i udlandet skal betales direkte fra forvaltningen til udbyder.</p>
----------------	--

## 12.2.4 Rapport udtræk

<b>Formål</b>	Hvis forvaltningen i forskellige planlægnings- og kontrolsammenhænge har brug for et samlet overblik over de medarbejdere, der er oprettet som it-brugere i kommunen, kan Koncernservice levere en liste (et udtræk) i elektronisk rapportform.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Alle medarbejdere med adgang til IT er registreret i databasesystemet, Microsoft Active Directory, også kaldet AD. Rapport formatet er en CSV fil som kan læses ind i et regneark (Excel) til videre bearbejdning i fx HR eller Økonomi.</p> <p><b>Der leveres en standardrapport med faste felter.</b></p> <p>Rapporten kan efter særlig aftale og mod tillægsbetaling tilpasses særlige behov og ønsker. Dog med den begrænsning, der er i forhold til de tilgængelige registreringer i AD.</p> <p>Rapporten indeholder som standard følgende oplysninger fra AD :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• BrugerID</li><li>• Fuldt navn</li><li>• Fornavn</li><li>• Efternavn</li><li>• Stilling</li><li>• Beskrivelse</li><li>• Telefonnummer</li><li>• Primær mailadresse</li><li>• Dato for oprettelse i AD</li></ul> <p>Forklaring til, hvad de enkelte felter dækker over og andre spørgsmål til rapporten, kan fås hos Koncernservice, Serviceindgangen på telefon nr. 7080 8000.</p> <p>Rapporten kan leveres som en <b>fast rapport med aftalt interval</b> (abonnement) eller som et <b>engangsudtræk</b> i standardformat eller efter en særlig aftale.</p> <p>Faste rapporter sendes automatisk hver d. 1 i måneden til den/de modtager(-e), rekvirenten har valgt.</p> <p>Koncernservice overholder det gældende sikkerhedsregulativ.</p> <p>Ved bestilling af rapport udtræk bedes rekvirenten oplyse, hvilken variant af servicen, der er brug for, samt hvem der skal modtage rapporten. Det kan evt. være som vedhæftet i en mail til en fast distributionsliste.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Bestilling sker via selvbetjeningsløsningen, Remedy, og skal indeholde alle de efterspurgte oplysninger. Kontakt Serviceindgangen på telefon nr. 7080 8000, hvis der opstår tvivl.</p> <p>Vær opmærksom på, at forvaltningen er forpligtet til at overholde interne regler for datasikkerhed og håndtering af personfølsomme data (medarbejderdata).</p> <p>Rekvirenten bedes oplyse, hvem der skal modtage faktura (KK-Orgnr.) og en kontaktperson (brugerID og telefonnummer)</p> <p>En fast abonnementsaftale kan kun opsiges ved årets udgang med minimum 1 måneds varsel. Det betyder, at opsigelse skal være modtaget af Koncernservice senest 30.11. for</p>






	at være gældende fra følgende år.		
Økonomi	Service	Pris i kr.	Kommentar
	Bestilling af rapport	2.120	Engangsbetaling
	Bestilling af ekstra felter. Pr. felt	318	Engangsbetaling
	Abonnement pris pr år	4.241	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy
	Ekstra udtræk pr. gang	530	Gældende for brugere med abonnement
	Engangsudtræk af rapport	2.120	Gældende for brugere uden abonnement
<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>			

## 12.2.5 Trådløst netværk

<b>Formål</b>	Trådløst netværk giver brugere og evt. borgere mulighed for at tilgå netværket via en trådløs forbindelse i stedet for at anvende det kablede netværk.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Trådløst netværk anvendes som supplement til det kablede net, og adgangen til systemer, informationer og andre netværk er den samme som ved en fast netværksopkobling.</p> <p>Koncernservice sikrer den totale leverance som omfatter: Forundersøgelse af eksisterende netværk, båndbredde og afklaring af behov; Kontakt med eventuelle 3. parts leverandører; Overholdelse af København Kommunes sikkerhedsregulativer; Levering, opsætning og installation af det aftalte udstyr; Efterfølgende løbende drift og overvågning af det trådløse netværk iht. serviceaftale.</p> <p>Koncernservice skelner mellem 3 forskellige typer trådløse netværk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Administrativt Net (adgang til København Kommunes netværk, intranet)</li><li>- GæsteNet (trådløst frit Internet, f.eks. til dækning i reception, venteværelse, kursuslokale og lignende. Dette giver ikke adgang til København Kommunes administrative netværk)</li><li>- SecureNet (et isoleret net til eksternt udstyr)</li></ul> <p>Ved bestilling af GæsteNet stiller Koncernservice GæsteNet-billetsystem til rådighed. Dette er et standard system tilsluttet GæsteNet, der giver mulighed for at styre hvem, der tilgår GæsteNettet, hvornår og hvordan. Brugen af GæsteNet-billetsystem aftales nærmere ved bestilling.</p> <p>Koncernservice har ansvar for at den tilbudte løsning, inklusive båndbreddens størrelse og type af hardware til opsætning, er tilpasset de behov, der er oplyst af forvaltningen, og at den tilbudte løsning giver bestilleren den bedst mulige pris ud fra behovet.</p> <p>Koncernservice anbefaler at hele leverancen, også fra 3. parts leverandører til f.eks. opsætning af Access Points, koordineres gennem Koncernservice således forvaltningen opnår den bedst mulige pris og kvalitet af løsningen.</p> <p>Koncernservice forpligter sig til, ved tilbudsgivning at informere bestiller, såfremt den eksisterende båndbredde ikke er tilstrækkelig til den ønskede løsning, og således kræver en opgradering, der skal bestilles særskilt.</p> <p>Ved særlige ønsker, flytninger, ændringer af eksisterende løsninger eller lignende, kontaktes løsningsansvar for et skræddersyet tilbud.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Koncernservice har desuden brug for at vide:</p> <p>Hvor mange brugere, der skal kunne gå på nettet samtidig, hvilket udstyr der eventuelt skal tilkobles det trådløse netværk, hvilket areal der skal dækkes, samt hvilke(t) netværk der skal leveres trådløst.</p> <p>Det er en forudsætning for trådløst netværk, at der i forvejen er etableret fast netværkskabling på lokationen. For at det trådløse netværk kan sættes op, skal der være adgang til det faste kablede netværk et sted i umiddelbar nærhed, hvor en eller flere trådløse sendere (Access Points) kan opsættes. Er der ikke adgang hertil, vil det kræve, at I får ført fast kablet netværk efter Koncernservices anvisninger.</p>

	<p>Trådløst Netværk bestilles via Remedy.</p> <p><b>Aftale om allokation af båndbredde skal indgås ved bestilling</b></p> <p>Bemærk vi anbefaler minimum nedenstående båndbredde til brug for de forskellige netværkstyper:</p> <p><b>GæsteNet</b> - minimum 5/5 Mbit båndbredde - Dette dækker adgang for 2-3 samtidige brugere</p> <p><b>SecureNet</b> - minimum 1/1 Mbit båndbredde</p> <p>Netværk til brug for storskærme, videoconference, IT-café og lignende - minimum 10/10 Mbit båndbredde.</p>
Økonomi	<p><b>Trådløst netværk med adgang til Administrativt Net</b></p> <p>Konfigureret Access Point, inkl. tilslutning til netværk: kr. 5.671,-  Årlig licensafregning og vedligehold: kr. 1.575,-</p> <p>Aftale om forbrug af båndbredde afregnes med kr. 500,- pr. Mbit pr. år.</p> <p>Netværk til andre formål end adgang til kommunens administrative net kan tilkøbes for en tilslutningsafgift på kr. 1.500,- pr. netværk. Ønskes <i>alene</i> trådløst netværk til andet formål kan prisbilligere Access Points desuden benyttes.</p> <p><b>Trådløst netværk til andre formål</b> (f.eks. Gæste Net, Secure Net eller Public)</p> <p>Tilslutning til internet (KS Internet Pulje) kr. 1.500,-  Konfigureret prisbilligt Access Point kr. 2.500,-  Årlig licensafregning og vedligehold kr. 850,-</p> <p>Leverancer fra en 3. parts leverandør afregnes direkte med forvaltningen, dog efter godkendelse fra Koncernservice, hvis denne leverance er formidlet gennem Koncernservice.</p>

## 12.2.6 Tilslutning og drift af video konferenceudstyr

<b>Formål</b>	Videokonferencer giver mødedeltagere mulighed for at spare transporttid og dermed for at arbejde effektivt
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Udstyr og opkobling til videokonference fra Koncernservice leverer billede- og lyd kvalitet. Der kan vælges mellem <b>4 konferencepakker</b>.</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="424 506 1402 730">1. Cisco Movi giver videokonference på din PC, der giver mulighed for at deltage i videomøder lige meget hvor man befinder sig på lige vilkår med dem, der befinder sig i fx et mødelokale. Desuden mulighed for at dele dit PC indhold samtidig med at du holder videokonference. Pakken består af: 1.stk HD Webkamera ( type kan variere ) og 1.stk Cisco Movi klient (software) samt 1.stk Jabra speak 410højtaler eller headset efter eget valg.  </li><li data-bbox="424 1032 1402 1256">2. 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 intuitiv touch panel. Kameraet på dette system kan vippe ned og bruges som dokumentkamera. Meget nemt at dele sin PC i konferencen. Der leveres 1 stk. Cisco EX60 21,5" monitor incl. højttaler og touch panel. </li><li data-bbox="424 1585 1402 1957">3. Denne videokonference pakke kan anvendes til alle former for videokonference, fx 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. Montering/installation af udstyret. 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. Udstyret, der leveres, er: 1 stk. Cisco SX20 og 1 stk. NEC46" LCD monitor inkl. højttaler og beslag til montering på væg.</li></ol>



4. Denne videokonference pakke kan anvendes til alle former for videokonference, fx 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. Der leveres 1 stk. Cisco MX200 42" skærm med fod. Montering/installation af udstyret samt brugertræning.



I forbindelse med alle konferencepakkerne skal der bestilles en tilslutningsaftale med Koncernservice om at bruge en såkaldt Unified platform, som er nødvendig, central infrastruktur for at videokonferenceudstyret kan anvendes. Servicen giver adgang til at benytte konferenceudstyret i en direkte forbindelse mellem to personer (P2P) og brugsret til konferenceudstyret i møderum.

**Service og support** i forbindelse med tilslutningen omfatter:

- Rådgivning omkring valg af udstyrspakke
- Montering af udstyret
- Løbende drift og service

Installation i forbindelse med leverancen vil ske således:

Underleverandøren rådgiver om, hvilken placering og type af udstyr der passer bedst til behovet og de fysiske rammer.

De nødvendige informationer indsamles fra forvaltningen.

Underleverandøren udfører en visuel inspektion on-site af fysiske forhold fx lysforhold, monteringsmuligheder (føringsveje til kabling, strømforhold) osv.

Koncernservice leverer kun den nødvendige båndbredde (SD kvalitet på tele-vlan'et) på

	<p>lokationer med fiber Wan-forbindelser på min 10 Mbit.</p> <p>Koncernservice sikrer, at konfigurationen af det tilsluttede udstyr altid er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Herunder Københavns kommune sikkerhedsregulativ.</p> <p>Koncernservice hjælper herudover gerne med at udarbejde et oplæg, der redegør for konsekvenser (dækning) og økonomi ud fra rekvirentens ønsker.</p> <p>Alle aftaler med tredjepart indgår i servicen og formidles af Koncernservice.</p> <p>Bestil konferenceudstyr i Serviceindgangen hos Koncernservice eller via Remedy og leveres efter nærmere aftale.</p>
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Aftalen træder i kraft, den dag systemet leveres.</p> <p>Aftalen løber, til den bliver opsagt af en af parterne med 3 måneders varsel til udgangen af et kvartal. Bemærk aftalen løber minimum et år.</p> <p><b>Større ændringer i antal eller fysisk placering</b> skal altid meddeles til Serviceindgangen i Koncernservice.</p> <p>Med mindre andet aftales gælder følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skærme og kameraer er forvaltningens ejendom</li> <li>• I aftaleperioden har forvaltningen brugsrettighed til løsningen.</li> <li>• Efter aftalens eventuelle ophør, ophører brugsrettighederne</li> <li>• Koncernservice ejer dokumentation, som udarbejdes ved denne aftale</li> </ul>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p>Konferencepakker faktureres som etableringsudgift pr. pakke plus årligt abonnement på serviceaftale. Hertil kommer afregning for tilslutning af konferenceudstyr, som sker kvartalvist, på abonnementsvilkår med 2.695 kr. /kvartal.</p> <p><b>Konferencepakke 1</b></p> <p>Etableringsudgift 2.626 kr (uden serviceaftale)</p> <p><b>Konferencepakke 2</b></p> <p>Etableringsudgift 27.647 kr.</p> <p>Serviceaftale (<i>ATEA SØLV</i>) : 3.003 kr/år</p> <p><b>Konferencepakke 3</b></p> <p>Etableringsudgift 43.174 kr.</p> <p>Serviceaftale (<i>ATEA SØLV</i>) : 3.054 kr/år</p> <p><b>Konferencepakke 4</b></p> <p>Etableringsudgift 77.138 kr.</p> <p>Serviceaftale (<i>ATEA SØLV</i>) : 7.017 kr/år</p> <p>Eventuelle efterfølgende ændringer i installationen afregnes efter timepris.</p>

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

Ændring i kablede netværk og installationen i øvrigt foretages altid for rekvirentens regning. Koncernservice bistår gerne kontakten til elektriker, som afregnes i henhold til forbrug og timepris.

Såfremt forvaltningen ønsker at flytte eller ændre installationen, er dette ikke omfattet af aftalen. Men Koncernservice bistår gerne hermed.

## 12.2.7 Support på mobiltelefoner

<b>Formål</b>	I forbindelse med indgåelse af ny telefoniaftale med TDC i 2013 tilbyder Koncernservice at understøtte medarbejdernes adgang til mobiltelefoner fra og med den 1. september 2013.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Servicen omfatter akut hjælp til mobiltelefoner og tele-/data abonnementer (SIM-kort) købt via kommunens Indkøbsportal / Netbutikken. Koncernservice tilbyder akut mobiltelefon support ved henvendelse i åbningstiden til KVIK-skrankerne på Borups Alle 177 og på Rådhuset.</p> <p>Alle enheder, der er købt på kommunens indkøbsaftaler supporteres.</p> <p>KVIK-skrankerne modtager og håndterer reparationssager, herunder registrering af reparationssager, opsamling og indlevering af defekte mobiltelefoner til reparatør, hvis dette aftales.</p> <p>Man kan få hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hjælp til opsætning af basale grundindstillinger og tilslutning af tilbehør</li><li>• Diagnostisering af fejl og visitering af mobiltelefoner til reparation</li><li>• Bestilling af en ny telefon til afhentning i KVIK-skranken, og evt. udlevering af lånetelefon i tilfælde af reparation</li><li>• Oplysning af PIN/PUK koder til sit mobilabonnement</li></ul> <p>Reparationer, der ikke er omfattet af garanti, faktureres til brugerens betalende organisatoriske enhed med henvisning til sagsnummer.</p> <p>Kvikskranken vil registrere og erfaringsopsamle historik på den enkelte mobilenhed til en løbende forbedring af serviceniveauet.</p> <p>Hvis brugeren pga. reparationsprisen ikke ønsker at sende telefonen til reparation, vil der kun blive registreret og faktureret et kvarter for Kvikskrankens hjælp på sagen.</p> <p>Koncernservice lagerfører ikke mobiltelefoner, men kan udlevere en midlertidig <b>lånetelefon</b> (Samsung Xcover el.lign.), hvis der er behov for det, mens brugerens egen telefon er til reparation.</p> <p>Lånetelefonen skal afleveres i samme stand som den blev modtaget, ellers vil brugerens organisatoriske enhed blive faktureret for telefonens indkøbspris. Der kan ikke stilles krav om en lånetelefon tilsvarende brugerens egen telefon.</p> <p>Evt. aftale om udvidet ("VIP") <b>support udenfor KVIK-skrankens normale åbningstid</b> kan tilbydes efter behov.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Det er en forudsætning at mobiltelefonen er købt på kommunens indkøbsaftale, og hvis det er nødvendigt at sende telefonen videre til reparation, skal <b>brugeren kunne fremvise</b> dokumentation på købet i henhold til nuværende eller tidligere indkøbsaftale (faktura eller lign.).</p> <p>Der betales fuld pris for reparation af telefoner, som ikke er indkøbt under den nuværende eller den tidligere rammeaftale.</p>
<b>Økonomi</b>	<p>Mobiltelefoner købes via kommunens indkøbsaftal/Netbutikken.</p> <p>Kvikskranken beregner og sender en samlet, halvårlig fakturering, centralt til ét ORG nr. pr. forvaltning på <u>et kvarter pr. henvendelse plus eventuelle omkostninger til materialer.</u></p>




## 12.2.8 Tilslutning af betalingsterminaler

<b>Formål</b>	Når en lokation har behov for en dankort- eller anden betalingsautomat kan Koncernservice tilslutte terminalen til det fælles netværk. Forvaltningen undgår derved selv, at skulle oprette en internet forbindelse til transaktionen mod Nets og er derved også omfattet af Koncernservice sikkerhedsregulativ.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Koncernservice sørger for at Betalingsautomaten bliver tilsluttet det eksisterende netværk og koordinerer en evt. integration til relevante systemer.</p> <p>Servicen giver et ubegrænset antal betalingstransaktioner til Nets.</p> <p>Koncernservice sørger for at linjekapaciteten altid er tilstrækkelig og ikke påvirker den eksisterende internetforbindelse. Alle transaktioner på servicen bliver overvåget, vedligeholdt og dokumenteret.</p>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Koncernservice anbefaler at anskaffe terminalen gennem Point eller Nets.</p> <p>Koncernservice sørger for infrastrukturen (datalinjer, netudstyr og sikkerhed). Ved bestilling af servicen modtager IT-bestiller information om, hvad terminalen skal pege på at IP adresser.</p> <p>Det er en forudsætning, at der i forvejen er etableret en netværksforbindelse på lokationen.</p> <p>Bemærk: Benyttes en trådløs terminal, husk at eksisterende data forbindelsen også skal være trådløs.</p> <p>Koncernservice skal orienteres hvis terminalen omplaceres på lokationen efterfølgende.</p>
<b>Økonomi</b>	<p>Månedlig omkostning kr. 500 pr. terminal-tilslutning.</p> <p>Forvaltningen afholder selv udgiften/lejen til selve betalingsterminalen hos 3. parts leverandør.</p>

## 12.2.9 Tilslutning af informations- og storskærme

<b>Formål</b>	Information til kommunens borgere i fx receptioner eller til medarbejdere i kontormiljøer og personalestuer kan vises med samme standardløsning. Skærmene kan indeholde en blanding af oplysninger om møder, transportvejledninger, lokaleoversigter, serviceudbud, ekspeditioner, nyheder fra intranettet, videoer, kantine-menu, prislister og meget andet.
<b>Beskrivelse af servicen og Konkernservices forpligtelser</b>	<p>Standardløsningen kan vise forskellige informationer i forskellige kanaler/områder på skærmen og understøtter muligheden for at publicere information til alle inkluderede skærme på én gang. Forskellige informationskanaler kan desuden ejes og vedligeholdes af forskellige organisatoriske enheder. Det er muligt at anvende trådløst Securenet (trådløst netværk er en separat service).</p> <p>En professionel storskærm kan sammenlignes med en (LCD/LED) TV fladskærm, men uden indbygget digital tuner til at modtage TV-signal og robust nok til at være tændt i mange timer ad gangen. Skærmene kan evt. serieforbindes.</p> <p>Løsningen består af en skærm, forbundet med en kommunikationsenhed, og sikker netværksadgang til administration af data i 'Content Management System' (CMS). CMS bruges til at administrere de ønskede informationer på skærmen. Skærmen kan samtidig og i separate felter ifølge Design Guiden vise indhold fra forskellige systemer, PowerPoint eller fx internet-/intranetsider. Et område af skærmen kan evt. reserveres til en medarbejder, der fra sin PC-arbejdsplads, bruger CMS til at skrive aktuelle informationer til direkte visning på en eller flere skærme.</p> <p>Én kommunikationsenhed kan kontrollere samme visning på flere skærme. Københavns kommunes Design Guide med retningslinier for opsætning og farvevalg, mv. indeholder flere forskellige skabeloner til skærme, også i variabel størrelse. Man kan evt. vælge en mindre skærm med kun én kanal til enkelte formål. Ønsker forvaltningen et andet design end de skabeloner, der allerede er udviklet, kan det bestilles særskilt hos leverandøren, som vil fakturere herfor.</p> <p>De medarbejdere, der skal have adgang til at vedligeholde indhold på informationsskærmene, bliver autoriseret i CMS af leverandøren i forbindelse med etablering af løsningen. De autoriserede medarbejdere bruger internetadgang og Web browser for at få adgang til CMS.</p> <p>Der kan efterfølgende oprettes flere brugere i systemet.</p> <p><b>Leverancen fra Konkernservice</b> består af en tilslutning til SecureNet, mens opsætning af skærm, kommunikationsenhed og informationskanaler i overensstemmelse med kommunens DesignGuide og en kort introduktion til de medarbejdere, der skal vedligeholde indholdet på skærmen leveres af underleverandøren.</p> <p>Koncernservice rådgiver gerne og uden beregning om løsningen i forbindelse med anskaffelse.</p> <p><b>Undervisning</b> i at anvende CMS løsningen anbefales for nye redaktører og kan bestilles via Netbutikken.</p> <p><b>Visning af Outlook kalender</b> for udvalgte mødelokaler kan integreres i løsningen. Kontakt Konkernservice.</p>

	<p><b>Visning af numrer fra nummersystem</b> kan integreres i løsningen. Kontakt Koncernservice.</p> <p><b>Opgradering af netværk</b> kan bestilles via Serviceindgangen, hvis den eksisterende forbindelse ikke er tilstrækkelig. Koncernservice vil så analysere behovet og give et tilbud.</p> <p>Hvis en skærm kun skal vise information fra én specifik kilde uden CMS, kan en anden og billigere løsning vælges. Bed gerne om tilbud fra Koncernservice.</p> 
<p><b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b></p>	<p>Skærløsninger og evt. undervisning bestilles via Netbutikken. Tilslutning rekvireres via remedy.</p> <p>Rekvirenten skal overveje, hvad der skal vises på skærmen og hvilket design format, der vælges. Den rekvirerende organisation er selv ansvarlig for at udpege de medarbejdere, der får rettigheder som redaktør til at skrive og vedligeholde information via CMS. Medarbejderens BrugerID skal oplyses ved bestilling og registreres i CMS.</p> <p>På lokationen skal der i forvejen være trukket strøm og netværksstik til de steder, hvor skærme og tilhørende kommunikationsbokse skal placeres. Kablet adgang til SecureNet er en forudsætning for løsningen, så man skal være opmærksom på, om man fx i forvejen kun råder over en ADSL linje, som ikke har den nødvendige båndbredde. Det er en god idé at beslutte stikplaceringerne sammen med Koncernservice, når løsningen planlægges/aftales.</p> <p>Kommunikationsenheden skal placeres indenfor ca. 1 meter fra skærmen, men må gerne være skjult.</p> <p>Skærmen kan indbygges eller ophænges. Husk at vælge de relevante beslag til installationen. Væggen skal være bæredygtig, til ophængte skærme.</p> <p>Overvejelser om skærmens størrelse og evt. behov for en trykfølsom skærm bør tage hensyn til, hvor mange informationskanaler, der er brug for at vise.</p>
<p><b>Økonomi</b></p>	<p>Skærme i variable størrelser købes via Netbutikken, på SKI aftaler, eller med hjælp fra løsningsansvarlige i Koncernservice. Forvaltningen ejer udstyret efter køb og afholder selv udgiften/lejen til selve skærm- og kommunikationsenhed hos 3. parts leverandør.</p> <p>Månedlig omkostning kr. 500 pr. terminal-tilslutning til Securenet.</p> <p>Evt. opgradering af linjekapacitet skal tilbydes særskilt.</p>

## 13 Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services

### 13.1 Fælles standardservices

13.1.1 Contract og License Management	
<b>Formål</b>	Kontrakt- og licensstyring af IT- og telefonikontrakter i Københavns Kommune.
<b>Beskrivelse af servicen og Konkernservices forpligtelser</b>	<p>Servicen indebærer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablering og vedligeholdelse af kontraktoverblik for Københavns Kommune.</li> <li>• Gennemlæsning af alle nye IT-kontrakter samt væsentlige tillæg til eksisterende kontrakter, som har juridisk og kommerciel effekt på leverancen og prisen.</li> <li>• Udarbejdelse af ændringer og tillæg til kontrakterne, herunder juridisk og kommerciel håndtering af ændringer.</li> <li>• Registrering og opbevaring af kontrakten, alle aftaletillæg samt øvrigt relevant materiale i arkiv.</li> <li>• Kontinuerlig opfølgning på at kontraktens parter overholder juridiske forpligtelser, herunder opfølgning af SLA'er, opkrævning af bod efter behov.</li> <li>• Løbende analyser af prioriterede kontrakter og orientering til kontraktejere mm. (dvs. overvågning af de enkelte kontraktors fordele og ulemper).</li> <li>• Opfølgning på kontraktøkonomi i det omfang det er muligt.</li> <li>• Sekretariatsfunktion (udarbejdelse af dagsorden, mødeledelse og referat) ved leverandørmøder efter behov.</li> <li>• Håndtering af kontraktuelle tvister/bistand ved små tvister. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forhandlingsbistand/ledelse af proces ifbm. større tvister.</li> </ul> </li> <li>• Identificering af effektiviseringspotentialer og implementering af handlingsplan i samarbejde med de relevante kontraktejere.</li> <li>• Identificering - og koordinering af fællesoffentlige krav (Digitaliseringsstyrelsen) og løsninger (KOMBIT).</li> </ul> <p>Særligt for License Management:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licensstyring i samarbejde med relevante parter med henblik på at sikre compliance.</li> <li>• Godkendelse af køb og registrering af licenser med henblik på at holde styr på kommunens licensportefølje.</li> <li>• Afklaring af budgetmæssige forhold efter behov.</li> <li>• Organisering af årligt internt audit med deltagelse af relevante ansvarlige enheder.</li> <li>• Deltagelse i eksternt audit.</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens</b>	<p>Koncernservice:</p> <p>Det er en forudsætning for leveringen af denne service, at alle eksisterende aftaler er</p>

<b>forpligtelser</b>	<p>overført til Koncernservice. Derudover forudsættes det, at Koncernservice er orienteret om nye aftaler inden indgåelse.</p> <p>Koncernservice forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske kompetencer til rådighed.</p> <p>Forvaltningen:</p> <p>Det er forvaltningens ansvar at sørge for at Koncernservice får fremsendt alle kontrakter, andet relevant materiale og kontrakthistorik. Desuden er det forvaltningens ansvar, løbende at orientere Koncernservice om igangværende sager/problemer med leverandørerne.</p> <p>Den konkrete sagshåndtering prioriteres i et samarbejde mellem Koncernservice og forvaltningen. Den løbende prioritering af større</p> <p><b>Særligt for License Management:</b></p> <p>Alle relevante enheder i Københavns Kommune skal bidrage med input til licensstyringsprocessen, når behovet opstår.</p>
<b>Økonomi</b>	<p>Ingen betaling</p>

### 13.1.2 Fuldt EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag

<b>Formål</b>	Assistance/rådgivning med gennemførelsen af et EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag.
<b>Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser</b>	<p>Servicen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udbudsstrategi (evt. inkl. begrænset markedsafdækning)</li> <li>• Udbudsbekendtgørelse inkl. afsendelse til EU</li> <li>• Prækvalifikationsmateriale</li> <li>• Tro og love erklæring</li> <li>• Prækval. vurdering/notat</li> <li>• Opfordrings-/afslagsskrivelser</li> <li>• Udbudsbetingelser</li> <li>• Tro og love erklæring</li> <li>• Følgrebrev</li> <li>• Forbeholdsdokument</li> <li>• K01, K02 kontrakt inkl. bilag eller andet kontraktgrundlag</li> <li>• Review af kravspecifikation</li> <li>• Udsendelse af udbudsmateriale</li> <li>• Juridisk kvalitetssikring af spørgsmål/svar runde</li> <li>• Tilretning af udbudsmateriale</li> <li>• Orienteringsmøde</li> <li>• Tilbudsmottagelse (vejledning og skabelon til kvitteringer)</li> <li>• Tjek af formkrav (konditionsmæssighed)</li> <li>• Vurdering af forbehold inkl. bistand til kapitalisering heraf</li> <li>• Bistand til vurdering af tilbud</li> <li>• Teknisk afklaring</li> <li>• Vurderingsnotat</li> <li>• Tildelings- og afslagsbreve og notat</li> <li>• Tilretning af kontrakt</li> <li>• Vejledning i kontraktindgåelse</li> <li>•</li> </ul>
<b>Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser</b>	<p>Koncernservice:</p> <p>Udgangspunktet for levering af denne service er, at Forvaltningen modtager den ovenfor</p>

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

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



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

13.1.5 Juridisk review af kravspecifikation	
Formål	Juridisk assistance/rådgivning med kravspecifikationen i forbindelse med et udbud.
Beskrivelse af servicen og Koncernservices forpligtelser	<p>Servicen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Review af Kundens udarbejdede kravspecifikation.</li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p><b>Koncernservice:</b></p> <p>Udgangspunktet for levering af denne service er, at Kunden modtager den ovenfor nævnte assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Kundens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Kundens ønske.</p> <p>Derudover afholdes om nødvendigt møder mellem Koncernservice og Kunden.</p> <p>Koncernservice forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne service.</p> <p><b>Forvaltningen:</b></p> <p>Alle de for Koncernservice nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for Koncernservice.</p>
Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid i overensstemmelse med Koncernservices timepriser, med mindre andet aftales.

### 13.1.6 Fuldt nationalt udbud med annonceringspligt

Formål	Bistand til anskaffelse ved nationalt udbud med annonceringspligt
Beskrivelse af servicen og Konkernservices forpligtelser	<p>Servicen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udarbejdelse af annonce.</li><li>• Tro og love erklæring</li><li>• Udbudsbetingelser</li><li>• Følgebrev</li><li>• Forbeholdsdokument</li><li>• Evt. kontrakt inkl. bilag</li><li>• Review af kravspecifikation</li><li>• Udsendelse af udbudsmateriale</li><li>• Juridisk kvalitetssikring af spørgsmål/svar runde</li><li>• Tilretning af udbudsmateriale</li><li>• Orienteringsmøde</li><li>• Tilbudsmodtagelse (vejledning og skabelon til kvitteringer)</li><li>• Tjek af formkrav (konditionsmæssighed)</li><li>• Vurdering af forbehold inkl. bistand til kapitalisering heraf</li><li>• Vurdering af tilbud</li><li>• Teknisk afklaring</li><li>• Vurderingsnotat</li><li>• Tildelings- og afslagsbreve og notat</li><li>• Tilretning af kontrakt.</li></ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p><b>Koncernservice:</b></p> <p>Udgangspunktet for levering af denne service er, at Kunden modtager den ovenfor nævnte juridiske assistance og rådgivning i form af skriftlige og/eller mundtlige input til Kundens dokumenter, i form af notater eller tilsvarende efter Kundens ønske.</p> <p>Derudover afholdes nødvendige møder mellem Konkernservice og Kunden. Konkernservice forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne service.</p> <p><b>Forvaltningen:</b></p> <p>Alle de for Konkernservice nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for Konkernservice. Forvaltningen har således ansvaret for at udarbejde</p>

	<p>kravspecifikation samt krav til servicen, der skal indarbejdes i kontrakt samt bilag. Ligesom det også er Forvaltningens ansvar at udarbejde indstillinger, notater mv. Kunden skal stille en fast kontaktperson/projektleder til rådighed for projektet. Alternativt kan Forvaltningen indgå en samlet aftale herom via Koncernservices projektkontor.</p>
Økonomi	<p>Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales.</p>

13.1.7 Kommerciel og juridisk rådgivning	
Formål	Ad hoc rådgivning
Beskrivelse af servicen og Konkernservices forpligtelser	<p>Servicen indeholder:</p> <p>Bredere rådgivning og strategisk sparring indenfor juridiske og kommercielle aspekter knyttet til indgåelse af aftaler, herunder eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bredere markedsafdækning og oplæg til udbudsstrategi (eksempelvis i forbindelse med nye forvaltningsopgaver eller nye produktområder fra leverandører)</li> <li>• Planlægning, styring og gennemførelse af forhandling med leverandører i forbindelse med indgåelse af større nye aftaler</li> <li>• Indgåelse af Offentlig Privat Partnerskab (OPP), Offentlig Privat Samarbejde (OPS) eller Offentlig Privat Innovation (OPI).</li> <li>•</li> </ul>
Forudsætninger og forvaltningens forpligtelser	<p><b>Koncernservice:</b></p> <p>Udgangspunktet for levering af denne service er, at Forvaltningen og Konkernservice aftaler den nærmere assistance og rådgivning. I praksis i form af eksempelvis skriftlige og/eller mundtlige input til Forvaltningens dokumenter, oplæg/workshops, udarbejdelse af notater eller tilsvarende efter Forvaltningens ønske. Derudover afholdes de nødvendige møder mellem Konkernservice og Forvaltningen.</p> <p>Koncernservice forpligter sig til at stille kompetente og erfarne juridiske ressourcer til rådighed for opfyldelsen af denne service.</p> <p><b>Forvaltningen:</b></p> <p>Alle de for Konkernservice nødvendige oplysninger og dokumenter stilles til rådighed for Konkernservice.</p>
Økonomi	Afregnes efter forbrugt tid, med mindre andet aftales

## 14 Bilag: Servicemål på fælles standard services

14.1.1 Økonomiservices	14.1.2 Servicemål
Debitorer – salg af varer og ydelser	<p>Ugentlig rykning på åbne interne fakturaer</p> <p>Debitorfakturaer vil blive fremsendt debitor senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af fakturagrundlag</p> <p>Koncernservice sikrer oversendelse af debitor krav til KBS senest den 20. i hver måned</p>
Kreditor – køb af varer og ydelser	<p>Dispatching af kreditorfaktura til godkendelse i Workflow senest 2 arbejdsdage efter modtagelse af korrekt faktura</p> <p>Oprettelse eller ændring af kreditorstamdata senest 3 arbejdsdage efter henvendelse</p> <p>Ugentlig opfølgning på ikke godkendte og forfaldne fakturaer samt tilbageholdte fakturaer</p> <p>Daglig opfølgning på og håndtering af afviste fakturaer</p>
Bank og Kasse	Bestilling, ændring eller lukning af betalingskort foretages senest 3 arbejdsdage efter modtaget anmodning
Afstemning af balancekonti	Månedlig logningsprocent på 100 pct.
14.1.3 Personale og Lønservices	14.1.4 Servicemål
Ansættelse af ny medarbejder	Medarbejder er oprettet i lønsystem til tiden og med korrekt løn
Fratrædelse af medarbejder	Rettidig fratrædelse af medarbejder i lønsystem, således der sker rettidig afregning af feriekort, 6. ferieuge, evt. afspadsering mv.
Timesedler, over-/merarbejde, ferie mv	Oplysninger som er modtaget indenfor de fastsatte frister, vedrørende præsterede vagter m.v. til timelønnede medarbejdere, indberettes således at korrekt løn sikres ved førstkommande lønudbetaling
Ændringer (anmodning fra beslutningstager)	Partshøring/varslingskrivelse ved væsentlige ændringer i ansættelsesforholdet fra arbejdsgivers side, fx ændringer i tjenestens tilrettelæggelse, udsendes senest 10 dage efter modtagelse af sag fra beslutningstager
Rekruttering	90 % af indkomne stillingsopslag er publiceret på kk.dk senest den følgende hverdag efter indmelding.
Løndebitor	Antallet af debitorsager begrundet i for sen afmelding i KMD skal reduceres i 2014
Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær (sygdom, §56, barsel og fleksjob)	Modtagne afslag på refusionsanmodninger sagsbehandles senest 8 dage efter modtagelse
Barselsorlov for mor, herunder graviditetsgener og adoption	Dokumenteret graviditetsfravær skal være indberettet i vagtplan senest 8 dage efter modtagelse af sag
Anmodning om tilskud fra barselsfonden	Månedlig anvisning af a conto beløb, startende ved barselsvikarens første lønudbetaling

<b>Lønkontrol</b>	Rettidig lønkontrol så eventuel ukorrekt løn stoppes inden lønudbetaling
-------------------	--

#### 14.1.5 IT-services

#### 14.1.6 Servicemål

<b>Telefonsvar i Serviceindgangen</b>	Reaktionstid Telefoner i Serviceindgangen besvares indenfor 1 minut
<b>”Supplement til serverdrift” (rådgivning)</b>	Henvendelse til rekvirent, der har brug for råd og vejledning sker senest næste dag (1 arbejdsdag)
<b>Serverdrift</b>	Service tilgængelighed
<b>Trådløst netværk</b>	
<b>Video konference</b>	98%, 99% eller 99,5%
<b>Token</b>	
<b>Kopi, print scan</b>	
<b>Serverdrift</b>	Varsling
<b>Trådløst netværk</b>	Vedligehold og opdateringer varsles i overensstemmelse med driftsaftale (STD; 2 dg / SØLV; 5 dg/ GULD; 5 dg)
<b>Video konference</b>	via ”servicevinduer”
<b>Token</b>	
<b>Kopi, print scan</b>	
<b>Software udrulning</b>	KPI Min. 98 % af PC målgruppen er omfattet af softwareudrulningen efter 7 dage
<b>Hændelser/Incidents (remedysager)</b>	Brugertilfredshed Min. 80 % brugere er tilfredse med serviceoplevelsen