

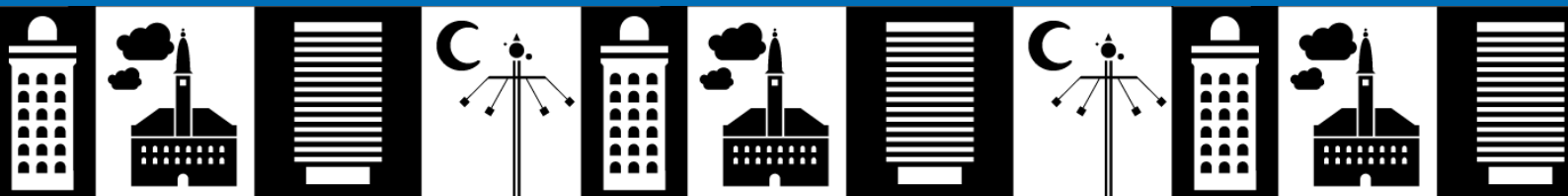
Servicekatalog Koncernservice

2015

Godkendt af Økonomiudvalget d. 9. december 2014



Det skal være
nemmere at være
ansat i Københavns
Kommune



Indholdsfortegnelse

1	Indledning	7
2	Services fordelt på områder.....	7
3	Samarbejde om service.....	8
4	Forvaltningernes indgang til Koncernservice	9
5	Serviceindgangen – indgangen til service	10
6	Afregning.....	10
7	Servicemål.....	11
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.....	20
9.4	Fagsupport på fællessystemer.....	23
10	Personaleservices.....	27
10.1	Generelt vedrørende tidsfrister.....	27
10.1.1	Månedslønnet personale (bagudlønnede), herunder honorarlønnede	27
10.1.2	Månedslønnet personale (forudlønnede).....	27
10.1.3	Timelønnet med månedsvis udbetaling	28
10.1.4	Timelønnet med udbetaling hver 14. dag.....	28
10.2	Generelt vedr. omkostninger	28
10.2.1	Til KMD	28
10.2.2	Øvrige omkostninger.....	28
10.3	Fælles standardservices.....	30
10.3.1	Lønændring efter aftale	30
10.3.2	Lønændring efter aftale – Senioraftale og konstitution	31
10.3.3	Ændringer af arbejdstid (Anmodning fra beslutningstager)	32
10.3.4	Intern flytning – både inden for egen organisation og mellem forvaltninger i KK.....	33
10.3.5	Medarbejderbestemte ændringer.....	34
10.3.6	Variable ydelser – ferie, kørselsgodtgørelse, honorarlønnede mv.	35
10.3.7	Forhåndsberegning/fiktiv beregning af tjenestemandspension.....	36
10.3.8	Jubilæum	37

10.3.9 Barselorlov for mor – herunder graviditetsgener og adoption.....	38
10.3.10 Fædre- og forældreorlov, herunder adoption	40
10.3.11 Udskudt forældreorlov	42
10.3.12 Orlov – pasning af syge børn, pårørende eller andre typer orlov.....	43
10.3.13 Anmodninger om tilskud fra Barselsfonden.....	44
10.3.14 Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær sygdom, § 56 og barsel.....	45
10.3.15 Hjemtagning af refusioner ved ansættelser med tilskud	46
10.3.16 Lønindeholdelser.....	47
10.3.17 Løndebitor.....	48
10.3.18 Lønkontrol	49
10.3.19 Rådgivning og support på det personaleadministrative område.....	50
10.3.20 Personalejuridiske rådgivnings- og forhandlingsydelser	51
10.3.21 Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked, fratrædelsesaftale og bortvisning af medarbejder	53
10.3.22 Aktindsigt i personalesager	56
10.3.23 Undervisning og anden information	57
10.3.24 Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer.....	59
10.3.25 Ledelsesinformation.....	61
10.3.26 Indhentning af lønoplysninger (FTR/TR'ere).....	64
10.3.27 Kursusadministration af fælles kurser.....	66
10.4 Tilkøbsservices	67
10.4.1 Opsætning i Vagtplan/KAS og indberetning af ferie og fravær (Vagtplan/KAS 1).....	67
10.4.2 Andre indberetninger i Vagtplan/KAS – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan/KAS 2)	69
11 Økonomiservices.....	71
11.1 Fælles standardservices.....	71
11.1.1 Finansposterings	71
11.1.2 Bank og Kasse.....	73
11.1.3 Intern faktura	76
11.1.4 Ordref afgivelse til betaling (kreditor)	77
11.1.5 Indberetning af udenlandsk køb til Danmarks Statistik.....	80
11.1.6 Debitorer – Salg af varer og ydelser	81
11.1.7 Afstemninger af balancekonti.....	83
11.1.8 Afstemning af løn.....	85
11.1.9 Controlling af balancen	86
11.1.10 Omkostningsbaseret Regnskab (OBR).....	87

11.1.11 Moms	88
11.2 Standardservices	89
11.2.1 Apotekerafregning.....	89
11.2.2 A-skat – afregning og administration.....	90
11.2.3 Bankgarantier	91
11.2.4 Indberetning via ADI	93
11.2.5 Mellekommunal afregning.....	94
11.2.6 Mellekommunal refusion.....	95
11.2.7 Motorlån	96
11.2.8 OBS	97
11.2.9 Optikerafregning.....	98
11.2.10 Sorteret posteringsudtræk	99
11.2.11 Statsrefusion.....	100
11.3 Tilkøbsservices	102
11.3.1 Ekstra gennemgang og analyse af bilag for udvalgte områder	102
11.3.2 Kontoplan.....	104
11.3.3 Kreditor – Koncernservice påfører konto	105
11.3.4 Omkostningsbaseret regnskab (OBR) – udvidet bistand	106
11.3.5 Projektregnskaber.....	107
11.3.6 Rådgivning og konsulentbistand.....	108
11.3.7 Servicebesøg og support på lokation.....	109
11.3.8 Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet.....	110
11.3.9 Indberetning af tillægsbevillinger via ADI	111
11.3.10 Tilskudsadministration – Basisydelse.....	112
11.3.11 Time- dagpenge afregning i forbindelse med rejser.....	114
11.3.12 Udrykning.....	115
11.3.13 Årsrapport	116
12 IT-services	117
12.1 Fælles standardservices.....	117
12.1.1 IT-sikkerhed	117
12.1.2 Sikker adgang fra mobil enhed	120
12.1.3 Brugeradministration	122
12.1.4 PC-arbejdsplads	125
12.1.5 Stand-alone PC	131
12.1.6 Softwareudrulning til PC.....	132

12.1.7	VIP-abonnement	135
12.1.8	Token – til sikker adgang	136
12.1.9	Kopi, print og scan.....	137
12.1.10	Postkasser og distributionslister.....	140
12.1.11	Diskplads	142
12.2	Tilkøbsservice	144
12.2.1	Support på mobiltelefoner	144
12.2.2	Rådgivning og publicering af APPs	146
12.2.3	Mobilt Bredbånd.....	147
12.2.4	Trådløst netværk.....	149
12.2.5	Skyprint (PaperCut).....	151
12.2.6	Tilslutning af informations- og storskærme	153
12.2.7	Tilslutning af betalingsterminaler.....	155
12.2.8	Tilslutning og drift af videokonferenceudstyr	156
12.2.9	Rådgivning, planlægning og analyser af IT-systemer	158
12.2.10	Rapportudtræk	160
12.2.11	Serverdrift.....	162
12.2.12	Applikationsdrift.....	166
12.2.13	Databaser.....	171
12.2.14	Datalagring	174
12.2.15	Fildeling	175
12.2.16	IT-konsulentbistand.....	177
12.2.17	Systemejerskab.....	178
13	Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services.....	180
13.1	Fælles standardservices.....	180
13.1.1	Contract- og License Management.....	180
13.2	Tilkøbsservices	182
13.2.1	IT-udbud.....	182
13.2.2	Kommerciel og juridisk rådgivning	184
14	Bilag: Servicemål på fælles standardservices	185
14.1.1	Økonomiservices.....	185
14.1.2	Servicemål.....	185
14.1.3	Personale og Lønservices	185
14.1.4	Servicemål.....	185
14.1.5	IT-services	186

14.1.6 Servicemål.....	186
15 Bilag: Priser på aktivitetsbaserede services.....	187

I Indledning

Servicekataloget for 2015 indeholder alle services, der leveres af Koncernservice (KS) til kommunens syv forvaltninger: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF), Børne- og Ungeforvaltningen (BUF), Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), Socialforvaltningen (SOF), Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF), Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) samt Økonomiforvaltningen (ØKF).

Heri præsenteres forvaltningerne for, hvilke services de kan forvente at modtage fra Koncernservice. Servicekataloget 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
- Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services

Tværgående services

De tværgående services 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 mere sammenhængende og helhedsorienteret og med færre henvendelser.

Personaleservices

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

I 2015 håndterer Koncernservice det nye arbejdsplanssystem, Københavns Kommunes Arbejdsplansystem (KAS), og nyt lønsystem for kommunens forvaltninger. Endvidere insources i 2015 en række lønadministrative opgaver, som hidtil er blevet løst af KMD. Dette kan betyde ændringer i de beskrevne services i Servicekatalog 2015. Koncernservice vil informere forvaltningerne om væsentlige ændringer.

Økonomiservices

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

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, mobile enheder, mobiltelefoner m.m.

Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services

Serviceområdet indeholder services relateret til kommerciel og juridisk rådgivning om udbudsbetingelser, kontrakter, kravspecifikationer, annonceringspligt m.m.

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

- Fælles standardservices – som alle forvaltninger i Københavns Kommune skal modtage
- Standardservices – som én eller flere forvaltninger efter aftale med Koncernservice skal modtage
- Tilkøbsservices – som forvaltningerne frit kan vælge, om de vil modtage.

Fælles standardservices

Fælles standardservices 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 standardservices leverer Koncernservice til forvaltningerne via årlige bevillinger. Dette gælder især økonomi-, personale- og lønservices. Andre fælles standardservices afregner Koncernservice efter forbrug over for forvaltningen eller den decentrale enhed. I forvaltningernes årlige budgetter aftales midler til dækning af forbruget.

Standardservices

Standardservices 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, jævnfør Økonomiudvalgets beslutning d. 14. december 2010.

Nogle standardservices leverer Koncernservice til forvaltningerne via de årlige bevillinger. Andre afregner Koncernservice efter forbrug med 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. Tilkøbsservices er altid aktivitetsafregnet via den bestillende forvaltning eller den decentrale enhed/institution.

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.

Ansvar for status og udvikling i opgaveløsningen er forankret hos de ansvarlige chefer på områderne IT, økonomi, personale samt udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning 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. deres 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.

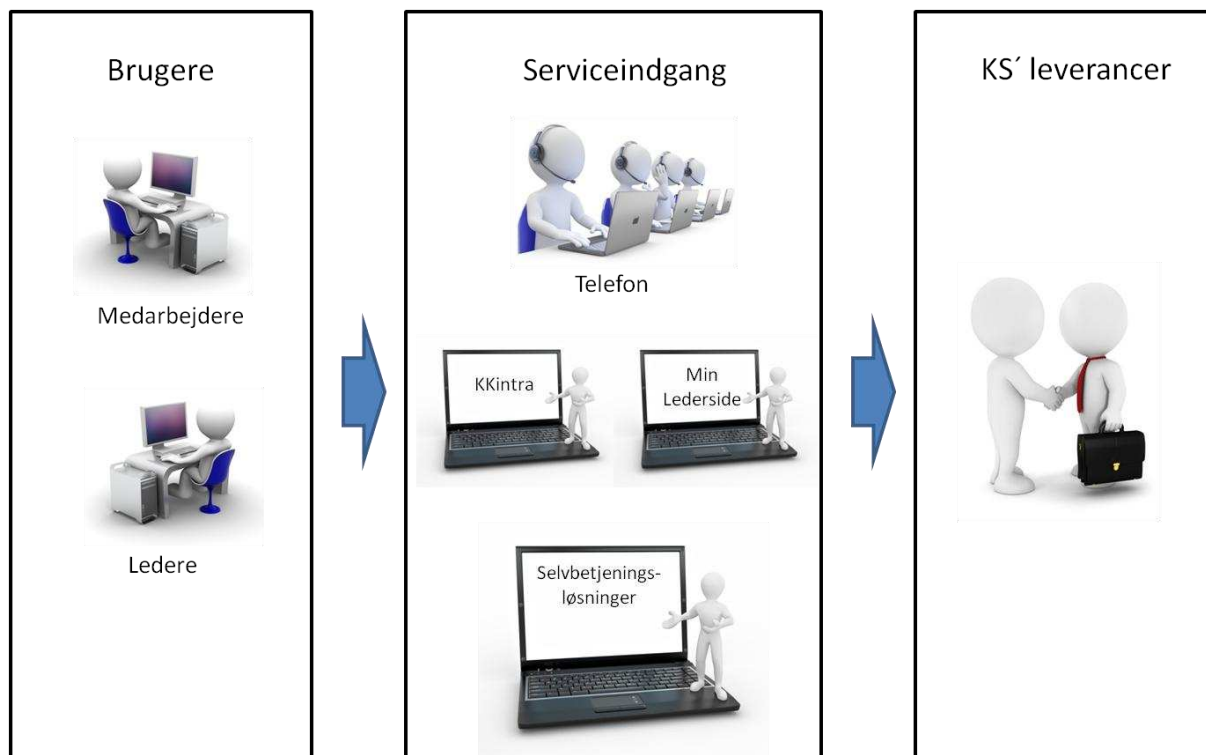
4 Forvaltningernes indgang til Koncernservice

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. Services, som Koncernservice løser, er tilgængelige på nettet via KKintra (tidligere Opgaveportalen), Selvbetjeningsløsninger eller Min Lederside.

5 Serviceindgangen – indgangen til service

Alle brugere kan få telefonisk kontakt til Koncernservice på 70 80 80 00. Telefonerne er åbne alle hverdage (mandag – fredag) inden for normal arbejdstid. Åbningstiderne findes på KKintra. Ledere har desuden mulighed for at kontakte en personalejurist uden for normal åbningstid ved akut behov.



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

Når forvaltningerne kontakter Serviceindgangen telefonisk på henholdsvis 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 specialteams i leveranceenhederne.

6 Afregning

Koncernservices fælles standardservice og standardservices afregnes bevillingsfinansieret (fx services på løn- og personaleområdet) og aktivitetsbaseret (fx PC-arbejdsplads på IT-området). Tilkøbsservices afregnes aktivitetsbaseret. Priser på aktivitetsbaserede services fremgår af bilag 15.

For yderligere information om Koncernservices afregningsformer henvises til KKintra (tidligere Opgaveportalen).

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

Timepriser

Services, der prissættes ud fra den tid, der er brugt (medgået tid), herunder projekter, bliver afregnet efter Koncernservices gældende timepriser. Timepriser bliver faktureret pr. påbegyndt time, medmindre andet er angivet.

Standard (ikke projektleder)	605 kr. pr. time
Projektleder	700 kr. pr. time

7 Servicemål

Servicemålene er et udtryk for det serviceniveau, som forvaltningerne kan forvente fra Koncernservice. Servicemålene omfatter p.t. udvalgte fælles standardservices. 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 14: Servicemål på fælles standardservices.

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.

Serviceområde	Nye services	Services der udgår
Tværgående services	<ul style="list-style-type: none"> Fagsupport på fællessystemer 	
Personaleservices	<ul style="list-style-type: none"> Lønindeholdelser 	<ul style="list-style-type: none"> Frivillige pensionsordninger
Økonomiservices	<ul style="list-style-type: none"> Indberetning af tillægsbevillinger via ADI 	<ul style="list-style-type: none"> Bilags- og regnskabskontrol
IT-services	<ul style="list-style-type: none"> Applikationsdrift Databaser Datalagring Fildeling IT-konsulentbistand IT-sikkerhed Rådgivning og publicering af APPs 	<ul style="list-style-type: none"> Supplement til serverdrift – Rådgivning, administration og ændringer Tilbehør til PC

	<ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning, planlægning og analyser af IT-systemer • Sikker adgang fra mobil enhed • Skyprint (PaperCut) • Systemejerskab 	
Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services	<ul style="list-style-type: none"> • IT-udbud 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuldt EU udbud med K01, K02 eller anden kontrakt som kontraktgrundlag • Fuldt nationalt udbud med annonceringspligt • Juridisk review af kravspecifikation • Kontraktgrundlag herunder forbeholdsdokument • Udbudsbetænelser

Den løbende udvikling af servicekataloget foregår efter denne tidsplan:

Periode	Aktiviteter
1. kvartal	Koncernservice publicerer årets servicekatalog d. 1. januar, præsenterer for forvaltningerne, gennemfører opsamlingsmøder med IT-bestillere, forvaltningspartnere, digitaliseringsprojektledere og forbereder nye services.
2. kvartal	Koncernservice gennemfører opsamlingsmøder med IT-bestillere, forvaltningspartnere og digitaliseringsprojektledere, præsenterer forslag til nye services for aftalte fora samt forbereder nye services.
3. kvartal	<p>Koncernservice opdaterer katalog i forhold til nye, ændrede og udgående servicebeskrivelser, herunder nye, ændrede og udgående services med udgangspunkt i forretningspartners indsamlede behov fra forvaltningerne.</p> <p>Nye services indarbejdes, videreførte services opdateres og udgående services fjernes. Priser opdateres.</p>
4. kvartal	<p>Godkendelser i formelle fora, herunder ØU i december.</p> <p>Publicering på KKintra (tidligere Opgaveportalen).</p>

9 Tværgående services

9.1 Flytninger og organisationsændringer	
Formål	At give et samlet overblik over de services, Koncernservice (KS) leverer i forbindelse med flytninger og/eller organisationsændringer.
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er forvaltninger, der gennemgår flytninger og/eller organisationsændringer.</p> <p>Som udgangspunkt er ændringer, der berører færre end fem medarbejdere, ikke omfattet af servicen. Disse ændringer skal indmeldes som enkeltsager via selvbetjeningsløsninger.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Rådgivning om hvilke opgaver, der skal udføres ved flytninger og/eller organisationsændringer. Opgavestyring ved opdatering af grunddata for IT, løn og personale samt ændringer i diverse administrative systemer. Omfanget af nødvendige ændringer beror altid på en konkret vurdering.</p> <p>Servicen indeholder blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tildeling af flyttekoordinator i KS• Koordinering i forbindelse med udførelse af opgaver samt samarbejdet mellem relevante aktører• Rådgivning og vejledning til forvaltningens flytteansvarlige• Forventningsafstemning mellem forvaltningen og KS• Løbende orientering om sagens samlede fremdrift• Udførelse af fagspecifikke opgaver i KS• Autorisationsændringer• Samlet evaluering samt eventuel fakturering• Samlet dokumentation af kendte grunddata, fx KK-org., KØR-org. og CMDB• Teknisk hjælp til tilslutning af PC, printer, access point (AP) m.m.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Udpege en flytteansvarlig internt i forvaltningen• Oprette en flyttesag hos KS• Indmelde nødvendige data til KS; herunder et organisationsdiagram, medarbejderoplysninger, autorisationer, oplysninger vedr. IT-udstyr m.m.

	<ul style="list-style-type: none"> • Indgå i et tæt samarbejde med KS om løsning af opgaven. <p>Forvaltningen er selv ansvarlig for den fysiske flytning af borde, IT-udstyr mv.</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Som udgangspunkt vil organisatoriske ændringer eller flytninger, der berører færre end 200 medarbejdere, blive udført som en almindelig vedligeholdelsesopgave, og der faktureres ikke for udførelse.</p> <p>Organisatoriske ændringer eller flytninger, der berører flere end 200 medarbejdere, eller som indebærer medarbejderes forvaltningsskift, udføres som en projektopgave, og der faktureres efter medgået tid.</p> <p>Ved alle organisatoriske ændringer eller flytninger faktureres der for KS' kørende teknikere i henhold til gældende takst.</p> <p>Ved alle organisatoriske ændringer eller flytninger faktureres der for direkte udgifter til eksterne leverandører (fx KMD og IBM).</p>

9.2 Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget)

Formål	At forvaltningerne får et samlet overblik over de relevante services, som Koncernservice (KS) leverer ved ansættelse af en ny medarbejder.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er ledere med ansættelseskompetence og direktioner, der ønsker en ny medarbejder ansat, herunder ansættelse af medarbejdere med og uden tilskud.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Følgende områder, der uddybes nedenfor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rekruttering• Personalejuridisk rådgivning• Ansættelse af medarbejder – herunder også ansættelse med og uden tilskud• IT. <p><u>Rekruttering</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Funktionel support af ledere og bedømmelsesudvalgsmedlemmer• Behandling af stillingsopslag, så layout og regler for opslag overholdes• Grafisk opsætning af trykte stillingsannoncer til fag- og dagblade• Publicering til valgte medier og kontrol af, at stillingsopslaget er tilgængeligt på de valgte medier• Oprettelse af eksterne bedømmelsesudvalgsmedlemmer i e-rekruttering (forældrerepræsentanter, eksterne konsulenter mv.)• Tilknytning af bedømmelsesudvalgsmedlemmer til e-rekruttering• Udsendelse af skriftligt afslag til ansøgere• Lukning af sag• Sikring af, at e-rekrutteringssystemet er tilgængeligt og virker efter hensigten samt kontakt til systemleverandør• Opdatering af brugervejledninger og udvikling og vedligeholdelse af brugervenlige basisrapporter. <p><u>Personalejuridisk rådgivning</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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, der er rejst af de faglige organisationer eller andre mod en forvaltning om personalejuridiske eller overenskomstsmæssige forhold.

Ansættelse af medarbejder

- Indhentelse af manglende dokumentation fra beslutningstager og/eller ansøger (fx uddannelsesbevis, dokumentation for tidligere beskæftigelse m.m.)
- Udarbejdelse af ansættelsesbrev og eventuel lønaftale
- Ved ansættelse af barselsvikar videresendes sagen til refusionsteamet i forhold til Barselsfonden
- Gennemførelse af lønforhandling med forhandlingsberettiget organisation
- Fremsendelse af lønaftale 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/KAS (kun ved tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1).

Følgende ansættelser med og uden tilskud er ligeledes omfattet af servicen

- Løntilskud
- Jobrotation
- Skånejob
- Seniorjob
- Fritidsjob
- Personlig assistance til handicappede i erhverv
- Kombinationsbeskæftigelse, frikøb og udlån
- Allerede ansatte i servicejob (der ansættes ikke flere).

På IT-området er følgende tilvalg mulige:

- En bruger-ID bestilles på KKintra, evt. suppleret med forvaltningens autorisationsblanket til diverse fagsystemer. Se servicen Brugeradministrationen
- Et PC-abonnement (vælg model afhængig af jobtype og medarbejderens behov for mobilitet). Se servicen PC-arbejdsplads
- Telefonnummer/sim-kort og en telefon, der supporteres af Kvikskranken i Koncernservice
- Mobilt bredbånd for at få internetadgang på sin tablet eller bærbare PC fra andre steder (ikke KK-lokationer)

	<ul style="list-style-type: none"> • En token til etablering af sikker datakommunikation fra PC-arbejdspladsen via et ikke KK-kontrolleret netværk (netværk = WIFI) • Synkronisering af mail med mobil enhed, jævnfør i servicen Sikker adgang til mobil enhed, som er en nødvendig sikring af mailindhold i forbindelse med mobiltelefon og tablet. <p>Behandlingen af autorisationer i de pågældende systemer sker efter anvisning fra respektive systemejere.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at beslutningstager selv har ansvaret for bevilling af midler til ansættelsen samt godkendelsesmandat til at ansætte den pågældende medarbejder inden indmelding til KS.</p> <p>Der er følgende forudsætninger inden for områderne:</p> <p><u>Rekruttering</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Forud for rekruttering skal beslutningstager undersøge i Genplaceringsportalen, om der er egnede kandidater til stillingen. Vejledning til Genplaceringsportalen findes på KKintra • Stillinger af fem måneders varighed eller derover publiceres på kk.dk som minimum • Kontaktperson for stillingsopslaget skal være tilgængelig for spørgsmål fra indmelding til publicering • Ved afslutning af rekrutteringssag skal det registreres på sagen, hvem der er blevet tilbudt ansættelse, og hvem der har været til samtale, herunder udarbejdet notat om mundtligt afslag og evt. referencer. Derudover skal sagen være statusopdateret til lokation Media og Rekruttering • 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. <p>Eventuelle uopfordrede ansøgninger håndteres af arbejdsstedet. Standardskabeloner til afslag kan findes på Media og Rekrutterings side på KKintra.</p> <p><u>Personalejuridisk rådgivning</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen bærer risikoen for, at alt relevant materiale fremsendes til KS, så rådgivningen kan ydes på fyldestgørende grundlag. Omfanget kan eventuelt afklares med den konkrete sagsbehandler i KS • Forvaltningen har ansvaret for eventuelle tvister om aftalens indhold, herunder for betaling af eventuelle ekstraydelser eller omkostninger, der følger af tvisten. <p>Aftaler forhandlet af KS skal altid eksplicit tiltrædes af forvaltningen.</p> <p><u>Ansættelse af medarbejder</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Afklaring af arbejds- og opholdstilladelse forud for ansættelse • KS skal have alle nødvendige oplysninger til brug for lønanvisning fra såvel kandidat som beslutningstager senest den 1. i måneden, hvor ansættelsen finder sted • Uden tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1 skal beslutningstager selv opsætte medarbejderen i Vagtplan/KAS • Ved ansættelser, der kræver børne- og/eller straffeattest, skal beslutningstager selv indhente disse og vurdere, om de vil ansætte pågældende. Der kan fås rådgivning i KS til vurdering af attesterne • Ved ikke-ordinære ansættelser som løntilskud mv. håndteres godkendelse og blanketter for oprettelse af løntilskudsplads mv. af det enkelte arbejdssted. <p><u>IT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestilling af hardware, software, bruger-ID og anden IT er beskrevet i afsnit 12 IT-services.
Økonomi	<p><u>Rekruttering</u></p> <p>Via bevilling.</p> <p>Direkte omkostninger til annoncering afholdes af indmelder.</p> <p><u>Personalejuridisk rådgivning</u></p> <p>Via bevilling.</p> <p><u>Ansættelse af medarbejder</u></p> <p>Via bevilling.</p> <p>Ved overskridelse af indberetningsfristen til KS kan der være tilfælde, hvor KS ikke har mulighed for at indmelde sagen rettidigt til KMD. KMD kan i sådanne sammenhænge forbeholde sig ret til at opkræve et gebyr på p.t. kr. 750. Denne omkostning skal afholdes af Beslutningstager. Se evt. afsnit 10.1 Generelt vedr. tidsfrister</p> <p><u>IT</u></p> <p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Den administrative leder (den autorisationsansvarlige) bør overveje, om medarbejderen har brug for særlige goder eller services, fx VIP-abonnement.</p> <p>Der faktureres et grundbeløb på 423 kr. pr. aktiv bruger, der har været logget på netværket, inden for de sidste tre måneder.</p> <p>Der afregnes kvartalsvis til centralforvaltningerne.</p> <p>Antallet af brugere opgøres ultimo kvartalet som det maksimale antal brugere i det kvartal, der afregnes.</p>

9.3 Ansøgt/uansøgt fratrædelse af medarbejder

Formål	At give forvaltningerne et samlet overblik over de services, Koncernservice (KS) leverer i forbindelse med fratrædelse af medarbejder.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med afskedigelseskompetence, der ønsker at indberette, at en medarbejder fratræder.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Følgende områder, der uddybes nedenfor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Personalejuridisk bistand• Fratrædelse• IT. <p><u>Personalejuridisk bistand</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning om tilrettelæggelse og håndtering af afskedigelsessager, herunder om afholdelse af tjenstlige samtaler og udarbejdelse af referater• Personalejuridisk vurdering af den konkrete sag, herunder gennemlæsning af bilag samt eventuelt møder herom• Rådgivning om Genplaceringsportalen• Udarbejdelse og fremsendelse af partshøringsbrev vedrørende afsked eller bortvisning• Evt. indkaldelse til og afholdelse af partshøringsmøde• Gennemgang af partshørings svar• Udarbejdelse og fremsendelse af den endelige afgørelse (afsked/bortvisning)• Al sagsbehandling i disciplinærsager mod tjenstemænd i henhold til KL's tjenstemandsregulativ bilag 6• Indkaldelse til og deltagelse i forhandling• Eventuel udarbejdelse af uenighedsreferat eller alternativt fratrædelsesaftale. <p><u>Fratrædelse</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse af brev der bekræfter fratrædelsen. Brevet indeholder også relevante oplysninger om seneste stilling og ansættelsesperiode• Fratrædelse af medarbejderen i relevante systemer relateret til personalesag, løn, herunder fravær, Vagtplan/KAS, KK-org. mv.• Udskrivelse af feriekort/overførelse af ferie• For tjenstemænd udfyldes og indsendes pensionskema til KMD• Partshøring og meddelelse om uansøgt afsked jævnfør "Tjenstlig advarsel,

	<p>uansøgt afsked og bortvisning af medarbejder'.</p> <p><u>IT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Afmelding af hardware, software, bruger-ID og anden IT (disse er beskrevet i afsnit 12 IT-services) • Opsigelse af diverse abonnementer (mobil, kantine, feriekubber etc.) tilknyttet den fratrædende medarbejder. <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>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at sørge for:</p> <p><u>Personalejuridisk bistand</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • At den afskedigende leder har ansvar for at have ledelsesmæssigt mandat til, at den pågældende medarbejder afskediges fra sin stilling • Alt for sagen relevant materiale fremsendes til KS, hvis dette ikke allerede fremgår af personalesagen. Omfanget kan eventuelt afklares med sagsbehandleren i KS • Hvis afskedigelsen/bortvisningen ikke vurderes at være sagligt begrundet, kontaktes lederen med henblik på yderligere rådgivning • Den afskedigende leder har ansvar for, at der er afholdt samtaler mv. med medarbejderen, således at afskedigelsen kan gennemføres på sagligt grundlag • Indkaldelse til og afholdelse af tjenstlig samtale • Udarbejdelse af referat fra den tjenstlige samtale • Ved opsigelser grundet arbejdsmangel skal beslutningstager tilmelde afskedstruede medarbejdere til Genplaceringsportalen. <p>Hvis der er tale om en særlig vanskelig eller principiel sag, eller lederen er urutineret i sager af tjenstlig karakter, tilbyder KS efter aftale følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gennemlæsning og eventuelt rettelse af indkaldelse til og referat fra tjenstlig samtale • Medvirken ved tjenstlige samtaler. <p>Aftaler om godtgørelse eller erstatning indgås med medarbejderen/medarbejderens faglige organisation eller bisidder efter mandat aftalt med den afskedigende leder i forvaltningen, som sagen varetages for.</p> <p><u>Fratrædelse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fratrædelsen, uanset ansøgt eller uansøgt, skal være korrekt indmeldt af beslutningstager via KS selvbetjeningsløsning

	<ul style="list-style-type: none"> • Fratrædelsen skal for bagudlønnede som udgangspunkt være anmeldt senest den 5. i ophørsmåned • Fratrædelsen skal for forudlønnede være anmeldt senest den 5. i måneden før ophørsmåned. Ved beregning af tjenestemandspension dog to måneder før ophørsmåned • Fratrædelse i prøvetiden skal indmeldes hurtigst muligt • Ved dødsfald skal dette indmeldes hurtigst muligt • Uden tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1 skal beslutningstager sikre, at ferie i fratrædelsesmåneden er indtastet i Vagtplan/KAS ved indberetning af fratrædelsen. <p><u>IT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Afmelding af alle abonnementer og medlemskaber.
Økonomi	<p><u>Personalejuridisk bistand</u></p> <p>Via bevilling.</p> <p>Evt. godtgørelse og/eller erstatningsbeløb betales af forvaltningen, som afskedigelsessagen varetages for.</p> <p><u>Fratrædelse</u></p> <p>Via bevilling.</p> <p>Ved overskridelse af indberetningsfristen til KS kan der være tilfælde, hvor KS ikke har mulighed for at indmelde sagen rettidigt til KMD. KMD kan i sådanne sammenhænge forbeholde sig ret til at opkræve et gebyr på p.t. kr. 750. Denne omkostning skal afholdes af beslutningstager. Se evt. afsnit 10.1 Generelt vedr. tidsfrister.</p> <p><u>IT</u></p> <p>Indeholdt i abonnement.</p>

9.4 Fagsupport på fællessystemer

Formål	At yde fagsupport på fællessystemerne eDoc, Agenda, KØR, Navision og RUBIN.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk: Fagsupport på eDoc, Agenda, kommunens fælles økonomisystemer/KØR, Navision og RUBIN. Fagsupporten for hvert af de nævnte fællessystemer præsenteres nedenfor.</p> <p><u>Fagsupport på eDoc</u> Koncernservices ESDH Videnscenter har ansvaret for kommunens ESDH-løsning, eDoc.</p> <p><u>Fagsupporten omfatter:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Systemejerskab – eDoc• Systemtekniske leverancer for eDoc, herunder brugersupport og systemadministration• Leverandørstyring, herunder opfølgning på overholdelse af SLA'er samt fejlrettelser i applikationen• Prioritering af udviklingsønsker, herunder integrationer til andre IT-systemer• Lovpligtige opgaver, herunder arkivaflevering og deltagelse i udbud• Målinger af systemperformance, herunder proaktiv iværksættelse af forbedringstiltag• Sikring af, at viden om best practice i forhold til anvendelse af eDoc funktioner distribueres målrettet• Udbud af generel eDoc undervisning samt kvalitetssikring og løbende vedligeholdelse af undervisningsmateriale og e-learning i samarbejde med eDoc undervisere• Levering af statistik baseret på eDoc administrationsdata og metadata• Konsulentbistand i forbindelse med konkrete opgaver – både udvikling og anvendelse af eDoc• Planlægning, udrulning og test af nye versioner• Samarbejde med eDoc Koordinationsforum, herunder koordinering af arbejdsgrupper• Løbende vurdering og understøttelse af Københavns Kommunes ESDH-behov. <p>eDoc's opetid reguleres af kontrakten med leverandøren og er i indværende kontraktperiode 97,5 %.</p> <p><u>Fagsupport på Agenda</u></p>

Koncernservices ESDH Videnscenter har ansvaret for kommunens dagsordenssystem, Agenda.

Fagsupporten omfatter:

- Systemejerskab – Agenda
- Systemtekniske leverancer for Agenda, herunder brugersupport og systemadministration
- Leverandørstyring, herunder opfølgning på overholdelse af SLA'er samt fejlrettelser i applikationen
- Målinger af systemperformance, herunder proaktiv iværksættelse af forbedringstiltag
- Udbud af Agenda undervisning i sammenhæng med den generelle eDoc undervisning
- Planlægning, udrulning og test af nye versioner
- Samarbejde med BR-sekretariatet og forvaltningernes udvalgssekretærer samt eDoc Koordinationsforum
- Løbende vurdering og understøttelse af Københavns Kommunes anvendelse af Agenda.

Sikring af at viden om best practice i forhold til anvendelse af Agenda funktioner distribueres målrettet.

Agendas opetid reguleres af kontrakten med leverandøren og er i indeværende kontraktperiode 97,5 %

Fagsupport på KØR (Københavns Økonomi- og Resourcesystem)

Koncernservice varetager systemejersrollen for de fælles økonomisystemer i kommunen, herunder KØR, betalingskort, P-nummerbasen, KMD debitor, KMD udbetaling, KØR1 arkiv, KØR2 arkiv, bydelskæder og rateanvisningssystemer. Systemerne omfatter tilpassede Oracle standardsystemer, KMD-systemer, KKI-programmel og grænsesnit.

Fagsupporten omfatter:

- Opfølgning på driftsafvikler og batchafviklingen (controlling)
- Opfølgning på fejlsituationer, dvs. analyse af årsager til fejl samt efterfølgende udvikling, test og implementering af fejlrettelse
- Opfølgning på kontrakt med systemleverandører
- Information til brugerne om driftsforstyrrelser og fejl
- Udvikling af brugernes ændringsønsker, dvs. analyse, design, udvikling, test og idriftsættelse
- Vedligeholdelse af centrale masterdata i KØR, herunder varekategorier,

perioder, måleenheder, ansvarsområder samt vedligehold af masterdata i øvrige fælles økonomisystemer

- Vedligeholdelse af forvaltningsmasterdata i KØR, herunder organisationshierarkiet, og hvilke funktioner, organisationerne skal have adgang til i KØR
- Udarbejdelse af brugervejledninger til systemerne og vedligeholdelse af disse ved systemændringer
- Bidrag med høringssvar på områder, som påvirker de fælles IT-systemer på området
- Afholdelse af superbrugermøder når større ændringer skal formidles
- Indtastning/tilretning af oplysninger om organisationer, leveringslokationer og stillinger baseret på oplysninger indsendt fra forvaltningerne.

KØR's opetid reguleres af kontrakten med leverandøren og er i indeværende kontraktperiode 99,5 %.

Fagsupport på Navision

Navision anvendes til økonomistyring, sagsbehandling, påbud, tilsyn og lignende. Det benyttes primært af Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF), der har indgået særskilt tillægsaftale med KS om varetægelse af systemejerskabet på vegne af Teknik- og Miljøforvaltningen.

Fagsupporten omfatter:

- Levering af ERP Navision Services på udviklings- test-, præ- og produktionsmiljøerne. Servicen omfatter drift, vedligehold, udvikling og support af ERP-systemerne samt leverandørstyring af leverandører for centralt installerede Navision platforme
- Levering af support som umiddelbart kan besvares for decentralt installeret Navision platform. Support, som ikke umiddelbart kan besvares, samt systemændringer, skal prioriteres sammen med øvrige udviklingsopgaver i det centralt installerede Navision ERP.

TMF bibeholder det fulde ansvar og systemejerskab for decentrale platforme.

Fagsupport på RUBIN

Fagsupporten omfatter:

- Systemejerskab – RUBIN
- Stille LIS-data til rådighed, herunder personale-, HR-, økonomi- og individdata
- Besvare og efterleve rapportforespørgsler
- Understøtte budgetprocesser, regnskabsprognoser og sagsbehandling
- Afholde Økonomi LIS/Roadshow

	<ul style="list-style-type: none"> • Udvikle fællesrapporter på fællesdata • Vedligeholde forretningsregler/KK-standarder • Drifte og vedligeholde eksisterende RUBIN-løsninger • Oprette superbrugere • Supportere henvendelser fra superbrugere • Afholde superbrugerkurser mv. for superbrugerne.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen forudsættes at samarbejde med KS i forbindelse med levering af fagsupporten, herunder at medvirke ved undervisning i systemerne, ændringsanmodninger, høringssvar, udvikling og anvendelse af superbrugere, vejledere og koordinatore.</p> <p>For RUBIN gælder, at forvaltningernes superbrugere selv skal anvende fællesrapporter og udvikle dem forvaltningsspecifikt, herunder foretage de forretningsmæssige analyser, den enkelte forvaltning ønsker.</p> <p>Der foreligger yderligere beskrivelser i konkrete aftaler, herunder vedrørende afregning.</p>
Økonomi	<p><u>eDoc</u> Aktivitetsbaseret</p> <p><u>Agenda</u> Aktivitetsbaseret</p> <p><u>KØR</u> Bevilling og aktivitetsbaseret.</p> <p>Fejlrettelser håndteres inden for bevilling. Udvikling forudsætter finansiering, fx via budgetaftaler. Grænsesnitprojekter til KØR faktureres, dvs. aktivitetsbaseret.</p> <p><u>Navision</u> Bevilling.</p> <p><u>RUBIN</u> Bevilling og aktivitetsbaseret.</p>

10 Personaleservices

10.1 Generelt vedrørende tidsfrister

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

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

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

10.1.1 Månedslønnet personale (bagudlønnede), herunder honorarlønnede

For denne gruppe gælder det i udgangspunktet, at ansættelser og ændringer, herunder interne flytninger, til allerede ansatte medarbejderes løn skal være indmeldt senest den 1. i måneden, hvor ansættelsen/ændringen træder i kraft.

Forlængelser skal som udgangspunkt være indmeldt senest den 1. i måneden før den måned, hvor forlængelsen træder i kraft.

Hvis forvaltningen ønsker, at en medarbejder skal modtage ansættelsesbrev, før de tiltræder stillingen, så skal ansættelsen som udgangspunkt være indmeldt senest den 1. i måneden før den måned, hvor de tiltræder.

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 før den måned, hvor ansættelsen/ændringen træder i kraft. Hvis den 1. i måneden falder i en weekend eller på en helligdag, er fristen den næstkommende hverdag.

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

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

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

10.1.3 Timelønnet med månedsvis 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 en særskilt oversigt over frister for indsendelse af timeløn til udbetaling. Den oversigt kan findes på KKintra (tidligere Opgaveportalen).

Fratrædelser indmeldes ligeledes løbende.

Regler for ansættelse af timelønnet/tilkaldevikarer er blevet ændret pr. 01.08.14. Nærmere definition og regler for disse finder du på Koncernservices KKintra, 'Nye regler for timelønnede'.

10.2 Generelt vedr. omkostninger

10.2.1 Til KMD

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

I enkelte, særlige sager, hvor KS bistår en beslutningstager med afdækning af en konkret sag, kan det være nødvendigt at bede KMD om at fremfinde konkrete oplysninger eller dokumentation. KMD forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr på denne type af henvendelser. Størrelsen på gebyret til KMD afhænger 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 er udbetalt korrekt løn, kan der af KMD udbetales et acountobeløb 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 acountoudbetalingen. I øvrige situationer afholdes omkostningen til acountoudbetalingen af beslutningstager/tjenestestedet.

Standardprisen på en aconto udbetaling er p.t. kr. 358,07.

10.2.2 Øvrige omkostninger

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

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

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

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

10.3 Fælles standardservices

10.3.1 Lønændring efter aftale	
Formål	At der ved indgåelse af lønaftale 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.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere, som har personaleansvar for medarbejdere, hvis løn ændres som følge af forhandling.
Beskrivelse	Servicen omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Adgang til vejledning og sparring inden lokal forhandling• Udarbejdelse af lønaftale i henhold til indmeldt forhandlingsresultat (gælder ikke engangstillæg)• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag og løn mv.• Fremsendelse af ny samlet lønaftale til leder, medarbejder og faglig repræsentant til orientering• Ved årsskifte er der særlige deadlines, som kommunikeres ud i god tid inden.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtiget til, at: <ul style="list-style-type: none">• Indmelde meddelelse om ønsket lønændring samt dokumentation for forhandlingsresultat korrekt via Koncernservices selvbetjeningsløsning. For forhåndsftaler og lokalftaler skal der ikke foretages forhandling og dermed ikke vedlægges dokumentation for forhandling• Indmelde ændringen, hvis ændringen skal slå igennem i en specifik måned, senest den 1. i den måned, hvor ændringen skal træde i kraft – for forudlønnede dog den 1. i måneden før ændringen skal træde i kraft.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.2 Lønændring efter aftale – Senioraftale og konstitution

Formål	At udarbejde de nødvendige aftaledokumenter ved indgåelse af senioraftale og i tilfælde af konstitution, samt sikre, 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.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere, som har personaleansvar for medarbejdere, der indgår senioraftaler eller konstitueres midlertidigt i højere stilling.
Beskrivelse	Service omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse og fremsendelse af senior- eller konstitueringsaftale til godkendelse hos leder og forhandlingsberettiget part• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag og løn mv.• Orientering til leder og medarbejder ved færdigforhandlet aftale• Fremsendelse af endelig aftale til leder, medarbejder og forhandlingsberettiget organisation• Ved årsskifte er der særlige deadlines, som kommunikeres ud i god tid inden.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at sørge for, at: <ul style="list-style-type: none">• Meddelelse om ønsket senioraftale eller konstitution er korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning. Hvis ændringen skal slå igennem i en 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.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.3 Ændringer af arbejdstid (Anmodning fra beslutningstager)	
Formål	At sikre, at medarbejderen får et ændringsbrev og en korrekt rettidig løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område ved ansøgt eller uansøgt ændring af arbejdstiden.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere, der har medarbejdere, som skal have ændret arbejdstid.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partshøring og korrekt varsel, hvis der er tale om væsentlige ændringer af ansættelsesforholdet fra arbejdsgivers side • Udarbejdelse af ændringsbrev • Indberetning i lønsystem • Opsætning i Vagtplan/KAS (kun ved tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1) • Ændring af KK-org.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sørge for, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ønskede ændringer er 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 • Uden tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1 opsætter beslutningstager selv medarbejderen i Vagtplan/KAS.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.4 Intern flytning – både inden for egen organisation og mellem forvaltninger i KK

Formål	At sikre, at medarbejderen ved intern flytning står korrekt i relevante systemer samt får korrekt rettidig løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere, der har medarbejdere, som skal flyttes inden for egen organisation, eller beslutningstagere, der enten afgiver eller modtager en medarbejder til/fra anden stilling i KK.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning i lønsystem • Opsætning i Vagtplan/KAS (kun ved tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1) • Ændring af KK-org. • Udarbejdelse af ændringsbrev • Ved flytning til anden stilling i KK udarbejdes et nyt ansættelsesbrev.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at interne flytninger er korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices selvbetjeningsløsning senest d. 1. i måneden før, ændringen træder i kraft. Ved forudlønnede medarbejdere er det en måned tidligere. Dette gælder både ved modtagelse og afgivelse af medarbejdere. • Sikre at medarbejderen bliver opsat i Vagtplan/KAS, hvis forvaltningen ikke har tilkøbt Vagtplan 1/KAS 1.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.5 Medarbejderbestemte ændringer

Formål	<p>At samle en række services, som alle har det til fælles, at de beror på anmodning fra medarbejdere og ikke kræver ledergodkendelse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Forhøjelse af trækprocent• Forhøjet pensionsbidrag• Fritvalgsordninger i henhold til gældende regler (pension og seniordage)• Kantineordning. <p>Koncernservice (KS) sikrer i denne forbindelse en korrekt løn i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, som anmoder om de anførte ændringer.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Indberetning i lønsystem.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtiget til at sørge for, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ønskede ændringer er korrekt indmeldt via KS' selvbetjeningsløsning af medarbejder selv eller "koordinerende" indberetter på tjenestestedet senest d. 1. i måneden, hvor ændringen træder i kraft – for forudlønnede dog d. 1. i måneden før ændringen træder i kraft. <p>Ændringer til fritvalgsordninger (pension, tillæg og seniordage) i henhold til gældende regler skal dog indmeldes senest den 1. oktober, således at ændringen kan træde i kraft med virkning fra førstkommende 1. januar.</p>
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>

10.3.6 Variable ydelser – ferie, kørselsgodtgørelse, honorarlønnede mv.

Formål	At sikre korrekt registrering af feriehindring samt overførsel og/eller udbetaling af 5./6. ferieuge samt korrekt udbetaling af kørselsgodtgørelse, diæter, honorarløn mv.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere samt beslutningstagere med personaleansvar.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overførsel/udbetaling af 5./6. ferieuge i henhold til gældende regler• Registrering af feriehindring• Registrering af kørselsgodtgørelse, diæter og rejseafregninger• Registrering af timer til honorarlønnede, herunder beboerløn. <p>Relaterede services:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opsætning i Vagtplan/KAS og indberetning af ferie og fravær (Vagtplan/KAS 1)• Andre indberetninger i Vagtplan/KAS – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan/KAS 2).
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sørge for, at indberetninger er korrekt indmeldt med overholdelse af tidsfrister, der oplyses fra Koncernservice.</p> <p>Se KKintra (tidligere Opgaveportalen).</p>
Økonomi	Via bevilling.

10.3.7 Forhåndsberedning/fiktiv beregning af tjenestemandspension

Formål	At sikre, at ansatte på tjenestemandsvilkår kan få foretaget en forhåndsberedning af tjenestemandspensionen.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle ledere og medarbejdere i kommunen, som er ansat på tjenestemandsvilkår.
Beskrivelse	Service omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Gennemgang af personalesag/beregning af pensionsalder• Udarbejdelse af brev til den tjenestemandsansatte.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til, at: <ul style="list-style-type: none">• Sikre, at anmodningen om forhåndsberedning af tjenestemandspension indeholder oplysning om pensioneringsdato (evt. fiktiv).
Økonomi	Via bevilling.

10.3.8 Jubilæum	
Formål	<p>At sikre, at forvaltningen/beslutningstager i forbindelse med medarbejderes jubilæum orienteres om, at diplom fremsendes til forvaltningen, samt at der anvises jubilæumsgratiale til jubilaren i overensstemmelse med gældende cirkulære.</p> <p>Herudover at sikre, at faglige organisationer orienteres om jubilæer og at kommunens jubilæumskordinator orienteres med henblik på planlægning af den årlige jubilæumsfest på Rådhuset.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der 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.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Halvårlig udsendelse af jubilæumslistere til relevante enheder/institutioner. Listerne er gældende for det følgende kalenderår • Eventuel korrektion af registreret jubilæumsdato • Udsendelse af jubilæumsliste til faglige organisationer og til kommunens jubilæumskordinator • Udarbejdelse af diplom • Anvisning af jubilæumsgratiale • Indhentelse af fortjenstmedalje.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Returnere Jubilæumsliste til Koncernservice (KS) med anførsel af eventuelle korrektioner og manglende jubilarer samt bemærkning i tilfælde af, at jubilaren ikke ønsker at markere jubilæet • Hvis der er tale om en 40 eller 50 års jubilarer, der ønsker at modtage fortjenstmedalje, skal KS modtage en begrundet ansøgning fra beslutningstager. Pga. lang sagsbehandlingstid i ministeriet skal ansøgningen være KS i hænde senest seks mdr. forud for jubilæumsdatoen.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>Udgiften til selve jubilæumsgratiale og evt. fortjenstmedalje afholdes af tjenestestedet.</p>

10.3.9 Barselsorlov for mor – herunder graviditetsgener og adoption

Formål	At sikre at medarbejders (mors) orlov registreres, og at ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan/KAS, løn og refusioner i overensstemmelse med gældende regler, lovgivning og overenskomster på området.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov samt beslutningstagere med personaleansvar.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk: Graviditetsgener, graviditetsorlov, barsels- og forældreorlov samt adoptionsorlov.</p> <p>Koncernservice (KS) leverer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdede orienteringsbreve før orlov• Udarbejdede barselsaftaler til medarbejder og orientering til beslutningstager• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan/KAS og løn• Anmodning om refusion ved refusionsberettiget orlov og graviditetsgener• Kommunikation og rådgivning på området.
Forudsætninger	<p>Beslutningstager i forvaltningen er forpligtet til at sikre, at ansøgning om orlov er korrekt indmeldt via KS' selvbetjeningsløsning. Kravene er beskrevet nærmere på KKIntra (tidligere Opgaveportalen).</p> <p><u>Graviditetsgener:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Sagen med dokumentation for terminsdato skal være indmeldt senest to uger efter påbegyndt fravær. <p><u>Barsel:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ansøgning om orlov skal være indmeldt i godkendt form (med lægelig dokumentation og terminsdato) senest tre måneder før medarbejders termin• Medarbejder skal aflevere barselsskema til nærmeste leder senest otte uger efter fødsel• Forvaltningen/leder skal sørge for opfølgning, godkendelse og indsendelse af skemaet til KS senest 10 uger efter fødsel• Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt. <p><u>Anmodning om ændring af indgået aftale:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Anmodning med dokumentation for restorlov skal være indmeldt til KS senest en måned før orlovens start• Alle ændringer skal godkendes af leder. <p><u>Adoption:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om adoptionsorlov indsendes, så snart dokumentation er modtaget. <p>Forvaltningen er ansvarlig for at give KS besked om overførsel af eventuelle feriedage, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven.</p> <p>Hvis barslen strækker sig over et årsskifte, overfører Koncernservice automatisk omsorgsdagene for det barn, som barslen holdes for. Omsorgsdagene for søskende overføres også, hvis barslen strækker sig over et helt kalenderår, og medarbejderen derfor er forhindret i at bruge dem.</p> <p>Ved tilkøb af Vagtplan 1/KAS 1 udfører KS opgaven omkring tastning af feriedage, feriefridage og omsorgsdage i Vagtplan/KAS.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse KS 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 Fædre- og forældreorlov, herunder adoption

Formål	At sikre, at medarbejders afholdelse af fædre- eller forældreorlov registreres, og at ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan/KAS, løn og refusioner i overensstemmelse med gældende regler, lovgivning og overenskomster på området.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov samt beslutningstagere med personaleansvar. Medmødre er også dækket af denne beskrivelse.
Beskrivelse	Servicen omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse af fædreorlovsbrev og orientering om forældreorlov• Udarbejdelse af aftale vedr. forældreorlov og orientering til beslutningstager• Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan/KAS og løn• Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov• Kommunikation og rådgivning på området.

<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sikre, at ansøgning om orlov er korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices (KS) selvbetjeningsløsning. Kravene er beskrevet nærmere på KKintra (tidligere Opgaveportalen).</p> <p><u>Fædreorlov:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om fædreorlov skal være indmeldt (med dokumentation af forældreskab) senest to uger efter påbegyndt fædreorlov. <p><u>Forældreorlov:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejder skal aflevere barselsskema vedr. forældreorlov til nærmeste leder senest otte uger efter fødsel • Forvaltningen eller leder skal sørge for opfølgning, godkendelse og indsendelse af skemaet til KS senest 10 uger efter fødsel • Medarbejder og leder skal besvare tilsendte mails, barselsskemaer og aflevere relevant dokumentation rettidigt. <p><u>Anmodning om ændring af indgået aftale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmodning med dokumentation for restorlov skal være indmeldt til KS senest en måned før orlovens start • Alle ændringer skal godkendes af leder. <p><u>Adoption:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om adoptionsorlov indsendes, så snart dokumentation er modtaget. <p>Forvaltningen er ansvarlig for at give KS besked om overførsel af eventuelle feriedage, feriefridage og omsorgsdage i forbindelse med orloven.</p> <p>Hvis barslen strækker sig over et årsskifte, overfører Koncernservice automatisk omsorgsdagene for det barn, som barslen holdes for. Omsorgsdagene for søskende overføres også, hvis barslen strækker sig over et helt kalenderår, og medarbejderen derfor er forhindret i at bruge dem. Ved tilkøb af vagtplan 1/KAS 1 udfører KS opgaven omkring tastning af feriedage, feriefridage og omsorgsdage i Vagtplan/KAS.</p> <p>Forvaltningen er ansvarlig for at oplyse KS om omstændigheder, der kan få indflydelse på indmeldte sager. Fx ændringer af ansættelsesforhold, ændringer i datoer eller dokumentation.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Via bevilling.</p>

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

10.3.12 Orlov – pasning af syge børn, pårørende eller andre typer orlov

Formål	<p>At sikre, at medarbejders orlov registreres og ændringer slår igennem i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan/KAS og løn i overensstemmelse med gældende regler, lovgivning og overenskomster på området. Koncernservice (KS) hjemtager og lønkører refusion i de sager, hvor der er givet en bevilling fra bopælskommunen.</p> <p>Servicen dækker over flere typer orlov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orlov efter overenskomst/tjenestemandregulativ/værnepligt, hjemmeværn • Orlov til pasning af syge børn eller andre pårørende (efter paragrafferne i ”Aftalen om Fravær af Familiemæssige Årsager”).
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker orlov samt beslutningstagere med personaleansvar.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse af orienteringsbreve til leder og medarbejder ved refusionsberettiget orlov • Indberetning af ændringer i relevante systemer relateret til personalesag, Vagtplan/KAS og løn • Indhentning af refusion ved refusionsberettiget orlov • Kontrol og lønkørsel af modtagne refusioner • Kommunikation og rådgivning på området.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sikre, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansøgning om orlov er korrekt indsendt senest en uge efter orlovens start til KS via KS’ selvbetjeningsløsning • Der er indsendt en godkendt bevilling fra bopælskommune til KS via KS’ selvbetjeningsløsning ved refusionsberettiget orlov • Beslutningstager indmelder tilbagevenden/forlængelse via KS’ selvbetjeningsløsning. <p>Ved orlov med lønbærende ændringer fremsender forvaltningen alle nødvendige oplysninger til KS 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>
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>

10.3.13 Anmodninger om tilskud fra Barselsfonden

Formål	<p>Barselsfonden har til formål at refundere forvaltningernes/institutionernes merudgifter til vikardækning under ansattes barsels- og adoptionsorlov.</p> <p>Koncernservice (KS) beregner lønudgifter og dagpengerefusioner og udbetaler herefter tilskuddet fra fonden til arbejdsstedet.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der afholder lønnet barsels- eller forældreorlov.</p>
Beskrivelse	<p>Service omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Udbetaling af tilskud fra Barselsfonden til arbejdssted med en måneds forskydning. Beløbene udbetales løbende ud fra en acontoberegning• Afregning i forbindelse med årsskifte• Endelig slutafregning ved afslutning af den lønnede del af barslen. <p><u>Relaterede services:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær (sygdom, § 56 og barsel)• Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget).
Forudsætninger	<p>Arbejdsstedet ansætter en vikar og indmelder denne via KS' selvbetjeningsløsning.</p> <p>Forvaltningen er forpligtet til at sikre, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Barslen er indmeldt til KS• Der er ansat en vikar• Anmodning om tilskud er indmeldt senest en måned efter ansættelsen for de områder, hvor KS ikke administrerer ansættelsen.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>

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

Formål	<p>At anmelde og anmode om refusion ved refusionsberettiget fravær (sygdom, § 56 og barsel) samt kontrollere modtagne refusioner, herunder eventuel opfølgning på udeståender.</p> <p>Koncernservice (KS) kontrollerer modtagne afslag i forbindelse med refusioner på sygdom, barsel og § 56 aftaler, og lønkører refusionerne til arbejdspladsen.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere samt økonomimedarbejdere.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmeldelse og anmodning om refusion • Kontrol af modtaget refusion via RUBIN samt opdatering • Orienteringsskrivelser og rykkere fra bopælskommune/Udbetaling Danmark, der videresendes til arbejdspladsen ved behov for arbejdsstedets medvirken • Sagsbehandling ved afslag – herunder kontrol og evt. opfølgning af afslag og regres i forhold til medarbejder • Kommunikation og rådgivning på området • Løbende lønkørsel af refusioner.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberette sygefraværet korrekt og rettidigt i Vagtplan/KAS (eller via selvbetjeningsløsning ved tilkøb af Vagtplan/KAS 1). Barselsfravær skal være indberettet korrekt og rettidigt via KS' selvbetjeningsløsning, jævnfør beskrivelse under barsel og forældreorlov • Indgå en aftale mellem medarbejder og bopælskommunen ved § 56 fravær. Denne skal være indsendt via KS' selvbetjeningsløsning. Selve fraværet skal herefter være indberettet korrekt og rettidigt i Vagtplan/KAS (eller via selvbetjeningsløsning ved tilkøb af Vagtplan/KAS 1) • Medvirke til at oplyse/indhente oplysninger ved konkrete forespørgsler fra KS, fx ved ankesager.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>

10.3.15 Hjemtagning af refusioner ved ansættelser med tilskud

Formål	At anmode om refusion ved en række refusionsberettigede ansættelser og lønkøre refusionen til arbejdspladsen.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar for medarbejdere, der er ansat på baggrund af én af de nedenstående kategorier.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anmodning om refusion• Lønkørsel af modtaget refusion til arbejdsplads• Løbende kontrol af lønrefusion fra refusionsgiver. <p>Kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revalidering• Fast timesats• Skånejob• Fritidsjob• Jobrotation• Personlig assistance til handicappede i erhverv• Kombinationsbeskæftigelse, frikøb og udlån• Allerede ansatte servicejob (der ansættes ikke flere)• Allerede ansatte i fleksjob (aftaler indgået før d. 1. januar 2013).
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at sikre, at: <ul style="list-style-type: none">• Medarbejderen er oprettet i lønsystemet• Der er indgået en aftale eller bevilling med bopælskommune, faglig organisation eller jobcentret• Aftalen/bevillingen er indsendt via Koncernservices (KS) selvbetjeningsløsning senest en måned efter indgåelse.• Ved ændringer eller ophør skal det indsendes via KS' selvbetjeningsløsning.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.16 Lønindeholdelser

Formål	<p>At Koncernservice (KS) er ansvarlig for at håndtere lønindeholdelser, som opstår, når en medarbejder, der fortsat er ansat i Københavns Kommune (KK), har fået for meget udbetalt i løn.</p> <p>KS sikrer, at beløbet bliver opkrævet over medarbejderens løn ved indberetning til KMD.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er ledere i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• At stoppe udbetaling af forkert løn/tillæg fremadrettet• At gøre kravet om tilbagebetaling op• At udarbejde partshøring• At indberette reguleringen af for meget udbetalt løn til KMD• Orientering til medarbejder og leder• At foretage en vurdering af evt. indsigelse fra medarbejder. <p><u>Relaterede services:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ved indsigelse af juridisk karakter vil Personalejura og Forhandling i KS foretage den juridiske vurdering.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informere KS, hvis en medarbejder har fået for meget udbetalt i løn• Indberette lønændringen til KS, så medarbejderens løn bliver korrekt.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.17 Løndebitor

Formål	<p>Koncernservice (KS) er ansvarlig for at håndtere løndebitorsager, som opstår, når der er udbetalt for meget i løn til fratrådte medarbejdere og timelønnede.</p> <p>KS sikrer, at beløbet bliver opkrævet ved at sende beløbet til opkrævningsenheden.</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 Fælles obligatorisk forretningsgang for løndebitor i Københavns Kommune.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er ledere i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Håndtering af løndebitorer sker for at tilgodese kommunens lønbudget. Det er den enkelte leders ansvar at varetage sin afdelings lønbudget og at imødegå situationer, hvor løndebitor typisk opstår.</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vurdering af hver enkel løndebitorsag ved fratrådte medarbejdere og timelønnede• Information til løndebitor om kravets størrelse og det videre forløb• Opkrævning af beløbet via opkrævningsenheden• Information til ansvarlig chef om evt. afskrivning. <p><u>Relaterede services:</u></p> <p>Ved indsigelse af juridisk karakter vil KS blive inddraget.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sørge for rettidigt at indmelde alle relevante lønændringer, herunder særligt fratrædelse.</p> <p>Hvis den ansvarlige chef bliver opmærksom på, at en medarbejder har fået udbetalt for meget i løn, er det beslutningstagerens pligt at informere KS om dette, så tilgodehavende kan opkræves.</p>
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>For særligt komplicerede sager kan det være nødvendigt at inddrage KMD. Eventuelle omkostninger til KMD i den forbindelse afholdes af tjenestestedet. Se evt. afsnit 1.1 Generelt vedrørende tidsfrister og afsnit 1.2 Generelt vedr. omkostninger.</p>

10.3.18 Lønkontrol

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

10.3.19 Rådgivning og support på det personaleadministrative område

Formål	At sikre, at ledere og medarbejdere i kommunen kan få rådgivning og support i forhold til personaleområdet i overensstemmelse med gældende regler, lovgivning og overenskomster.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle ledere og medarbejdere i kommunen, som Koncernservice (KS) leverer personaleservices til.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Faglig og processuel rådgivning på personaleområdet, heraf særligt i forhold til KS' services på personaleområdet• Teknisk support i forhold til brug af Koncernservices (KS') selvbetjeningsløsninger på personaleområdet samt Vagtplan. Efter implementering af KAS (afløseren til Vagtplan) sker supporten gennem superbrugerorganisationen i de enkelte forvaltninger, hvortil den enkelte bruger skal henvende sig. Som hjælp til de udpegede superbrugere i forvaltningerne har de en særlig adgang til yderligere support, dels hos KMD, dels hos systemejer i KS. <p>Øvrige forpligtelser for KS:</p> <ul style="list-style-type: none">• KS er forpligtet til at stille hjælpværktøjer til rådighed, fx vejledninger, e-læring og opgavebeskrivelser på KKintra (tidligere Opgaveportalen) samt eventuel undervisning efter nærmere aftale.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at sørge for, at: <ul style="list-style-type: none">• Ledere og medarbejdere, før henvendelse til KS for rådgivning og support, har orienteret sig på KKintra.• Ledere og medarbejdere er selv ansvarlige for at have bestilt den rette autorisation til KS' selvbetjeningsløsninger. KS rådgiver herom ved behov.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.20 Personalejuridiske rådgivnings- og forhandlingsydelser

Formål	<p>At tilbyde 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 Koncernservice (KS) i forvaltningernes forhandlinger og udarbejder på baggrund af forvaltningernes mandat oplæg og aftaletekst, hvis dette ønskes af forvaltningerne.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er ledere og direktorer i Københavns Kommunes forvaltninger og enheder.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk rådgivning og bistand inden for følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indgåelse af lokalaftaler som forhåndsftaler, arbejdstidsaftaler og andre tilsvarende lokalaftaler eller politikker med overenskomstmæssigt eller personalejuridisk indhold• Øvrig personalejuridisk rådgivning i konkrete personalesager, der ikke angår sanktioner eller uansøgt afsked• Deltagelse i forhandlinger vedrørende ovenstående to punkter• Udarbejdelse af aftaletekst• Lønrammer/lønniveauer i forvaltningerne, herunder bistand til udarbejdelse af oplæg• Forhandling af fase to sager/tvistsager om løn• Sygefravær, generel rådgivning og eventuelt deltagelse i særligt komplicerede sygefraværssamtaler• Omorganisering og besparelserunder, herunder bistand til håndtering af MED/samarbejdsudvalgsregler• Virksomhedsoverdragelser• TR-vilkår – fortolkning og bistand til indgåelse af lokalaftaler i forvaltningerne• Bistand til arbejdet i MED- og samarbejdsudvalg i forvaltningerne, herunder bistand til udarbejdelse af retningslinjer mv. med personalejuridisk indhold• Deltagelse i særlige forvaltningsmæssige aktiviteter, fx task force med personalejuridisk bistand• Rådgivning/forhandling i sager i øvrigt rejst af de faglige organisationer eller andre mod en forvaltning om personalejuridiske eller overenskomstmæssige forhold. <p>Øvrige forpligtelser for KS:</p> <ul style="list-style-type: none">• KS er forpligtet til at yde rådgivning og bistand inden for det personalejuridiske

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

10.3.21 Tjenstlig advarsel, uansøgt afsked, fratrædelsesaftale og bortvisning af medarbejder

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

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

	<p>indkaldelse, afholdelse samt referat af samtalen med medarbejderen, således at afskedigelsen kan gennemføres på sagligt grundlag</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Eventuel tilmelding af den opsagte medarbejder til Genplaceringsportalen.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>Evt. godtgørelse og/eller erstatningsbeløb betales af forvaltningen, som afskedigelsessagen varetages for.</p>

10.3.22 Aktindsigt i personalesager	
Formål	At behandle alle anmodninger om aktindsigt for medarbejdere i Københavns Kommune, som modtages fra medarbejderen selv eller fra tredje mand. Dette gælder både i relation til at ekspedere anmodningen om aktindsigt til rekvirenten samt ved anmodninger fra tredjemand at underrette den medarbejder, som anmodningen angår.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er parter eller tredjemænd, der ønsker aktindsigt i en personalesag for en medarbejder i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koncernservice (KS) bekræfter modtagelsen og meddeler, hvornår rekvirenten kan forvente svar i overensstemmelse med fristerne i henholdsvis offentligheds- og forvaltningsloven • Ved anmodninger om aktindsigt fra 3. mand orienterer KS medarbejderen om, at der er modtaget en anmodning om aktindsigt i dennes personalesag • Gennemgår personalesagen og frasorterer dokumenter eller dele af dokumenter, der ikke er omfattet af aktindsigten • Udarbejder afgørelse om aktindsigt til den rekvirerende part • Fremsender afgørelsen og de dokumenter, der er omfattet af aktindsigten til den rekvirerende part • Fremsender kopi af ovenstående til medarbejderen, hvis der er tale om en aktindsigt fra 3. mand. <p>Øvrige forpligtelser for KS:</p> <p>KS er forpligtet til at fremsøge alle relevante dokumenter vedrørende den ansattes ansættelsesforhold i KS regi.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at sørge for at anmodninger om aktindsigt, som modtages i forvaltningen, videresendes til KS samme dag, som den er modtaget eller senest dagen efter.</p> <p>Alle for en personalesag relevante bilag skal fremgå af medarbejderens digitale personalesag.</p> <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forvaltningen har ansvaret for, at samtlige dokumenter vedrørende den ansattes personaleforhold, som udarbejdes i forvaltningen, arkiveres på den elektroniske personalesag, fx referater af sygefraværs- eller tjenstlige samtaler • Forvaltningen har ansvaret for at fremsøge øvrige for anmodningen om aktindsigt relevante dokumenter i egen forvaltning og fremsende dem til KS, så fristen i kvitteringsbrevet kan overholdes.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.23 Undervisning og anden information

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

Økonomi	Via bevilling. Udgifter til lokaler og forplejning afholdes af forvaltningen.
---------	--

10.3.24 Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer

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

	<ul style="list-style-type: none">• KØR-kontoplan-ansvarlige i forvaltningerne formidler oplysninger til KS, når KØR-org.nr. er valgt.
Økonomi	Via bevilling.

10.3.25 Ledelsesinformation

Formål	At udarbejde standardiseret ledelsesinformation på økonomi- og personaleområdet (fravær, løn og personaleomsætning) for hele Københavns Kommune.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er ledere og medarbejdere i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>På personaleområdet vil følgende rapporter være tilgængelige for decentrale ledere via Min Lederside:</p> <ul style="list-style-type: none">• Måltalsrapport på sygefravær (opdateres ugentligt)• Sygefraværssamtale rapport (opdateres ugentligt)• Medarbejderopfølgning på sygefravær (opdateres ugentligt)• Kontrolrapport refusioner (opdateres månedligt)• Modtaget refusioner (opdateres månedligt)• Lønsammensætning pr. medarbejder (opdateres månedligt)• Lønsammensætning pr. medarbejder seneste 12 mdr. (opdateres månedligt)• Benchmark af lønninger (opdateres månedligt)• Lønforbrug, simpel pr. medarbejder (opdateres månedligt)• Lønforbrug, detaljeret pr. medarbejder (opdateres månedligt)• Feriesaldo pr. medarbejder (opdateres månedligt)• Detaljeret ferierapport pr. medarbejder (opdateres månedligt)• Total personaleomsætning de sidste tre år på medarbejderniveau (opdateres månedligt)• Personaleomsætning fordelt på stillingskategori på medarbejderniveau (opdateres månedligt)• Personaleomsætning fordelt på eksterne og interne afgang på medarbejderniveau (opdateres månedligt)• Tiltrådte medarbejdere (opdateres månedligt)• Fratrådte medarbejdere (opdateres månedligt)• Jubilæumsdatoer (opdateres månedligt)• Fødselsdage (opdateres månedligt). <p>På personaleområdet vil følgende rapporter være tilgængelige for medarbejderne via Min Side:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eget fravær (opdateres ugentligt)• Feriesaldo (opdateres månedligt)

	<ul style="list-style-type: none"> • Ferieafholdelsesperioder (opdateres ugentligt) • Lønsammensætning sidste 12 måneder. <p>Øvrige standardrapporter på personaleområdet vil forefindes på Personale dashboard (en fælles rapport til træk af forvaltningerne):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lønsammensætning sidste 12 måneder pr. medarbejder • Oversigt og udvikling i antal månedslønnet personale kontra antal timelønnede • Ligestillingsrapporter med aldersfordeling og køn inden for de enkelte faggrupper • Oversigt over bruttolønsordningen pr. medarbejder • Fordeling af antal ansatte på hovedorganisationer (overenskomstområder) • Udvikling i stillingsgrupperne (fx fordelingen mellem antal AC'ere og antal HK'ere) • Gennemsnitslønninger på ansættelses kategorier fordelt på afdelings- og organisatorisk niveau, opgjort på måneder • Andel medarbejdere over/under tre års anciennitet • Oversigt over hvor mange timer de timelønnede medarbejdere har i en given periode • Refusionsopgørelse på individ-, afdelings- og organisatorisk niveau • Anciennitets rapport. <p>Rapporter, der genereres på ad hoc-basis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personaleoplysninger til trivselsundersøgelse • Oversigt over de 5-10 højeste lønninger pr. stillingskategori målt op i forhold til de lønbånd, der er fastsat • Specifikke medarbejders aflønning, cheflønninger, engangstillæg, overarbejde mv. • Øvrig ledelsesinformation og statistik skal bestilles igennem forretningspartneren.
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udpege superbrugere, der kan trække data i RUBIN • Alle henvendelser og bestillinger fra fagforvaltningen skal forvaltningens superbrugere håndtere og levere data til • Alle henvendelser og bestillinger fra TR-systemet skal lederne håndtere og levere data til. <p>Forvaltningen er forpligtet til at sikre korrekte indberetninger i systemer relateret til ledelsesinformation med henblik på at skabe grundlag for korrekt ledelsesinformation.</p>

Økonomi	Standardrapporter leveres via bevilling. Ved specialiserede rapporter, udover standard, aftales pris ved bestilling.
---------	---

10.3.26 Indhentning af lønoplysninger (FTR/TR'ere)

Formål	<p>At udlevere oplysninger om lønniveau og lønsammensætning mv. på individniveau til fælles/tillidsrepræsentanter (FTR/TR) i overensstemmelse med gældende regler.</p> <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">• Aftale om tillidsrepræsentanter, samarbejde og samarbejdsudvalg• Rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse• Aftale om statistiskgrundlag for de lokale lønforhandlinger.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdervalgte, godkendte fælles/tillidsrepræsentanter med forhandlingskompetence vedrørende løn.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mulighed for anmodning om lønoplysninger til brug for lønforhandlinger på individniveau for de medarbejdere, fællestillidsrepræsentanten repræsenterer i lønspørgsmål, via en digital blanket eller selvbetjeningsløsning• Fremsendelse af de efterspurgte oplysninger via sikker e-mail i et anerkendt, læsbart format• Orientering af fællestillidsrepræsentantens forhandlingsmodpart om form og indhold af de udleverede oplysninger• Sikre at data kan trækkes i RUBIN. <p>Koncernservice (KS) er forpligtet til at råde over og være i stand til at fremskaffe de ønskede oplysninger inden for den givne tidsramme.</p>

<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at sørge for:</p> <p>Oplysninger til lokale tillidsrepræsentanter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ledere med adgang til RUBIN bestiller og udleverer oplysninger til den lokale tillidsrepræsentant. Ledere uden adgang til RUBIN kan bestille oplysningerne på support.rubin@ks.kk.dk, jævnfør udsendte vejledning herom. <p>Oplysninger til fællestillidsrepræsentanter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fællestillidsrepræsentanten anmoder KS om de ønskede oplysninger på support.rubin@ks.kk.dk og skal oplyse: <ul style="list-style-type: none"> • Hvilket org.nummer eller -numre vedkommende er tillidsrepræsentant for • Hvilket overenskomstområde(r), vedkommende repræsenterer • Fra hvilken måned fællestillidsrepræsentanten ønsker lønoplysningerne • Navnet på forhandlingsmodparten. <p>Der er følgende øvrige forpligtelser for fælles/tillidsrepræsentanten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fælles/tillidsrepræsentanten har pligt til alene at anmode om oplysninger for de medarbejdere, vedkommende repræsenterer, samt at kunne, på given foranledning, dokumentere dette. <p>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.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Via bevilling.</p>

10.3.27 Kursusadministration af fælles kurser

Formål	<p>At administrere og udvikle kompetenceudviklingsaktiviteter, som hører under de fælles uddannelser på det administrative og økonomiske område (FAU og FØU). Uddannelserne er bevilget af Borgerrepræsentation (BR).</p> <p>Kursusadministrationen sørger for, at kurser mv. er tilgængelige for medarbejderne i alle forvaltningerne.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er forvaltninger i Københavns Kommune, der ønsker denne.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter:</p> <p>I Koncernservice (KS) er forankret budget til den Fælles Økonomiuddannelse (FØU) og den Fælles Administrative uddannelse (FAU). KS administrerer budgettet, herunder planlægger og udvikler KS' kurser og uddannelser inden for de to områder. Kurserne opdateres løbende og kan findes på KK-Akademiet, Plan2Learn (kk.plan2learn.dk). Desuden omfatter KS' service, kursusadministration af de pågældende fælles uddannelser, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Booking af lokaler• Bestilling af forplejning• Oprettelse i kursussystemet Plan2Learn• Tilmeldingsmonitorering• Sagsbehandling af henvendelser fra kursister og undervisere• Udsendelse af kursusevalueringer via kursussystemet Plan2Learn• Opkrævning af deltagerbetalinger og "no-show-fee". <p>Servicen indeholder ikke:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trykning og udsendelse af materiale.
Forudsætninger	Forvaltningen skal sørge for, at tilmelding foregår via Plan2Learn.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p> <p>Såfremt forvaltningerne ønsker støtte til øvrig kursusadministration, eksempelvis til afholdelse af konferencer, seminarer eller lignende, tilbyder KS bistand efter gældende timepris.</p>

10.4 Tilkøbsservices

10.4.1 Opsætning i Vagtplan/KAS og indberetning af ferie og fravær (Vagtplan/KAS I)	
Formål	At sikre, at opsætning af medarbejdere i Vagtplan/KAS samt indberetning af ferie og fravær sker i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning af fravær, herunder fx sygdom, nedsat tjeneste, hjemmeboende barns 1. og 2. sygedag, omsorgsdage mv. • Indberetning af ferie, herunder 6. ferieuge • Registrering af karenstage i forhold til medarbejderens ret til erstatningsferie • Opsætning i Vagtplan/KAS ved ansættelse af medarbejder, således at ferie og fravær kan registreres korrekt – herunder oprettelse af rulleplan • Opsætning i Vagtplan/KAS ved ændring i medarbejders ansættelse, således at ferie og fravær kan registreres korrekt – herunder ændring af rulleplan <p>Opsætning i Vagtplan/KAS ved organisationsændringer, således at ferie og fravær kan registreres korrekt – herunder oprettelse af enheder, rulleplaner og overføring af registreret ferie og fravær.</p> <p><u>Relaterede services:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget) • Ændringer af arbejdstid (Anmodning fra beslutningstager) • Variable ydelser – ferie, kørselsgodtgørelse, honorarlønnede mv. • Lønkontrol • Rådgivning og support på det personaleadministrative område • Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtiget til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferie og fravær er korrekt indmeldt af beslutningstager via Koncernservices (KS) selvbetjeningsløsning • Ferie og fravær indmeldes, så snart fravær kendes og så tæt på feriens afholdelse som muligt • At lægeerklæring for medarbejderens sygdom fremsendes via KS' selvbetjeningsløsning, hvor der er tale om karenstage i forhold til

	<p>medarbejderens ret til erstatningsferie. Første sygedag, der indberettes, skal være den dato, hvor medarbejder har sygemeldt sig, idet karensdagen løber herfra</p> <ul style="list-style-type: none"> • At mulighedserklæring/fastholdelsesplan fremsendes via KS' selvbetjeningsløsning, hvor der er tale om indberetning af nedsat tjeneste • Mødeplaner mv., der skal fremgå af rulleplaner i Vagtplan/KAS, er korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning. <p>Forvaltningens øvrige forpligtigelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslutningstager har selv ansvar for at aftale ferie og fravær med medarbejder • Beslutningstager har selv ansvar for at indhente lægeerklæring hos medarbejder, hvor der er tale om karensdage i forhold til medarbejderens ret til erstatningsferie • Beslutningstager har selv ansvar for at få udfærdiget fastholdelsesplan og evt. mulighedserklæring, hvor der er tale om nedsat tjeneste • Beslutningstager har selv ansvar for at aftale mødeplan mv. med medarbejder • Beslutningstager har ansvar for løbende opfølgning via relevante RUBIN-rapporter på, at ferie og fravær er korrekt registreret, bl.a. så der kan hjemtages korrekt refusion.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

10.4.2 Andre indberetninger i Vagtplan/KAS – herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer (Vagtplan/KAS 2)

Formål	At sikre, at andre indberetninger i Vagtplan/KAS sker i overensstemmelse med regler, lovgivning og overenskomster på det pågældende område.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er beslutningstagere med personaleansvar i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberetning af timer til overenskomstansatte timelønnede • Særlig indberetning i medarbejdernes planer i Vagtplan/KAS, herunder fx merarbejde, overarbejde, ændringer i tjenester, omlagte timer og feriekoloni • Indberetning af andre ændringer i medarbejdernes planer i Vagtplan/KAS, fx afspadsering og kursus • Manuelle ændringer i afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i henhold til lokalaftaler ved ansættelse og ændringer • Ændring af afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i forbindelse med enkeltstående dage, brug af restsaldi og tømning af saldi • Oprydning i rolleplaner. <p><u>Relaterede services:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ansættelse af ny medarbejder (GRUK undtaget) • Ændringer af arbejdstid (Anmodning fra beslutningstager) • Variable services – ferie, kørselsgodtgørelse, honorarlønnede mv. • Lønkontrol • Rådgivning og support på det personaleadministrative område • Vedligeholdelse af grunddata og organisationsændringer.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sørge for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At timer, særlige services, løntillæg og andre ændringer er korrekt indmeldt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning, jævnfør de frister, der fremgår af KKintra (tidligere Opgaveportalen). • At indsendte timesedler er underskrevet af lønmodtager • Hvor der skal ske manuelle ændringer i afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i henhold til lokalaf tale, er lokalaf tale fremsendt af beslutningstager via KS' selvbetjeningsløsning • Ændringer af afspadserings- og udbetalingskoder for medarbejderen i øvrigt fremsendes, så snart de kendes. <p>Beslutningstager har selv ansvar for at aftale timer, særlige services, løntillæg og andre</p>

	ændringer med medarbejder.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

II Økonomiservices

II.1 Fælles standardservices

II.1.1 Finansposterings	
Formål	At registrere bankbevægelser, manuelle debitorindbetalinger samt posterings mellem forvaltninger løbende.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Overvågning og kontrol med selvbetjeningsløsninger, registrering af bankbevægelser samt registrering af de posterings, som ikke kan foretages via selvbetjeningsløsningen (manuelle indbetalinger af tilgodehavender oprettet i debitormodulet).</p> <p><u>Servicen består af:</u></p> <p>Registrering</p> <ul style="list-style-type: none">• Løbende monitorering af selvbetjeningsløsninger• Registrering af finansposterings vedr. bankkonti, ekskl. betalingskort og kontantkasser, der håndteres i forvaltningen. En forudsætning herfor er, at Koncernservice (KS) af forvaltningen tildeles bemyndigelse til at kunne registrere kendte og forventelige finansposterings med driftspåvirkning. Ansvar for tilvejebringelse af nødvendig og behørig dokumentation påhviler forvaltningen• KS gennemgår dagligt alle bankkonti for bevægelser. Bankbevægelser og manuelle debitorindbetalinger bogføres på relevant konto inden for en uge• Registrering af finansposterings mellem forvaltninger• Opfølgning på om indtægter indsættes i bank i henhold til indberetning af forventede indtægter. <p>Opfølgning</p> <ul style="list-style-type: none">• Udførelse af stikprøvekontrol af vedhæftet dokumentation til finansposterings i selvbetjeningsløsningen.• Rapportering• Månedlig rapportering på udført stikprøvekontrol.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Foretage registrering og godkendelse af finansposterings/omposterings via selvbetjeningsløsningen• Indsende bilag for forventet indtægt eller forhåndsgodkendelse til KS vedr.

	<p>registrering af konkret beløb på forvaltningens konti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at finansposter, som følge af bevægelser genereret af betalingskort eller kassekladder, vedrørende bank og giro registreres i selvbetjeningsløsningen (I tilfælde af manuelle debitorindbetalinger til kontantkasser skal kassekladder indsendes til KS for registrering i KØR) • Sikre korrekte data i registreringen med behørig underliggende dokumentation, herunder at både indberetter og godkender er fortrolige med kontoplanen • Sikre, at finansposter over kr. 100.000,- godkendes af to ansatte med korrekte autorisationer • Forestå opfølgning på fejlposter, manglende dokumentation samt udredning vedrørende uoverensstemmelser afledt af afstemningsrutinen foretaget af KS • Vurdere og handle på den rapportering, der udarbejdes af KS.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.2 Bank og Kasse

Formål	At forestå den daglige administration af Københavns Kommune på bank - og kasseområdet.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Service omfatter i hovedtræk:</p> <p>Service vedrører den daglige administration af alle Københavns Kommunes bankforretninger. Det drejer sig hovedsagligt om oprettelser, ændringer eller nedlæggelser af bankkonti, betalingskort og fuldmagter. Service vedrører desuden anmodning vedrørende oprettelser, ændringer eller lukning af kontantkasser og varetagelse af kasseeftersyn i Københavns Kommune.</p> <p><u>Service vedrørende bankkonti omfatter:</u></p> <p>Oprettelser:</p> <p>Koncernservice (KS)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opretter, ændrer og nedlægger bankkonti i Københavns Kommunes hovedbanker på forvaltningernes anmodning. KS håndterer ligeledes fuldmagtsforhold samt tilhørende likvidkonti i KØR• Opretter, ændrer og nedlægger brugere til kommunens hovedbankers netbanksløsninger. <p>Opfølgning:</p> <p>KS</p> <ul style="list-style-type: none">• Bidrager med data og indgår i opfølgningen på Københavns Kommunes samlede likviditet• Foretager opfølgning på betalingsfiler fra dag til dag. <p>Rapportering:</p> <p>KS leverer kvartalsvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Likviditetsoversigt pr. forvaltning med afvigelsesrapportering på forskelle mellem bankkonti og KØR konti• Oversigt over oprettelser/lukninger af konti. <p><u>Service vedrørende betalingskort omfatter:</u></p> <p>Oprettelser:</p> <p>Koncernservice</p> <ul style="list-style-type: none">• Opretter på forvaltningens anmodning betalingskort til ansatte i Københavns Kommune• Opretter betalingskort på institutionens anmodning.

Opfølgning:

Koncernservice

- Foretager løbende opfølgning på henvendelser fra banken ved ændret forbrugsmønster på betalingskort
- Bistår med hjælp i forbindelse med bortkomne kort, koder og uafklarede transaktioner på betalingskort.

Rapportering:

- KS leverer årligt oversigt over betalingskortholdere til brug for forvaltningens ajourføring.

Service vedrørende kasser omfatter:

Oprettelser:

- KS behandler på forvaltningens anmodning om oprettelser, nedlæggelser og ændring af kontantkasser.

Opfølgning og kontrol:

KS foretager uanmeldt kasseeftersyn og bilagskontrol efter gældende regler og forretningsgang. Ved eftersynet kontrolleres bl.a.:

- At der foreligger tilladelse til kontantkasse, og at kontantbeholdningen opbevares på betryggende vis
- At der foreligger en ajourført kasseinstruks
- At den tilladte kassebeholdning er overholdt
- At der foretages optælling af kassen og føres kasserapport, samt at omsætning indsættes i banken løbende
- At kasserapporten afsluttes, godkendes og indtastes i en digital løsning mindst én gang ugentligt
- At kassebeholdningen bliver afstemt i overensstemmelse med den bogførte kassebeholdning i KØR
- At uafregnede forskud/udlæg er dateret, underskrevet og afregnet senest efter fem arbejdsdage, samt at der ikke foretages kontantudbetalinger over kr. 500,-
- At der er funktionsadskillelse mellem kasse og bogføring, anvisning og bogføring samt kontrol og bogføring
- At bilagene er valide og er korrekt godkendte
- At indkøbsaftalerne er overholdt
- At foretage udvidet kasseeftersyn vedr. moms, inventarliste, beboermidler mv. efter særskilt aftale med forvaltningen.

	<p><u>Rapportering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KS leverer rapport over gennemført kasseeftersyn til den vedrørte forvaltningsenhed samt centralforvaltningen med status på eftersynet, herunder konstaterede fejl og mangler.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmode om oprettelser, ændringer og lukninger af bankkonti, betalingskort, kontantkasser samt fuldmagtsforhold via de tilgængelige digitale løsninger og blanketter • Sikre, at anvendelse af betalingskort sker efter gældende regler • Sikre en betryggende håndtering, opbevaring og kontrol af brug af kommunens likvide midler i øvrigt • Opgøre/optælle kasser og foretage daglig afstemning heraf samt udarbejde kasserapport, som registreres i en digital løsning (i tilfælde af manuelle debitorindbetalinger i kassen skal kasserapport indsendes til KS for registrering i KØR) • Sikre ajourføring af kasseinstruks • Foretage opfølgning på resultatet af kasseeftersynet, herunder sikre, at der bliver yderligere eftersyn, hvis der er tegn på uregelmæssigheder i forvaltningen af den enkelte kasse • Registrere eller foretage omposterings ved forbrug på betalingskort via den digitale løsning med behørig underliggende dokumentation • Verificere fuldmagtsforhold på firmadankort årligt • Meddele KS, når der sker ændring i en medarbejders arbejdsforhold, som giver anledning til ændring i fuldmagtsforhold, adgang til netbank og/eller betalingskort/kreditkort • Foretage spærring af kort og lign. ved tyveri og/eller indbrud.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.3 Intern faktura	
Formål	At sikre effektiv og korrekt administration af interne fakturaer, der sendes internt eller imellem forvaltninger.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<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>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Oprettelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • For krav oprettet via selvbetjeningsløsningen udfører Koncernservice kontrol og fejlhåndtering på afsendte interne fakturaer samt eventuel opfølgning og fejlrettelser ved udsendelse i Workflow • For krav oprettet via grænsesnit mellem et fagsystem og KØR foretager Koncernservice indlæsning via grænsesnit i KØR og udsendelse samt evt. fejlretning i Workflow. <p>Opfølgning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at opføre og udarbejde interne fakturaer, herunder efterfølgende at sikre godkendelse hos modtager.</p> <p>Det er forvaltningens ansvar, som afsender af en intern faktura, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indberette internt krav til fakturering via selvbetjeningsløsningen, på baggrund af indgået aftale mellem parterne vedlagt behørig underliggende dokumentation • Data er indberettet korrekt og som minimum indeholder informationer om aftalparter, beskrivelse af leverancer, pris og fakturas hyppighed • Indgå dialog med modtager af intern faktura i tilfælde af, at en intern faktura afvises • Vurdere og handle på den rapportering, der udarbejdes af Koncernservice • At sikre, at der sker en rettidig oprettelse af krav i selvbetjeningsløsningen i henhold til gældende fælles forretningsgange. <p>Det er forvaltningens ansvar, som modtager af interne fakturaer, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørge for korrekt og rettidig kvalitetssikring, godkendelse og kontering i henhold til gældende fælles forretningsgange • Følge op på Koncernservices rapportering vedrørende åbne interne fakturaer.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.4 Ordreafgivelse til betaling (kreditor)

Formål	At sikre effektiv og korrekt håndtering af Københavns Kommunes (KK's) kreditorer, herunder at understøtte det fælleskommunale mål om rettidig betaling.
Målgruppe	Målgruppen er alle godkendere af indkøb i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Køb finder sted i de enkelte forvaltninger. Processen starter ved ordreafgivelse af en vare eller leverance og slutter, når fakturaen er bogført i kommunens økonomisystem i henhold til forretningsgangen. Det overordnede ansvarssnit i processen er, at Koncernservice (KS) forestår modtagelse, fordeling og opfølgning på e-fakturaer til godkendelse, mens den bestillende forvaltning har ansvar for at sikre korrekte betalings- og kontaktoplysninger ved købet, at varen er modtaget og at godkende betalingen.</p> <p>KS har ansvar for at vedligeholde og optimere hele processen. Forvaltningen har ansvar for, at fakturaer bliver betalt til tiden. Forvaltningen er ligeledes ansvarlig for korrekt bogføring og periodisering.</p> <p>Servicebeskrivelsen vedrører både kreditorprocessen i KØR og i Navision (for TMF).</p> <p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p><u>Fakturafordeling og validering:</u></p> <p>KS</p> <ul style="list-style-type: none">• Sikrer korrekt og rettidig fordeling af fakturaer på baggrund af kontaktoplysninger på e-fakturaer og kreditnotaer, herunder teknisk fakturakontrol af indkomne e-fakturaer. Ved fejlbehæftede fakturaer returneres disse til leverandøren• Returnerer fakturaer uden korrekte kontaktoplysninger til leverandøren uden avis til forvaltningerne• Varetager dialog med leverandører i forbindelse med rykkere, hvor informationer fra forvaltningen ikke er nødvendige, ellers viderefremmes kontakten til forvaltningen via mail. <p><u>Opfølgning og rykkere for godkendelse:</u></p> <p>KS varetager</p> <ul style="list-style-type: none">• Opfølgning og rykning for fakturaer, der mangler godkendelse• Opfølgning på fakturaer, der er afviste eller manuelt tilbageholdte• Opfølgning og udligning af kreditnotaer i samarbejde med godkender af vare/ydelse• Betaling af fakturaer, herunder opfølgning på betalinger, der er afviste eller

	<p>fejlbehæftede.</p> <p><u>Øvrige services:</u></p> <p>KS varetager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse og vedligeholdelse af kreditor stamdata • Registrering af ændringer til stillingshierarkier • Håndtering af kreditnotaer, herunder udligning på tværs af forvaltninger • Håndtering af 3. mands regninger på vegne af en borger i kommunen • Håndtering af konkrete problemsager som har karakter af tvister, eller hvor der er behov for akut handling • Oprettelse af udenlandske betalinger via bank og bogføring af transaktionen i kommunes økonomisystem • Stikprøvekontrol af dokumentation til kreditorfakturaer oprettet via selvbetjeningsløsning i henhold til gældende regelsæt. <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer månedlig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgørelse af antal fakturaer som afventer godkendelse samt forfaldne fakturaer • Nøgletal på processen ”Ordreafgivelse til betaling (kreditor)” • Opgørelse over andelen af rettidige betalinger.
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foretage indkøb via Netbutikken eller anvende KK’s indkøbsaftaler i videst mulig omfang • Sikre afgivelse af korrekte betalings- og kontaktoplysninger (EAN-nummer, bruger-ID på godkender, områdenr., og evt. rekvisitions- eller indkøbsnummer) ved bestilling • At indberette ændringer til forvaltningens stillingshieraki til Brugeradministrationen i KS • Foretage varemottagelse og tjekke fakturagrundlag. Ved fejl skal godkenderen af en vare mv. føre dialog med leverandør • Foretage kontering og godkendelse/afvisning af kreditorfaktura og kreditnota • Registrere betalinger i selvbetjeningsløsningen for udbetalinger, hvor der ikke i lovgivningen er krav om e-faktura, fx udlæg, tilskud, afsluttet debitorsag/beboersag, honorar m.m.

	<ul style="list-style-type: none">• Handle på rykkere for manglende godkendelse af fakturaer• Sikre, at der iværksættes opfølgning og handlinger som følge af KS rapportering.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.5 Indberetning af udenlandsk køb til Danmarks Statistik

Formål	At indberette Københavns Kommunes køb af udenlandske varer (Intrastat) og tjenester (Udenrigshandel med tjenester) i EU til Danmarks Statistik.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger med udenlandsk køb af varer eller tjenester.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk: Lovpligtig indberetning af kommunens EU-import af varer og tjenesteydelser til Danmarks Statistik.</p> <p>Danske virksomheders import og eksport af varer og tjenester er af stor betydning for dansk erhvervsliv og dermed for landets økonomi, og tallene bruges bl.a. af regeringen, Folketinget, EU og en lang række nationale og internationale organisationer til at vurdere samfundsudviklingen og erhvervslivets konkurrenceevne. Endvidere er oplysningerne afgørende for at kunne opgøre Danmarks betalingsbalance og nationalregnskab</p> <p><u>Udenlandske køb registreres på følgende måde:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Forvaltningen sender betalingen til Koncernservice (KS) via Selvbetjeningsløsningen ”betalinger til udlandet”.• Der kan kun rent undtagelsesvis foretages køb af varer eller tjenester over nettet eller lignende via betaling med enhedens kreditkort. <p><u>Servicen består af:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Løbende indsamling og registrering af data for udenlandske varekøb samt årlig indkaldelse af dokumentation for køb af tjenester fra forvaltningerne• Kategorisering, værdiansættelse og indberetning pr. land af kommunens køb af varer (månedligt) og tjenester (årligt) i udlandet til Danmarks Statistik• Dialog med Danmarks Statistik i tilfælde af spørgsmål til/om indberetninger.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at bruge selvbetjeningsløsning ”betaling til udlandet” ved køb af varer og tjenester i udlandet, så KS kan indsamle dokumentation og foretage korrekt indberetning til Danmarks Statistik.</p> <p>I tilfælde af KS’ normale procedure for udenlandske betalinger ikke følges, er forvaltningen forpligtet til at indsende dokumentation for købet til brug for indberetning.</p>
Økonomi	Via bevilling.

11.1.6 Debitorer – Salg af varer og ydelser

Formål	At sikre, at der sker effektiv og korrekt fakturering af Københavns Kommunes salg af varer og ydelser.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<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 tjenester, 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 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>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p><u>Registrering og validering:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Registrering og udsendelse af de indmeldte krav i form af debitorfaktura/kreditnotaer• Oprettelse og vedligeholdelse af debitorstamdata, herunder regulering af faste takster på stamkort i KØR. Eventuelt fejlbehæftet data, som er oversendt til Koncernservice (KS), returneres til forvaltningen• Indbetalinger i bank (ikke-manuelle) registreres og udlignes automatisk med forfaldne debitorkrav. Manuelle indbetalinger registreres og udlignes manuelt med forfaldne debitorkrav af KS. <p><u>Opfølgning og rykkerprocedure:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Indbetalinger, som ikke er fordelte/identificerede, udredes af KS• For debitorer foretager KS udsendelse af forfaldslistes til forvaltningerne med henblik på gennemgang og notering af debitorer, som ikke skal rykkes. Forfaldslistes udsendes til forvaltningerne på 8. hverdag. På baggrund af tilbagemeldinger fra forvaltningerne overdrager KS ubetalte krav vedr. eksterne debitorer til Københavns Borgerservice til videre foranstaltning• For offentlige debitorer fremsender KS manuelle rykkere efter aftale med forvaltningen (gælder dog ikke ved mellemkommunal afregning)• Indbetalinger på forfaldne fakturaer modtages løbende fra Københavns Borgerservice, og KS foretager udligning• KS registrerer afskrivninger af uerholdelige krav i henhold til den fælles konteringsvejledning• KS informerer forvaltningerne om afskrivningen, når den er gennemført• KS forestår anmeldelse af krav til skifteretten for henholdsvis konkursboer og

	<p>dødsboer efter anmodning fra forvaltningerne.</p> <p><u>Rapportering:</u> KS leverer månedlig rapportering over bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgørelse af aldersfordelte debitorer • Opgørelse af forfaldne debitorer, som er oversendt til Københavns Borgerservice, samt forfaldne debitorer, som endnu ikke er oversendt til Københavns Borgerservice • Opgørelse af beløb modtaget fra Københavns Borgerservice i forbindelse med inddrivelsesprocessen • Rapportering på servicemål.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre et gyldigt grundlag for kravet. I tilfælde, hvor indberetter af kravet har været i dialog med debitor, og der er uenighed om kravet, skal KS informeres • Kravet er opgjort, godkendt og korrekt konteret i selvbetjeningsløsningen med vedlagt dokumentation • Til debitorer med stamkort skal fakturagrundlag, ændringer samt reguleringer være indsendt til KS via selvbetjeningsløsningen senest d. 8. i måneden før fakturering • Returnering af månedlige forfaldslistes til KS inden tre arbejdsdage efter modtagelsen, for at sikre rettidig oversendelse til Københavns Borgerservice, samt manuel rykning • Forholde sig til poster til afskrivning i regnskabet og melde tilbage til KS. <p>Opdaterede takstbilag indsendes til KS for opdatering i KØR en gang årligt senest 15. november for kommende år.</p>
Økonomi	Via bevilling.

11.1.7 Afstemninger af balancekonti

Formål	At sikre, at kommunens balancekonti er afstemt til behørig underliggende dokumentation samt at foretage opfølgning på differencer og fejl.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Koncernservices (KS') overordnede ansvar omfatter afstemning af kommunens balancekonti og synliggørelse af differencer og manglende eller fejlede poster, som den budgetansvarlige enhed skal udrede. KS er ansvarlig for, at opfølgning finder sted på alle afstemninger med konstaterede differencer.</p> <p><u>Afstemning:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• KS foretager afstemning og logning af forvaltningernes balancekonti efter gældende regler og fælles forretningsgange (det fremgår af Københavns Kommunes Kasse- og Regnskabsregulativ, bilag om bogføring afsnit 14, at systemejereren for det integrerede system har ansvaret for at sikre, at systemet er afstemt med KØR, herunder udarbejdelsen af dokumentation herfor). <p><u>Opfølgning og vejledning:</u></p> <p>KS</p> <ul style="list-style-type: none">• Sikrer, at 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• Går i dialog med den enkelte enhed i forvaltningen om nødvendige opfølgende handlinger for at udrede/udbedre differencer samt følger op på om forhandlingerne gennemføres• Afstemmer fejlkonti. <p><u>Rapportering:</u></p> <p>KS leverer månedlig rapportering på bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none">• Antal konti, der er afstemt i perioden, og logningsprocent• Antal konti afstemt til opfølgning/antal konti ikke-afstemt• Oversigt over konti, hvor der foretages opfølgningsaktiviteter, herunder nødvendige opfølgende handlinger i forvaltningen/den budgetansvarlige enhed for at udrede/udbedre differencer. <p>KS leverer herudover input til forvaltningernes konklusionsnotat, for så vidt angår den del, der omhandler afstemning af balancekonti.</p>

Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levere relevant og brugbart materiale til brug for afstemning af balancekonti, herunder tilvejebringelse af behørig underliggende dokumentation • Følge op og handle på eventuelle differencer eller manglende/fejlede poster, der er synliggjort af KS i forbindelse med afstemningsrutinen • Som systemejer for fagsystemer med grænsesnit til KØR at handle i tilfælde af afvigelser og rette eventuelle fejl • Sikre den løbende registrering • Orienter KS, hvis der identificeres fejl eller mangler, som har betydning for afstemning af balancekonti • Afstemme sorteret posteringsudtræk på baggrund af udtræk leveret af Koncernservice.
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>

11.1.8 Afstemning af løn	
Formål	At sikre fuld overensstemmelse mellem løndata i lønsystemet, økonomisystemet og SKAT (e-indkomst).
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Afstemning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afstemning mellem økonomi- og lønsystem • Afstemning af indberetninger til SKAT • Afstemning af autoriserede poster og opfølgning herpå • Afstemning af lønfejlkonti og udredning af eventuelle fejlposter • Rettelser og omkontering på fejlkonti, evt. efter aftale med budgetansvarlig leder • Vedligeholdelse af obligatoriske retningslinjer for løn- og personaleområdet og konteringsvejledningen for løn. <p>Rapportering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverer månedlig rapportering på blandt andet oplysninger vedrørende poster på fejlkonti.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overholde reglerne i konteringsvejledningen for løn og de obligatoriske retningslinjer for løn- og personaleområdet • Forestå kontroller som sikrer, at lønudbetalinger er autoriserede • Tilse, at kontrol- og godkendelsesprocedurer overholdes • At levere korrekt dokumentation for lønudbetalingerne.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.9 Controlling af balancen

Formål	At foretage controlling af afstemte balancekonti til understøttelse af forvaltningens ledelsestilsyn.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Købehavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <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>Controlling:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle afstemninger kontrolleres• Ud fra en risikovurdering af regnskabsmæssig væsentlighed foretages løbende stikprøvekontrol af afstemninger• Der foretages to til tre temakontroller årligt på udvalgte balancekonti, der kan være både tværgående og forvaltningsspecifikke. <p>Rapportering:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rapportere kvartalsvis på stikprøve- og temakontroller• Bidrage med data som grundlag for forvaltningernes konklusionsnotat og øvrige forklaringer vedr. balance• Leverer kvittering for udførte kontrolaktiviteter forud for årsafslutningen, som understøtter forvaltningens ledelsestilsyn.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at reagere på eventuelle mangler ved afstemningerne, som kan henføres til forvaltningernes arbejde i forhold til afstemningsproceduren.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.10 Omkostningsbaseret Regnskab (OBR)

Formål	At sikre løbende og korrekt registrering af aktiver i Omkostningsbaseret Regnskab (OBR-aktiver) i kommunens regnskab.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Koncernservice (KS) er ansvarlig for at registrere tilgang, afgang og ændringer vedr. anlægsaktiver i KØR på baggrund af forvaltningernes fremsendte indberetningsskemaer.</p> <p><u>Registrering:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Registrering af aktiver sker løbende i anlægsmodulet i KØR på baggrund af modtagne indberetningsskemaer for anskaffelser over kr. 100.000,- (inkl. finansielt leasede aktiver), herunder aktiver under udførsel. <p><u>Opfølgning:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ved fejl og mangler kontakter KS forvaltningen, hvorefter indberetningsskemaer returneres for indhentelse af korrekte oplysninger• KS følger op på, om modtagne indberetningsskemaer med ændringer og afgang er konteret korrekt. <p><u>Rapportering:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• KS leverer hvert kvartal en aktivfortegnelse, som forvaltningen kan anvende som led i deres kontrol af aktivernes tilstedeværelse.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sikre, at alle OBR-aktiver over kr. 100.000,- identificeres og påføres indberetningsskemaet• Indsende indberetningsskemaet vedr. tilgange, afgang og ændringer løbende og senest inden udgangen af kalenderåret, at sikre at det er udfyldt korrekt og at der er foretaget korrekt kontering• Det er forvaltningens ansvar at foretage vurdering af, om indberetninger af til- og afgang er korrekte, og om de afløser tidligere registrerede ”samlinger/grupperinger” eller enkelt registrerede aktiver• Verificere anlægsaktiver i forbindelse med tilstedeværelseskontrol.
Økonomi	Via bevilling.

11.1.11 Moms	
Formål	At sikre korrekt opgørelse og indberetning af moms for Københavns Kommune.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Afstemning og indberetning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgørelse og afstemning af alle typer moms i henhold til gældende terminer (købsmoms, registreret moms, EU moms, moms ved køb i 3. lande, fondsmoms, tilskudsmoms/positivlisten, kunstnermoms, splitmoms og energiafgifter) • Indberetning af moms til henholdsvis Økonomi- og Indenrigsministeriet og SKAT • Dataanalyse og opfølgning på forvaltningernes konteringspraksis • Kontrol af momspositivlisten • Opdatering af procentsatser i KØR. <p>Rådgivning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rådgivning om korrekt momshåndtering i kontoplanen • Koncernservice leverer en specifikation af Københavns Kommunes årlige købsmoms til revisionspåtegning ved årsafregning • Controlling på overholdelse af momsregler ved køb i udlandet.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre korrekt kontoplan i henhold til momspositivlisten • Sikre korrekt kontering ud fra foreliggende kontoplaner og fælles forretningsgange • Foretage beregning og bogføring af splitmoms ved årets udgang.
Økonomi	Via bevilling.

11.2 Standardservices

11.2.1 Apotekerafregning	
Formål	At sikre, at der sker afregning og sagsbehandling af apotekernes tilgodehavender.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Socialforvaltningen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afregning af apotekernes tilgodehavender, når der er udskrevet en bevilling fra Apoteker Afregnings- og Valideringssystemet eller et helbredskort fra Pensionssystemet• Kvalitetssikring af beløbene pr. apotek inden afregningen finder sted• Nærmere undersøgelse af eventuelle dobbeltbetalinger og atypiske beløb• Sagsbehandling af sager, der er kommet på fejlkonti via fejl- og advislister. <p>Ved større organisationsændringer, lovændringer, kontoplansændringer og ændringer i IT-systemet, som øger opgaveløsningen, afregnes faktisk medgået tid.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sikre at filen med data er korrekt udfyldt og leveres rettidigt• Sikre at systemer løbende udvikles for at minimere omfanget af fejl og uhensigtsmæssigheder. <p>Oplysninger om systemejerskab for Apoteker Afregnings- og Valideringssystemet eller Pensionssystemet fremgår af FISKK (Fælles Information om Systemer i Københavns Kommune).</p>
Økonomi	Via bevilling.

11.2.2 A-skat – afregning og administration

Formål	At sikre, at der sker afregning af A-skat fra efterlevelseshjælp (Socialforvaltningen), pension (Københavns Borgerservice) og KMD Aktiv (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Socialforvaltningen, Københavns Borgerservice og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Efterlevelseshjælp (Socialforvaltningen)</p> <ul style="list-style-type: none">• Udbetaling af efterlevelseshjælp og indeholdelse af A-skat, der kun kan foregå via KMD aktiv. Efterlevelseshjælp betales bagud• To dage før sidste hverdag i måneden trækkes saldoen i KØR på konto 60105-6902-8259000000 Indeholdt A-skat (grænsesnitsnøglen 3113885350), og de resterende to dage udtrækkes fra KMD doc2archive under KMD-Aktiv (som endnu ikke er bogført i KØR)• Betaling til SKAT sker via ”Betaling via eIndkomst”• Posteringsbilag udfærdiges og bogføres• Månedlig afstemning af kontoen 60105-6902-8259000000 Indeholdt A-skat• Årlig afstemning af afregnet skat mellem afstemningsliste fra KMD-Aktiv, KØR og oplysninger fra SKAT (via eIndkomst). <p>Pension (Københavns Borgerservice)</p> <ul style="list-style-type: none">• 0 angivelse til SKAT sker via ”Betaling via eIndkomst”• Information om den foretagne postering fremsendes til Københavns Borgerservice hver måned. <p>KMD Aktiv (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen)</p> <ul style="list-style-type: none">• Betaling til SKAT sker via ”Betaling via eIndkomst”. Der foretages betalinger pr. 1. og løbende over måneden• Udfærdigelse og bogføring af posteringsbilag• Månedlige rettelse af fejlliste ”Indberettet til Skat”• Årlig afstemning af kontoen indeholdt A-skat.
Forudsætninger	Forvaltningen har ingen særskilte forpligtelser.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.3 Bankgarantier

Formål	<p>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 forsvarlig opbevaring af bankgarantierne. Koncernservice varetager korrespondancen vedr. bankgarantien med kautionist og entreprenør.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er centre i Teknik- og Miljøforvaltningen, som benytter Navision.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Registrering af ny bankgaranti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modtagelse af original bankgaranti fra sagsbehandler eller kautionist• Registrering af ny bankgaranti foranlediget af modtagelse af originalbankgaranti med underskrifter på• Bekræftelse af at bankgaranti er accepteret, sendes til kautionist samt i kopi til entreprenør• Arkivering af original bankgaranti og kopi af bekræftelse. <p>Nedskrivning af eksisterende bankgaranti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modtagelse af anmodning om nedskrivning af bankgaranti, som sendes til accept hos relevant center• Registrering af nedskrivning når anmodning modtages retur med underskrifter• Bekræftelse af at nedskrivning er foretaget, der sendes til kautionist med kopi til entreprenør• Kopi af bekræftelse arkiveres sammen med original bankgaranti. <p>Frigivelse af eksisterende bankgaranti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modtagelse af anmodning om frigivelse af bankgaranti, som sendes til accept hos relevant center• Registrering af frigivelse når anmodning modtages retur med underskrifter• Bekræftelse af frigivelse samt original garanti sendes rekommanderet til kautionist. Kopi af bekræftelse sendes til entreprenør• Arkivering af kopi af frigivelsen samt afsendelseskvittering. <p>Rapportering og support:</p> <ul style="list-style-type: none">• Support i forbindelse med proceduren omkring bankgarantier.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at foretage en vurdering af om nye bankgarantier samt nedskrivning og frigivelse af allerede registrerede bankgarantier kan accepteres samt at</p>

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

11.2.4 Indberetning via ADI	
Formål	At foretage masseindlæsning af budgettal, regnskabstal samt finansposter i KØR via Applications Desktop Integrator (ADI).
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Automatiseret masseindlæsning af budgettal, regnskabstal og finansposter når mængden af bogføringsdata overstiger et antal linjer, der gør, at manuel registrering med fordel kan erstattes af indlæsning via ADI-ark.</p> <p>ADI-ark sendes via selvbetjeningsløsningen ”Bestil økonomiydelse”. Indlæsning foretages senest to arbejdsdage efter modtagelse.</p> <p>Servicen består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering af skabelon via KKintra (blanket) • Vejledning til udfyldelse af ADI-ark • Indlæsning i ADI • At kontakte afsender eller returnere ADI-arket for indhentelse af korrekte oplysninger, når der forekommer fejl og mangler • Arkivering af dokumentation.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsende korrekt udfyldt ADI-ark i henhold til KS’ retningslinjer, herunder vedhæfte dokumentation for godkendelse af budgetomplacering, at sikre at anvendte konti er åbne og at hele kontostrengen er udfyldt • Indsende ADI-ark med finansposter senest 3. arbejdsdag i måneden, såfremt postering skal med i gammel måned.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.5 Mellekommunal afregning

Formål	At sikre, at der foretages en mellemkommunal afregning af førtidspension fra Socialforvaltningen og kontanthjælp fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
Beskrivelse	Servicen omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Sagsbehandling af mellemværendet med andre kommuner vedrørende førtidspension og kontanthjælp• Afregning af de omhandlede mellemværender. Hvis afregningen sker senere end to måneder efter, at der er modtaget sagsinformation, skal dette indberettes til Socialforvaltningen• Vedligeholdelse af forretningsgang.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at sikre effektiv sagsbehandling og dermed understøtte, at Koncernservice kan overholde afregningsfristerne.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.6 Mellemkommunal refusion

Formål	At sikre, at der opkræves refusion fra andre kommuner for udgifter til kontanthjælp, skånejob, fleksjob, revalidering og beskæftigelsesordninger i Københavns Kommune leveret efter aktivlovgivningen.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Løbende oprettelse af sager samt opkrævning af refusion:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modtagelse af betalingstilsagn og efterfølgende oprettelse af papirsag samt oprettelse af sag i KMD hvis der ikke i forvejen eksisterer en sag på CPR-nr.• Opgørelse af refusionens beløb• Udarbejdelse af grundlag til faktura, hvis refusionens totalbeløb på sagen er større end kr. 1.000/4.000,-. Hvis refusionens totalbeløb på sagen er mindre end kr. 1.000/4.000,-, afregnes den først ved halvårlig gennemgang• Kvartalsvis opgørelse og afregning af refusion af eksisterende/allerede oprettede sager• Efter hvert kvartal, når perioden er afsluttet/lukket i KØR, undersøges om den tidligere bopælskommune stadig er refusionspligtig. I så fald opgøres refusionen. Hvis den tidligere bopælskommune ikke er refusionspligtig, lukkes sagen• Sagsbehandling i forbindelse med indsigelser over for faktura• Månedlig opfølgning på udstedte fakturaer• Afstemning• Arkivering.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fremsende betalingstilsagn• Løve assistance i forbindelse med at afgøre om den tidligere bopælskommune stadig er refusionspligtig• Assistere i forbindelse med opgørelse af refusion• Assistere i forbindelse med håndtering af indsigelser over for faktura.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.7 Motorlån	
Formål	At administrere lån til invalidebil.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Socialforvaltningen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrering af modtagne gældsbreve fra centrene vedr. invalidebil. • Registreringen sker løbende i et SAS program • Månedlig nedskrivning af den afdragsfrie del. Nedskrivningen sker på baggrund af en SAS-kørsel, som efterfølgende ekspederes af KMD og overføres til KØR og P-nummerbasen. Løbende sagsbehandling af uoverensstemmelse mellem oplysningerne i KØR og modtagne indberetninger fra centrene • Kvartalsvis afstemning af saldoen i KØR over til P-nummerbasen. 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-nummerbasen afstemmes med saldoen i SAS-programmet) • Hvis afstemningen ikke er foretaget i henhold til tidsplanen, skal der udarbejdes en handleplan, som beskriver, hvornår afstemning vil blive udført • Handleplanen skal fremsendes til Socialforvaltningen • Årlig udsendelse af Excel-ark til handicapcentre med oplysning om borgernes saldo på mellemværende med kommunen. Excel-arket udskrives på baggrund af oplysninger i P-nummerbasen. Vedligeholdelse af SAS-applikation med mainframe.
Forudsætninger	Forvaltningen har ingen særskilte forpligtelser.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.8 OBS

Formål	<p>At afstemme udbetalingskonti og Konto for Uplacerbare Betalinger (KUB-konti), stoppe betalinger, foretage bogføring af returnerede betalinger på forvaltningens mellemregningskonti og informere brugerne herom.</p> <p>Lov om offentlige betalinger fra Offentlig betalingservice/Statens Koncernservice betalinger (OBS/SKB) omfatter sociale ydelser, som personligt tillæg og brøk pension, som bliver udbetalt af Københavns Borgerservice.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afstemning af udbetalingskonti (én pr. fagsystem)• Afstemning af (KUB konti) (én pr. fagsystem)• Stoppe betalinger inden for fastsatte tidsfrister• Bogføring af returnerede og stoppede betalinger på forvaltningernes mellemregningskonti samt information til brugerne.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Udfylde og indsende blanketter via Microsoft Dynamics CRM 2011 Sagsstyringssystem i henhold til Koncernservices retningslinjer, herunder at anvende blanketter• Afstemme mellemregningskonti i forbindelse med genudbetaling.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.9 Optikerafregning

Formål	At foretage afregning og sagsbehandling med optikere.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Socialforvaltningen.
Beskrivelse	Service omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Afregning med optikerne af deres tilgodehavender når der er udskrevet en bevilling fra Optiker Afregnings- og Valideringssystemet.
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at sikre, at grænsesnit fra de berørte IT-systemer har afleveret data i KØR, og at de afleverede data er korrekte. Systemansvaret for Optikerafregningssystemet ligger i Socialforvaltningen.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.10 Sorteret posteringsudtræk

Formål	At foretage afstemning af særlige konti en gang om året via adviser.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• xxxx 0898 yy Administration af kontanthjælp• xxxx 0861 yy og xxxx 0881 yy Økonomikonto pension• xxxx 0819 yy Boligydelse• xxxx 0859 yy Boligsikring• xxxx 0864 yy Børnetilskud/Børnefamilieydelse• 3607086302/3608086306 Børnefamilieydelse• xxxx 0805 yy Børnefamilieydelse. <p>Udsendelse af adviser og samlerliste 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-nummerbasen.</p> <p>Driftskørsler af nedenstående programmer:</p> <ul style="list-style-type: none">• SAS-program på mainframe, som trækker data fra P-nummerbasen fra 1998 og frem til udviklingstidspunktet• PC-SAS program, som behandler data• Makro i Excel, som opsplitter data til de forskellige enheder og sender mails med vedhæftede regneark til centrene• Vedligeholdelse af programmer ved ændringer i organisationsstruktur. <p>Ekstra aktiviteter som følge af systemskifte, ændret kontoplan og organisationsændringer vil blive faktureret særskilt efter faktisk tidsforbrug.</p>
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til, at: <ul style="list-style-type: none">• Informere Koncernservice om organisationsændringer så ændringerne kan implementeres.
Økonomi	Via bevilling.

11.2.11 Statsrefusion

Formål	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”.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Økonomiforvaltningen og Københavns Borgerservice.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Statsrefusion og integrationstilskud, der hjemtages seks gange om året:</p> <ul style="list-style-type: none">• Januar kvartal• April kvartal• Juli kvartal• Oktober kvartal• Foreløbig restafregning• Endelig restafregning. <p>Den kvartalsvise statsrefusions- og integrationstilskudshjemtagelse består af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Løbende restafregning for det foregående kvartal• Forskudsrefusion for det kommende kvartal. <p>Statsrefusion af beboerindskudslån hjemtages to gange årligt i forbindelse med:</p> <ul style="list-style-type: none">• Halvårsregnskabet (oktober kvartal)• Årsregnskabet (april kvartal). <p>Den foreløbige og endelige restafregning udarbejdes det efterfølgende år. Den endelige restafregning skal revisionspåtegnes.</p> <p>Koncernservice (KS) varetager det koordinerende ansvar for statsrefusionshjemtagelsen i Københavns Kommune. Koordineringsopgavens indeholder i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdatering af filer til nyt kvartal• Indsættelse af data vedrørende modtaget refusion/integrationstilskud til og med indeværende kvartal (løbende restafregning) samt data vedrørende det budgetterede (forskudsrefusion)• Udsendelse af filer til involverede parter via e-mail• Gennemgang af udfyldte filer fra involverede parter

	<ul style="list-style-type: none"> • Opsamling af filer fra involverede parter (opsamlingsfil for hele KK) • Indberetning af kommunens godkendte data på Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forholds hjemmeside • Udarbejdelse af afvigelsesfil til relevante parter • Indberetning af parternes forklaring til afvigelserne på ministeriets hjemmeside • Kvalitetssikring af de indtastede data • Afsendelse af anmodning om hjemtagelse af statsrefusion • Udarbejdelse af en opsamlingsfil med indtastningsark, konteringsoversigt, totaloversigt og posteringsbilag • Fremsendelse af posteringsbilagene til involverede parter via e-mail • Bogføring af posteringsbilag via selvbetjening. <p>Tidsplan (statsrefusionskalender) med angivelse af frister for hvornår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS udsender materiale til involverede parter • Involverede parter returnerer materiale til KS • Københavns Kommunes samlede bidrag fremsendes til ministeriet. <p>Der skal indhentes bidrag fra følgende enheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen • Sundheds- og Omsorgsforvaltningen • Socialforvaltningen • Økonomiforvaltningen • Københavns Borgerservice. <p>Servicen indeholder endvidere vedligehold af forretningsgangen på området.</p> <p>Servicen indeholder ikke kontering og afstemning af statsrefusionen fra mellemregningskonti til de relevante refusionskonti i forvaltningernes driftsregnskab.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsende korrekte refusionsanmodninger inden for de angivne tidsfrister • Assistere Intern Revision og den eksterne revision.
Økonomi	Via bevilling.

11.3 Tilkøbsservices

11.3.1 Ekstra gennemgang og analyse af bilag for udvalgte områder	
Formål	At foretage en udvidet gennemgang af regnskabsbilag. Gennemgangen kan foretages for alle typer af bilag for en afgrænset periode og et afgrænset område.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<p>Service omfatter i hovedtræk:</p> <p>Opstartsmøde, hvor kontrollens indhold drøftes og aftales, fx afgrænsninger, temaer, omfang og klarlæggelse af områdets primære virkefelt.</p> <p><u>Faktuel gennemgang, der fx kan indeholde:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse af regnskabsbilag i forhold til enkelte organisationer og/eller leverandører• Sikring af, at ingen medarbejder har godkendt ud- og/eller indbetalinger til og fra sig selv• Sikring af, at kasseboner indeholder en specifikation for udgiften, og hvis specifikation ikke foreligger at få beskrevet, hvad købet består i (køb via firmadankort/købekort/kontantkasse)• Sikring af, at repræsentationsbilag er forsynet med oplysninger om mødets formål, antal deltagere mv. og at bilag vedr. gaver er forsynet med oplysninger om anledning og gavemodtager (køb via firmadankort/købekort/kontantkasse)• Sikring af, at der ikke er udgifter og indtægter, som er atypisk for enhedens opgaveområde. <p><u>Efterprøvning af kontering</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Vurdering af, om der er foretaget korrekt sondring mellem drifts- og anlægsudgifter/indtægter• Vurdering af, om der er foretaget korrekt sondring mellem momsfrie og momsbelagte konti• Vurdering af, om de udvalgte bilag indeholder tilstrækkelige oplysninger til bedømmelse af udgiftens art og leveringsperiode. <p><u>Kvalitet i bogføringen – sikring af:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• At der er sket indberetning af oplysningspligtige ydelser (B-indkomst)• At der er foretaget korrekt bogføring af de på bilaget anførte konti (org. nr. område-konto)• At der er overensstemmelse mellem bilagsoplysninger for så vidt dato, korrekt periode, korrekt leverandør, bilagsnr., beløb og det i KØR registrerede.

	<p><u>Afrapportering</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Der udarbejdes en rapport over gennemgangen samt resultat og sammenfatning af denne. Der vil være en overordnet afrapportering på forvaltningsniveau og rapportering pr. organisation indeholdt i gennemgangen. Sidstnævnte vedlægges som bilag i Word og Excel • Rapporten vil bestå af følgende afsnit: <ul style="list-style-type: none"> • Indledning – Metode, periode, organisationer, områder til kontrol • Resultat af bilagsgennemgang • Vurdering og anbefalinger • Bilag: Observationer pr. organisation. <p>Distribution af rapporten aftales særskilt.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oplyse hvilke regnskabstyper, der er forventelige/ikke forventelige for den enkelte enhed • Oplyse om periode/antal/område evt. beløbsgrænser for den stikprøvevise gennemgang.
<p>Økonomi</p>	<p>Aktivitetsbaseret.</p>

11.3.2 Kontoplan	
Formål	At udvikle, vedligeholde og lukke kontoplaner eller enkeltkonti.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Service omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deltagelse på konsulentbasis i forberedende møder ved større kontoplanændringer, herunder ændringer i det ansvarlige ministeriums autoriserede kontoplan • Vurdering af kontoplanændringer med hensyn til om anmodningen er relevant og placeret korrekt inden for de forskellige segmenter • Høring af relevante parter ved anmodninger om større ændringer/nyoprettelser • Indlæsning af konti i KØR • Specifikt for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen 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. • For 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 • Rapportering retur om kontooprettelsen.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Følge Koncernservices vejledning vedr. kontoplanoprettelser • Fremsende anmodninger om kontoplanoprettelser/-ændringer. Sørge for eventuel godkendelse af kontooprettelser i egen forvaltning inden fremsendelse til Koncernservice.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.3 Kreditor – Koncernservice påfører konto	
Formål	At påføre kontering udover servicen Ordreafgivelse til betaling (kreditor).
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At modtage E-fakturaer og efter aftale med forvaltningen at påføre konteringsforslag inden fordeling • At beherske kundens kontoplan.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedligeholde kontoplan og sikre den overholder KK standard • Kontrollere, at kontering er korrekt i forhold til KK standard og give Koncernservice (KS) besked ved ændringer • Holde KS orienteret om kontoplan og ændringer i denne • Lukke ikke anvendte konti.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.4 Omkostningsbaseret regnskab (OBR) – udvidet bistand

Formål	At sikre, at data indgår korrekt i det omkostningsbaserede regnskab for forvaltningen i form af identificering af anlægsaktiver til arkivering samt udarbejdelse af posteringsbilag til indtastning i anlægsmodulet i KØR.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk at sikre, at data indgår i det omkostningsbaserede regnskab for forvaltningen, så de opfylder kravene i Budget- og regnskabssystem for kommuner, samt Københavns Kommunes Kasse- og Regnskabsregulativ.</p> <p>Servicen udføres løbende hen over året og omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificering af anlægsaktiver der skal aktiveres eller afgangsføres • Udarbejdelse af posteringsbilag for nye aktiver • Identificering af aktiver under udførelse • Udarbejdelse af posteringsbilag for aktiver under udførsel • Aktivering af aktiver under udførsel • Tilstedeværelseskontrol af anlægsaktiver • Beregning samt aktivering af leasede aktiver samt leasing gæld • Registrering af varelager ud fra lageropgørelser • Kontrol af hensatte forpligtelser • Udarbejdelse af bogføringsbilag. <p>Koncernservice er forpligtet til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At levere registrering af data til det omkostningsbaserede regnskab i henhold til tidsfrister fastsat i regnskabscirkulæret • At overholde alle tidsfrister, som Økonomiforvaltningen fastsætter i forhold til det omkostningsbaserede regnskab • At overholde de retningslinier og regler, som fremgår af Københavns Kommunes Kasse- og Regnskabsregulativ samt Indenrigsministeriets Budget og regnskabssystem for kommuner.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle bilag vedr. tilgange, ændringer og afgang konteres på de rigtige arter • Verificere anlægsaktiver i forbindelse med tilstedeværelseskontrol.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.5 Projektregnskaber

Formål	At sikre, at der sker en kvalitetssikring af projektregnskaber, inden de sendes videre til revisor for påtegning.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Ved gennemgang af projektregnskaber sikrer Koncernservice at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Faktisk forbrug stemmer med KØR forbrug• Indtægter bogført i KØR stemmer overens med bevillingstilsagn• Regnskabet er nemt og overskueligt opstillet• Større afvigelser er forklaret• Væsentlige fejl rettes før afsendelse til den eksterne revision• Følgeskrivelsen til ekstern revisor påføres det EAN-nr., som skal belastes revisionshonoraret. <p>Gennemgang af projektregnskabet foretages manuelt ud fra det indsendte materiale.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at levere følgende for gennemgang af projektregnskabet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oprindelig ansøgning om projektet fra institution• Projektbeskrivelse• Budget• Bevillingstilsagn• Underskrevet regnskabsopgørelse• Kopi af alle bilag bogført på projektet• Underskrift af KØR rapport. <p>For Sundheds- og Omsorgsforvaltningens projektregnskaber gælder endvidere, at Regnskabsinstruksen skal følge med bevillingstilsagnet.</p> <p>Hvor der stilles krav om evaluering/midtvejs- eller slutrapportering, bør materialet vedlægges. Ellers skal det bekræftes, at fremsendelse til tilskudsmodtager har fundet sted.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.6 Rådgivning og konsulentbistand

Formål	At tilbyde rådgivnings- og konsulentleverancer og ad hoc-assistance på en række økonomiopgaver.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er hele Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Koncernservices (KS') service omfatter fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktindsigtssager – KS fremfinder relevant dokumentation på økonomiområdet baseret på den konkrete sag • Bilag – fremfindning af større mængder af fysiske bilag, fx alle posteringsbilag for en given periode eller fakturaer til en given organisation i en given periode. • Større mængder af bilag defineres i denne sammenhæng ud fra det forventede tidsforbrug på opgaven. Hvis KS estimerer, at ressourceforbruget til opgaven overstiger fire timer, kontaktes forvaltningen, og der udarbejdes en separat aftale på opgaven, og der afregnes for det faktiske tidsforbrug • Kurser (specialtilpassede) – design og udvikling af kursusmateriale samt afholdelse af kurser, indhold og form aftales med forvaltningen • Projektdeltagelse – KS kan deltage i forskellige typer af udviklings- og implementeringsprojekter, fx udvikling og implementering af nye IT-systemer på økonomiområdet samt implementering af nye regler i Kasse- og Regnskabsregulativet • Indsamling af de selvejende institutioners regnskaber, så disse kan indtastes i KØR. Indsamlingen omfatter koordinering af indsatsen i tæt samarbejde med de involverede forvaltninger. <p>KS' forpligtelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afhænger af den konkrete sag • Indhold, kvalitet af leverancen og tidsplan for levering aftales i kontrakt, som udarbejdes inden opgavestart. Undtaget herfor er dog aktindsigtssager.
Forudsætninger	Forvaltningens forpligtelse afhænger af den konkrete sag.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.7 Servicebesøg og support på lokation

Formål	At yde forskellige typer af rådgivnings- og konsulenttydelser samt ad hoc-assistance på en række økonomiopgaver.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle institutioner i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Eksempler på opgaver inden for denne service er:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hjælp til brugen af Netbutikken• Diverse opgaver/vejledning i KØR Debitor – Debitor stamdata• Firmadankort – vejledning i anvendelse af kortet, dankortposterings og hjælp til ajourføring af firmadankortkonto m.m.• Hjælp til brugen af kommunens kasserapport• Generel undervisning i selvbetjeningsløsningerne.
Forudsætninger	Forvaltningens ansvar afhænger af den konkrete sag, men opgaven skal afgrænses og konkretiseres.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.8 Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet

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

11.3.9 Indberetning af tillægsbevillinger via ADI	
Formål	At indberette forvaltningernes bevillingsmæssige ændringer (tillægsbevillinger) i KØR via Applications Desktop Integrator (ADI) i indeværende år på baggrund af gennemsyn af referater fra Borgerrepræsentationen.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er Center for Økonomi i Økonomiforvaltningen samt de enkelte forvaltninger.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Som led i kommunens drift sker der løbende revideringer af budgetter. Borgerrepræsentationen skal godkende alle bevillingsmæssige ændringer. Bevillingsmæssige ændringer skal efterfølgende indberettes i KØR, således at alle budgetter, til enhver tid, afspejler beslutninger truffet af Borgerrepræsentationen.</p> <p><u>Servicen består af:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gennemgang af Borgerrepræsentationens referater for identifikation af tillægsbevillinger i indeværende år • Udarbejdelse af ADI-ark pr. forvaltning • Fremsendelse af ADI-ark til kontering og validering af forvaltningerne • Indlæsning af godkendte ADI-ark • Arkivering af dokumentation.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gennemgå tilsendte ADI-ark med henblik på at udfylde korrekt kontostreng samt validering af den bevillingsmæssige ændring • Godkende ADI-ark til indlæsning.
Økonomi	Via bevilling.

11.3.10 Tilskudsadministration – Basisydelse

Formål	<p>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, der får tilskud/bevilling fra en eller flere af Københavns Kommunes forvaltninger og evt. andre offentlige myndigheder til projekter, fx på kulturområdet, det sociale område mv.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er foreninger, organisationer, selvejende enheder mv. i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deltagelse i opstartsmøde af maksimalt fire timers varighed med henblik på at beskrive tilskudsprojektets behov for assistance til økonomistyring• Oprettelse af særlig kontoplan i KØR til registreringer for projektstyring• Indtastning af budget i KØR• Udarbejde månedlig forbrugsopgørelser til projektansvarlig• Administrativ håndtering af kreditor-, debitor- og finansbilag• Håndtering af bank• Oprettelse af firmadankort• Indkøb via indkøbsmodul• Løbende registrering af aktiver under udførsel• Afstemning og logning af eventuelle balancekonti oprettet særskilt til projektet. <p><u>Koncernservices forpligtelse:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• At håndtere kontering og bogføring i henhold til aftale med projektansvarlig• At indtaste aftalte budget, kontoplan mv. senest 10 dage efter projektansvarlig har udarbejdet endeligt budget• At de specificerede delleverancer leveres i forhold til de til enhver tid gældende betingelser beskrevet i servicekataloget• At dispatche og påføre konto på kreditorer via Workflow• At håndtere manuelle fakturaer og kreditornotaer• At udbetalinger sker via selvbetjeningsløsning• At finansposter sker via selvbetjeningsløsning• At håndtere debitor• At levere support.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sørge for nødvendige godkendelser af bilag i henhold til gældende regler

	<ul style="list-style-type: none"> • Koncernservice vejleder i forbindelse med oprettelse af nødvendige autorisationer. Oprettelserne af autorisationer skal ske via forvaltningen egen autorisationsansvarlige • Forvaltningen er ansvarlig for tilsynet med tilskudsmodtager.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.11 Time- dagpenge afregning i forbindelse med rejser

Formål	At sikre, at der sker afregning af time-dagpenge i forbindelse med rejser.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk: Håndtering af rejseafregning efter hjemkomst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modtagelse af anmodning om time-dagpenge. Standardblanketten ”Anmodning om time-dagpenge”• Behandling af anmodning om time-dagpenge• Oplysninger om rejsen, der indtastes i et regneark. Time-dagpenge udregnes, og private udlæg indtastes• Den færdige time-dagpengeafregning, der sendes til orientering til den rejsende og til kontorets regnskabsperson samt via KKintra til personaleadministrationen i Koncernservice• Time-dagpenge afregningen, der udskrives og anvendes som dokumentation for afregningen• Udbetaling af beløb til den rejsende, hvis denne har penge til gode• Opkrævning via girokort og finanspostering på relevant kontonummer, hvis den rejsende skal indbetale til Københavns Kommune. Arbejdsstedets regnskabsperson orienteres om dette.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Indsende time-dagpengeafregning efter hjemkomsten• Foretage opfølgning på ikke betalte tilgodehavender til Københavns Kommune• Oplyse kontonummer til brug for rejseafregningen.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.12 Udrykning

Formål	At foretage et akut kasseeftersyn og/eller andet form for tilsyn.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle institutioner i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Samme kontrolpunkter som ses under servicen Bank og Kasse. Dvs. servicen uanmeldt kasseeftersyn inkl. bilagskontrol, der dog er bestilt og leveret inden for fem hverdage• Bestilling af særlige kontroller eller fokusområder• Undersøgelse af mistanke om bedrageri:<ul style="list-style-type: none">• Opstart• Dataindsamling og behandling• Udarbejdelse af redegørelse• Rapportering til ledelsen.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sikre at leder/bogføringsansvarlig er tilgængelig i forbindelse med servicen i ca. en til to timer eller efter behov• Sikre at regnskabsmaterialet/den likvide beholdning er tilgængeligt. <p>Ved anden form for tilsyn end kasseeftersyn afhænger forvaltningens ansvar af den konkrete sag, men opgaven skal afgrænses og konkretiseres.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

11.3.13 Årsrapport

Formål	At sikre et samlet overblik over de foretagne eftersyn og afholdte kurser.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er de centrale enheder i forvaltningerne.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Udarbejdelse og levering af en årsrapport, der beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvad der er gennemgået• Statistikopsamling om antal og typen af eftersyn• Generelle punkter for eftersynet• Eventuelle bemærkninger til de enkelte områder• Statistik på fejl og mangler• Oplysning om afholdte kurser i regnskabsforståelse og KØR moduler samt antal kursister, der har deltaget i undervisningen• Konklusion og evt. anbefaling af indsatsområder. <p>Koncernservices forpligtelse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Årsrapporten vil blive tilsendt forvaltningen senest d. 5. marts i det efterfølgende år• Årsrapporten er en Koncernservice-standardrapport.
Forudsætninger	Forvaltningen har ikke særskilte forpligtelser.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12 IT-services

12.1 Fælles standardservices

12.1.1 IT-sikkerhed	
Formål	<p>At udføre myndighedsopgaver i henhold til Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ samt gældende lovgivning, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none">• IT-sikkerhedsbestemmelserne i Lov om behandling af personoplysninger• Bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (BEK nr. 528 af 15/6 2000)• Vejledning til bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger i Københavns Kommune, som besluttet af Borgerrepræsentationen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p><u>Rådgivning</u></p> <p>Koncernservices (KS) IT-sikkerhedsfunktion rådgiver om IT-sikkerhedsmæssige forhold samt vejleder om IT-sikkerhedsregulativet og persondataloven i relation til IT-sikkerhed.</p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen vejleder om gældende IT-sikkerhedskrav i relation til anskaffelse, udvikling og anvendelse af IT-systemer. Herunder ligger rådgivning af systemejere omkring IT-sikkerhedsgodkendelse, samt øvrige relevante IT-sikkerhedsmæssige opgaver vedr. systemejerskab.</p> <p>Derudover deltager IT-sikkerhedsfunktionen i udarbejdelse af udbud, i vurderingen af modtagne tilbud m.m.</p> <p><u>Brugeradministration og adgangsrettigheder</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen bistår KS Brugeradministration, der udarbejder vejledninger og retningslinjer vedr. administrationen af IT-brugere.</p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen foranlediger, at der – i fornødent omfang – foretages udtræk af sikkerhedsloggen. Hermed menes oversigter over medarbejders udførte transaktioner, herunder af og pålogninger i kommunens systemer.</p> <p><u>Information/Awareness</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen udarbejder vejledninger og informationsmateriale til kommunens medarbejdere og ledere</p>

	<p><u>Tilsyn</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen fører tilsyn med de øvrige IT-sikkerhedsroller, jf. Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ. F.eks tilsyn med den fysiske sikkerhed i forvaltningerne.</p> <p><u>Sikkerhedshændelser</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen iværksætter på baggrund af modtagne eller konstaterede brud på IT-sikkerheden, foranstaltninger, der er nødvendige, for at korrigere fejl eller svagheder.</p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen orienterer årligt Økonomiudvalget og udvalg for IT-sikkerhed om konstaterede IT-sikkerhedsbrud.</p> <p><u>Anmeldelser til datatilsynet</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen skal, på baggrund af systemejers eller anden ansvarliges indstilling, godkende forslag til anmeldelse.</p> <p>Anmeldelser skal i videst muligt omfang ske ved tilslutning til de af KL og Datatilsynet udarbejdede kommunale fællesanmeldelser.</p> <p><u>Indsigtsanmodninger</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen behandler og besvarer borgernes anmodning om indsigt efter persondatalovens § 31. på hele kommunens vegne.</p> <p><u>Beredskab</u></p> <p>IT sikkerhedsfunktionen sikrer, at der foreligger procedurer til tværorganisatorisk styring af IT-beredskabet og medvirker ved test af IT-beredskabsplanerne.</p> <p><u>Risikovurdering</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen er ansvarlig for udarbejdelse af et paradigme til brug for risikovurdering.</p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen udarbejder en samlet risikovurdering for kommunen på baggrund af de respektive risikovurderinger udført i forvaltningerne.</p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen skal sikre, at der til enhver tid findes en ajourført liste over alle væsentlige informationsaktiver.</p> <p><u>Fælles forretningsgange</u></p> <p>IT-sikkerhedsfunktionen varetager udarbejdelse af en række fælles forretningsgange vedr. IT-sikkerhedsfunktionens område for hele Københavns Kommune.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til at varetage IT-sikkerhedsopgaver som beskrevet i IT-sikkerhedsregulativet, herunder at sikre koordinationen af IT-sikkerhedsarbejdet på eget område.</p>

Økonomi	Via bevilling.
---------	----------------

12.1.2 Sikker adgang fra mobil enhed

Formål	At sikre adgang til en række af kommunens systemer, herunder mail, kontaktpersoner, kalender, browser og APPs fra godkendte smartphones og tablets.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere i Københavns Kommune, som har brug for kommunens løsninger fra en arbejdsrelateret mobil enhed – fx ved sagsbehandling og eventuelt i kontakt med borgeren.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>En mobiltilpasset sikker adgang til arbejdsmail, kalender, intern telefonbog og kommunens intranet (KKintra), herunder 'Min Side'.</p> <p>På KKintra kan man finde en oversigt over de systemer, der er tilpasset mobile enheder, og som understøtter mobil adgang. Se også beskrivelsen 'Rådgivning og publicering af APPs'.</p> <p>Koncernservice etablerer og vedligeholder opsætningen til krypteret synkronisering med medarbejderens arbejdsmail i Outlook og til relevante systemer med adgang for mobilenheder.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til selv at anskaffe den mobile enhed og sim-kort via kommunens indkøbsportal, Netbutikken, og at etablere dataadgang.</p> <p>Mobilbrugere skal have et aktivt brugerID til arbejdsmail.</p> <p>For at få adgang til fagsystemer fra mobile enheder, skal fagsystemet være tilpasset mobilbrug. Enheden bør kontakte systemejer for at få oplyst, om der er udviklet APPs til det pågældende fagsystem og hvorledes, der gives adgang. Endvidere findes vejledning i servicebeskrivelsen 'Rådgivning og publicering af APPs'.</p> <p>Kun mobile enheder godkendt af Københavns Kommune understøttes, idet smartphones eller tablets skal leve op til en række tekniske krav. Disse fremgår af KKintra.</p> <p>Ved tyveri eller bortkomst af mobil enhed med sikker adgang, kontaktes KS Servicedesk hurtigst muligt med henblik på spærring.</p> <p>Servicen indeholder ikke køb af den mobile enhed eller af et eventuelt telefon- eller dataabonnement. Dette forudsættes forvaltningen at anskaffe separat.</p> <p>For hjælp og manualer til brugen af mobile enheder henvises som udgangspunkt til leverandøren.</p> <p>Servicen bestilles via kommunens selvbetjeningsløsning. Bestilleren af servicen bedes her oplyse den primære mobilbrugers:</p> <ul style="list-style-type: none">• Brugernavn (evt. mailadresse)

	<ul style="list-style-type: none"> • Betalende KØR organisationsnummer • Mobiltelefonnummer (evt. alternativ kontakt) • Mobil enhed type og styresystem samt version <p>Servicen kan opsiges i henhold til KS' normale bestemmelser med minimum én måneds varsel i forhold til kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Der faktureres en etableringsafgift og et årligt driftsabonnement i henhold til KS' normale afregning.</p> <p>Eksisterende brugere med abonnement på 'Synkronisering af mail med mobil enhed' vil blive overført til nærværende service uden yderligere omkostninger.</p> <p>Alle fornødne licenser og driftsunderstøttelse til brug for servicen er inkluderet i prisen.</p> <p>Abonnementet på samtaler og datatrafik faktureres af teleudbyderen.</p>

12.1.3 Brugeradministration

Formål	<p>At sikre oprettelse, ændring, flytning eller nedlæggelse af medarbejdere i kommunens IT-systemer i forbindelse med ansættelse, autorisation til nye opgaver, flytning til andet arbejdssted eller fratrædelse.</p> <p>Koncernservice (KS) sikrer med denne serviceadministration medarbejdernes adgang til kommunens IT-systemer. Dette sker i henhold til bestemmelserne i Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ.</p> <p>Derudover sikres tildeling af kendeord/adgangskode til de forvaltningsrettede systemer, medmindre disse ikke skal leveres af eksternt leverandør.</p>
Målgruppe	Målgruppen for servicen er de autorisationsansvarlige i forvaltningerne.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Oprettelse, ændring, flytning eller nedlæggelse af brugerautorisationer på baggrund af bestillinger fra forvaltningernes autorisationsansvarlige.</p> <p>Brugeradministrationen leverer desuden kendeord/adgangskode til de af kommunens fagsystemer, hvor der foreligger aftale herom. Det sker enten i forbindelse med oprettelse af autorisation til et system eller ved henvendelse direkte fra den enkelte bruger. Servicen leveres efter reglerne i Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ, der 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 IT-sikkerhedsfunktionen i deres arbejde.</p> <p>Brugeradministration sker efter processer udstukket af kommunens IT-Sikkerhedsfunktion, Revisionen og Brugeradministrationen.</p> <p><u>Følgende er inkluderet i servicen:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Oprettelse, drift/vedligeholdelse og nedlæggelse af autorisationer på brugere i AD• Oprette, drift/vedligeholdelse og nedlæggelse af e-mailkonti• Oprettelse, drift/vedligeholdelse af brugere i tværkommunale fællessystemer, herunder KMD's systemer, eDoc, KØR, KOS, m.fl.• Oprettelse, drift/vedligeholdelse af brugere i forvaltningsspecifikke systemer• Tildeling af kendeord/adgangskode i forbindelse med autorisationer til nytildelte systemer• Tildeling af nyt engangskendeord til fagsystemer• Vejledning af brugere om autorisationsprocessen• Bistand til revision, udsøgning af enkelt sager og gennemgang af elektronisk arkiv mv.• Bistand til KS' IT-sikkerhedsfunktion, udsøgning af enkelt sager og gennemgang

	<p>af elektronisk arkiv mv.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behandling af autorisationer i de pågældende systemer sker efter anvisning fra de respektive systemejere • Anmodninger registreres efter enkeltsagsprincippet til brug for IT-sikkerhedsleders kontrol og for revisionen • Brugeradministrationen sikrer, at interne processer overholder IT-sikkerhedsregulativet <p>Brugeradministrationen håndterer én bruger pr. sag. Administration til grupper af brugere kan fås som tilkøbsdelse.</p> <p><u>Følgende kan tilkøbes og bestilles via selvbetjening Remedy:</u></p> <p>Brugeradministrationsopgaver/autorisationsprojekter, der vedrører ændringer på mere end én bruger, fx organisationsændringer, oprettelse af ny location, indførelse af nyt IT-system, nye systemversioner, kurser for autorisationsansvarlige og flytning af opgaver fra en forvaltning til en anden. Køb af disse ydelser aftales konkret med bestilleren af opgaven.</p> <p><u>Vejledning og bestilling</u></p> <p>Når forvaltningen har behov for vejledning til autorisationsmuligheder i de enkelte fagsystemer, dvs. system roller, profiler, ansvarsområder mv. bedes henvendelse rettet til de respektive systemers systemejere og IT-sikkerhedsfunktion. Overblik over systemejerskab findes i databasen FISKK på KKnet.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at udpege systemejere på egne fagsystemer.</p> <p>Bestilling af tilføjelser til eksisterende IT-brugere oprettes til Brugeradministrationen via selvbetjening i Remedy. Bestillingen kan kun foretages af kommunens autorisationsansvarlige for de pågældende medarbejdere, der skal autoriseres.</p> <p>Bestilling af rettigheder til nye IT-brugere oprettes via selvbetjening på KKintra. Nye brugere oprettes elektronisk med udgangspunkt i foruddefinerede medarbejdertyper.</p> <p>Bestilling af rettighedsændringer til allerede aktive brugere sker via selvbetjening på KKintra.</p> <p>Bestilling af kendeord/adgangskode til fagsystemer, der administreres i Koncernservice, kan ske via selvbetjening eller ved telefonisk henvendelse til Serviceindgangen. Denne henvendelse er personlig, og det er ikke muligt at bestille ny adgangskode på en anden medarbejders vegne.</p> <p><u>Vær opmærksom på</u>, at Koncernservices brugeradministration ikke inkluderer brugerlicenser til de systemer, der gives adgang til, idet systemejere forudsættes at sørge for licensrettigheder til brugerne.</p> <p>Systemejer sikrer, at Brugeradministrationen er bekendt med anvisninger i</p>

	<p>autorisationsopgaven for systemer i det pågældende sikkerhedsområde.</p> <p>Den <u>autorisationsansvarlige</u> er forpligtiget til at overholde processer, som kommunens IT-sikkerhedsfunktion har udstukket sammen med Brugeradministrationen og Revisionen.</p> <p>Det forudsættes, at de autorisationsansvarlige har viden til at levere en konkret bestilling, som overholder IT-sikkerhedsregulativet.</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Se desuden særlige retningslinjer for fakturering under servicen Flytninger og organisationsændringer.</p>

12.1.4 PC-arbejdsplads

Formål	At tilbyde abonnementer på diverse PC-arbejdspladser, herunder standardsoftware og etablering af adgang til de fagsystemer, der anvendes af brugeren.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere i Københavns Kommune med behov for PC-arbejdsplads og adgang til administrativt netværk og fagapplikationer. Ydermere tilbydes borger PC'er til steder, hvor man vil give borgerne mulighed for at tilgå, fx internettet.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>PC'er til hjemmearbejdspladser og mobile arbejdspladser, herunder etablering, drift og support.</p> <p><u>Forvaltningen kan vælge følgende abonnementer:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Standard stationær med de nødvendige fagsystemer og med plads til det nødvendige software• Standard bærbar, der giver mulighed for at medarbejderen kan arbejde på forskellige lokaliteter (kontorer, hjemme)• Ultra bærbar, der er mindre end standard bærbar PC og vejer mindre• Administrativ PC-light, der er en billigere PC-arbejdsplads med begrænset adgang til fagsystemer• Borger PC, der er beregnet til steder, hvor borgere skal have mulighed for at tilgå internettet, fx for at anvende selvbetjeningsløsninger. <p><u>I abonnementet er inkluderet:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Testede og sikrede PC'er med adgang til Københavns Kommunes IT-systemer.• Levering, opsætning og sikring af anvendelse hos medarbejder i forvaltning, herunder printadgang til netværksprinter• Support på hardware og software• Løbende udskiftning af bærbare computere i overensstemmelse med estimeret levetid• Udskiftning af stationære PC'er med udgangspunkt i en konkret vurdering• Adgang til sort/hvid netværksprint (og evt. farve) samt adgang til personligt drev og fællesdrev• Licenser til Microsoft Office. Udover denne standardsoftware har forvaltningen mulighed for at tilkøbe anden software som beskrevet i servicebeskrivelsen for software udrulning. <p>Koncernservice (KS) er ansvarlig for selve dataforbindelsen og dens kapacitet (undtaget sektornet hos Pædagogisk IT, leveret af UNI-C).</p> <p>PC-arbejdspladserne leveres i henhold til de til enhver tid gældende specifikationer, som indeholder kommunens typiske maskintyper. Specifikationer vil fremgå i varekataloget/selvbetjeningsløsningen i forbindelse med bestillingen. Eksisterende</p>

abonnementer registreres i CMDDB. Der kan forekomme maskiner indkøbt uden for indkøbsrunderne.

Til bærbare PC-abonnementer kan brugere rekvirere et nyt standardbatteri, når levetiden er under én time:

- Når den bærbare anvendes til normalt/standard arbejde
- Når den bærbare står i maks. batteri mode
- Når den bærbare er fra 2010 eller nyere.

Brugeren udskifter selv batteriet, som sendes direkte fra leverandøren. Brugte batterier returneres til Koncernservice, for miljørigtig bortskaffelse.

Bærbare PC-arbejdspladser leveres med en dockingstation. Der kan tilkøbes 19" eller 24" skærm, specialskærm, tastatur samt mus.

Ved udskiftninger og reparationer af bærbare PC-arbejdspladser, leverer Koncernservice en dockingstation.

Software leveres på PC'en i henhold til fem kategorier

- A: Image, der defineres af Koncernservice, og som er at finde på samtlige PC'er
- B: Abonnement, der defineres af Koncernservice, og som er afhæng af abonnementsstypen. For brug af Citrix adgang forudsættes, at software er tilgængelig på forvaltningens Citrix miljø
- C: Forvaltning, der defineres af den enkelte forvaltning, og som installeres på alle standard arbejdspladser i den pågældende forvaltning
- D: Rolle, der defineres af den enkelte forvaltning, og som installeres på de arbejdspladser, der anvendes i den specifikke rolle, fx ØKF-Borgerservice
- E: Bruger, der installeres efter behov til individuelle brugere.

Samlet forvaltningsopgradering og udrulning af Microsoft Office basispakken er indeholdt i PC-servicen, mens al tilpasning, integrationer eller anden opsætning af MS Office basispakken vil være betalbar.

Undtaget herfor er Brand og selvstændige institutioner, som behandles selvstændigt som hidtil med hensyn til udrulning af software.

PC'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne A, B, C og D som del af PC-arbejdsplads servicen. Software i kategorierne E kan tilkøbes.

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.

Stationære PC'er

Standardskærm (19") er indeholdt i abonnementet til stationære PC'er. Der kan tilkøbes

en større skærm (24") eller specialskærm mod betaling af prisdifferencen som engangsbetaling. Det er Koncernservice, der ejer skærmen, hvorfor den skal returneres ved opsigelse.

Administrative rettigheder

Alle PC'er leveres uden administratorrettigheder, hvilket betyder, at man ikke selv kan installere ekstra software, herunder drivere – dette skal gøres af Koncernservice (KK politik) og er betalbart. Dermed sikrer KS PC'ens sikkerhed, funktionalitet, driftsstabilitet og licensrettigheder.

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

Dispensation kan tildeles til medarbejdere, hvis arbejdsopgaver kræver rettighed som administrator på arbejdspladsen (PC'en), og kan kun gives af medarbejderens leder.

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

Udskiftning af bærbar og ultra bærbar PC

Stationære PC'er udskiftes ikke løbende, men udskiftes kun, når maskinen ikke længere er funktional. Dette gælder ligeledes standardskærm, mus og tastatur og vurderes samlet af Koncernservice IT-support.

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

- Brugerens bærbare PC. Ved maskiner med tilbehør, genanvendes hardware i det omfang, det kan. Resten må nyanskaffes og betales igen.

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.

Hvis brugeren selv har lagt programmer på PC'en, vil support til at lægge programmet på igen blive faktureret i henhold til 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 Koncernservices lager.

Tyveri

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

Ny PC klargøres og leveres inden to 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 + én time. Hvis der er tale om flere PC-arbejdspladser, afregnes efter forbrugt tid og kørsel.

Sort/hvid netværksprint (+evt. farve):

PC-arbejdsplads servicen omfatter adgang til sort/hvid netværksprint. KS leverer sort/hvid netværksprint inden for 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, forudsættes betaling herfor. Koncernservice leverer alene printere med dupleks.

Som alternativ til sort/hvid printer tilbyder Koncernservice en lille farve multifunktionsprinter uden yderligere omkostninger for brugeren. Den vil være omfattet af PC-abonnementet. samt en serviceaftale, som dækker service med toner og otte arbejdstimers tilkald. Serviceaftalen betales via en klikpris på kr. 8,9 øre for sort/hvid print og 29,9 øre for farveprint. Klik afregnes en gang i kvartalet.

Denne service gælder dog kun ved nyanskaffelse af printer.

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 slettede filer eller tidligere versioner af filer, på enten private netværksdrev eller fællesdrev, hvis:

- Filen var til stede på tidspunktet for seneste backup, som køres en gang i døgnet
- Der ikke tages backup af harddisken i din PC.

Ved behov for at få genskabt filer, er det vigtigt:

- At medarbejderen opretter en sag hos Koncernservice hurtigst muligt
- At medarbejderen kan oplyse følgende oplysninger om filen:
 - Hvilket drev, filen har været placeret på
 - Den præcise placering af filen på drevet

	<ul style="list-style-type: none"> • Filens navn, minimum seks karakterer af filens navn, samt filtype • Fra hvilken dato, filen skal genskabes. <p>I de tilfælde hvor Servicedesk kan genskabe filen, typisk filer slettet inden for 10 kalenderdage, vil forsøg på gendannelse ske uden beregning.</p> <p>Filer, der er ældre end 10 kalenderdage, eller som ikke kan findes på grundlag af ovenstående oplysninger, er ofte komplekse opgaver, som vil blive faktureret efter forbrugt tid.</p> <p>Der kan gå op til et døgn, efter filen er sat i kø, til filen er tilgængelig.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til at bestille PC'en i kommunens selvbetjeningsløsning. Her skal medarbejderen ind i "IT-Bestillinger" og vælge en abonnementsstype under "Arbejdsplads (PC)".</p> <p>Forvaltningen skal sørge for, at edb-strøm og netværkskabling er tilgængelig i umiddelbar nærhed af printer og PC. 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 forvaltningen skal herefter selv tilslutte til strøm/netværksstik eller bede Koncernservice om bistand.</p> <p>I sidstnævnte tilfælde betaler brugeren timebetaling per påbegyndt ½ time samt kørselsgebyr. Indretning af den fysiske PC-arbejdsplads i henhold til gældende lovgivning er brugerens ansvar.</p> <p>PC-abonnementet omfatter ikke licenser til, drift af eller autorisation til fagsystemer eller fællessystemer.</p> <p><u>Adgang til Citrix</u> kan kun leveres til Børne- og Ungeforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen på den valgte abonnements computer. Det er en forudsætning, at forvaltningen har etableret et Citrix miljø for at kunne bestille adgang.</p> <p><u>Administrativ PC-light</u> kan ikke anvendes som Citrix arbejdsplads.</p> <p><u>Borger PC'er</u> har <u>ikke</u> adgang til kommunens administrative net, sort/hvid netværksprint, personligt drev eller 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. hardwarekrav afledt af ændringen.</p> <p><u>Ved behov for abonnementsændringer:</u></p> <p>Ved abonnementsændringer skal forvaltningen anvende formular i Remedy selvbetjeningsløsning, for at sikre at bestilling og afbestilling håndteres i samme sag.</p> <p>Abonnementsændringer foretaget inden ordinær udskiftning eller estimeret levetid, vil blive pålagt en ekstra betaling, bestående af restværdi for hardware samt kørsel og opsætning afregnet med kørsel + én time.</p> <p>Restværdi af hardware udregnes efter samme formel som ved tyveri.</p>

	<p><u>Opsigelsesvarslet</u> er 10 arbejdsdage.</p> <p>KS modtager kun opsigelser, der er indsendt gennem selvbetjeningsløsningen. Der kan ikke ske mundtlig opsigelse.</p> <p>For at PC-arbejdspladsen kan fungere som hjemmearbejdsplads, skal forvaltningen bestille Token (se servicebeskrivelse herfor).</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>PC har en afskrivningstid på 3,3 år, bortset fra Stationær PC-arbejdsplads, Administrativ PC-light, Borger PC-abonnementerne, hvor afskrivningstiden er estimeret til 4,5 år.</p>

12.1.5 Stand-alone PC

Formål	At tilbyde stand-alone PC uden netværksadgang til kommunens systemer.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ikke har brug for adgang til det administrative netværk.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk bestilling af følgende stand-alone PC-typer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard stationær• Standard bærbar• Ultra bærbar <p>Koncernservice (KS) 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 Kvikskranken på Borups Allé 177.</p> <p>KS kan levere PC'en, hvis der betales for kørsel.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at bestille stand-alone PC 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>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Indkøbsprisen på hardware kan ændre sig med kort varsel. Gældende priser vil derfor altid fremgå af indkøbsportalen.</p>

12.1.6 Softwareudrulning til PC

Formål	At foretage udrulning af software til IT-systemer, der kræver nye versioner eller opdatering af software på PC'er. Det sker via en automatisk installation af specifik software til en nærmere defineret målgruppe af brugere/PC'er.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er IT-bestillere og IT-personale i forvaltningerne, der kan rekvirere udrulninger af software til de administrative PC'er i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Service omfatter i hovedtræk opdatering og udrulning af al software på Københavns Kommunes administrative PC'ere.</p> <p>Standard PC-software, fx antivirus, Flash Player og PDF-print, er indeholdt i og betales via PC-abonnementet.</p> <p>Udrulning af alt anden software er fakturerbar i henhold til denne service. Servicen består af:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse af sikkerhed og konsekvens ved udrulning af godkendt software• Planlægning af udrulning (Change proces)• Koordinering af brugertest og udrulning med forvaltningens kontaktperson (også på tværs af forvaltninger)• Kvalificering af målgruppe, fx om gruppen er kendt som en kategorisering i CMDB, eller om nogle af PC'erne i forvejen har programmet udrullet• Klargøring af udrulningspakke for godkendt software• Brugertest af udrulningspakke i samarbejde med kontaktperson i forvaltningen (fx rekvirent eller systemejer) og tilrettelser til pakke i testperioden.• Udrulning af software• Overvågning af udrulninger inden for normal arbejdstid• Change kommunikation til kontaktperson i forvaltning og til teknikere samt supportere i Koncernservice• Tilføjelse af Software til softwaregruppe C eller D, hvis ønsket af forvaltning. <p>Efterbehandling/support efter udrulning dvs. afhjælpning af fejl og support vedrørende evt. efterfølgende tekniske spørgsmål fra kontaktperson, der kan faktureres oveni, hvis der er behov for ekstra indkaldt personale for håndtering af supportsager efter en udrulning.</p> <p><u>Følgende er ikke inkluderet i standardprisen for udrulning af software:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Rettelse til pakke efter godkendt test• Opdatering af database sammen med udrulning• Overvågning af udrulninger udenfor normal arbejdstid

	<ul style="list-style-type: none"> • Udrulning af software på Citrix • Manuel udrulning af software, med mindre softwaren indeholder mange specifikke konfigurationer, så Koncernservice vurderer, at software er for vanskelig at pakke og software herefter skal udrulles manuelt til et begrænset antal PC'er • Softwarelicens. <p>Kendt (godkendt) software defineres som software, der tidligere er udrullet af KS til kommunens PC'er. Kendt software er altid relateret til et system, der er registreret i FISKK.</p> <p>Det er muligt at få lavet en servicekontrakt på udrulning af kendt software, såfremt udrulningsforløbet af et specifikt stykke software er ensartet fra udrulning til udrulning.</p> <p>Ny software defineres som software, der ikke tidligere har været udrullet af KS til en PC i Københavns Kommune.</p> <p>Softwareudrulning til en eller flere PC'er bestilles via selvbetjeningsløsningen (Remedy). KS er ansvarlig for, at software pakkes og testes på KS' test PC, inden den udrulles til forvaltningen (KK PC).</p> <p>KS er ansvarlig for at software gøres tilgængeligt i udrulningssystemet eller på en aftalt serverplacering, så software kan udrulles af KS' personale.</p> <p>Udrulninger vil ske automatisk via KS' udrulningssystem, men KS kan i enkelte tilfælde (og uden meromkostninger for forvaltningen) vælge at udføre installationen manuelt.</p> <p>KS oplyser en samlet pris på opgaven, som skal accepteres af bestiller, inden den udføres.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at benytte denne service i forbindelse med installation af software på kommunens PC'er.</p> <p>Bestillinger på udrulning af software til flere PC'er skal indeholde følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navn og version på software • Kontaktperson (koordinator) og direkte telefonnr. på lokationer eller i forvaltning • Softwaredokumentation, systemkrav og installationsvejledning • Foretrukken dato for udrulning (skal bekræftes af KS) • Reference til systemregistrering i FISKK • BrugerID, navn og direkte telefonnummer på repræsentative testpersoner pr. forvaltning tilsendes KS, når tidspunkt for test er aftalt • Entydig målgruppe for udrulningen i forvaltningen. Målgruppen kan defineres ved fx liste over PC-navne, brugerID og organisation.

	<p>Selve softwareudrulningen sker til definerede PC-navne, som identificeres evt. i samarbejde med KS.</p> <p>KS er ansvarlig udførelse af udrulningstest til PC'er. Forvaltningen er ansvarlig for test af funktioner i software, såfremt dette er muligt.</p> <p>Forvaltningen skal acceptere pris/tilbud, før udrulning iværksættes. Forvaltningen er ansvarlig for, at software og tilhørende dokumentation gøres tilgængelig for KS.</p> <p>Medmindre andet aftales, skal software leveres til KS med reference til remedy sagsnummer. Dette skal ske senest 14 dage før aftalt udrulning.</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>Hvis forvaltningen afbryder udrulningsprocessen inden udrulning er foretaget, vil forvaltningen blive faktureret for medgået tid for den del af opgaven, som er udført.</p> <p>KS kan aflyse en leverance, hvis forvaltningen ikke overholder aftalte frister eller indleverer tilstrækkelige oplysninger i forbindelse med opgaven.</p> <p>Det er en forudsætning, at den samlede pris og udrulningstidspunktet er bekræftet af rekvirenten.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.1.7 VIP-abonnement	
Formål	At tilbyde support til PC-arbejdsplads alle døgnets 24 timer.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere med en PC-arbejdsplads.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC-arbejdsplads • Mobiltelefon (1. prioritet på telefonkø) • I tilfælde af fejl på mobiltelefon (mulighed for lånemobil) • Support på hjemmeadressen • Anvendelsessupport leveres i det omfang, den pågældende tekniker kan hjælpe. <p>VIP-aftalen er personlig og knytter sig til den person, der er indgået aftale for.</p>
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til at sikre sig, at brugeren af VIP-abonnementet har en PC-arbejdsplads igennem Koncernservice. Support ydes kun på PC'er og andet udstyr købt igennem Koncernservice.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.1.8 Token – til sikker adgang	
Formål	At give adgangskontrol kombineret med en token, der sikrer, at medarbejderen overholder kommunens gældende sikkerhedsregulativ i forhold til etablering af ekstern adgang til personfølsomme data.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der har brug for adgang til fx fagsystemer med persondataoplysninger fra en tilkoblet ikke administrativ internetforbindelse.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Token til sikker adgang, der bliver sendt som en sms-kode til medarbejderens mobile enhed. En token-løsning øger sikkerheden på netværksadgang via internettet til Københavns Kommunes administrative netværk. Løsningen kan også benyttes af eksterne samarbejdspartnere med behov for særlig adgang til systemer, netværk og servere.</p>
Forudsætninger	<p>Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af servicen skal ske via selvbetjeningsløsningen Remedy. Brugeren er forpligtet til at følge installations- og brugervejledning fra KS.</p> <p>Servicen er kun gældende for medarbejdere, som har en AD-bruger-ID i KK, og som i forvejen har et PC-arbejdsplads-abonnement, eller hvor der foreligger særlig aftale mellem forvaltningen og KS. PC,abonnement er ikke gældende for eksterne konsulenter, som skal have adgang til servere m.m.</p> <p>Hjælp og vejledning i forbindelse med anvendelse af token sker ved henvendelse til Serviceindgangen.</p> <p>Eventuelle fejl i forbindelse med token meddeles til Serviceindgangen, som vil registrere sagen, melde tilbage og starte fejlretning i overensstemmelse med aftalte servicemål.</p> <p>Citrix fjernadgang forudsætter, at forvaltningen har en Citrix platform.</p> <p>Opsigelse af abonnementet skal ske via Remedy med et opsigelsesvarsel på minimum 1½ måned i forhold kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p> <p>Det er <i>ikke</i> muligt at ændre i abonnementet.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.1.9 Kopi, print og scan

Formål	At give alle medarbejdere med et PC-arbejdsplads-abonnement mulighed for at printe, kopiere og scanne dokumenter.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere med PC-arbejdsplads-abonnement.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Kopi, print og scan leveres af printerleverandøren, og KS sikrer i samarbejde med leverandøren, at det sættes korrekt op og bliver tilsluttet netværket. KS kan altid kontaktes for rådgivning før en bestilling. Ved levering af multifunktionsprintere sørger printerleverandøren også for en introduktion til brugerne, inkl. ”scan til mail”. Dette aftales særskilt mellem rekvirenten og printerleverandøren.</p> <p><u>Standardudstyr:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Almindelige sort/hvid netværksprintere, som ikke er dækket af PC-abonnementet• Almindelig farve netværksprintere• Farve multifunktionsprintere (flere modeller) <p>Printerne leveres alle med en standardopsætning. Som standard er de sat til at printe i sort/hvid og dobbeltsidet, ligesom de opsættes til ”scan til mail” på maskiner, hvor det er muligt.</p> <p>Hvis du ønsker løsninger med særlige specifikationer (fx follow-me print, papercut), skal du bestille dette som en tillægsydelse.</p> <p><u>Drifts- og forbrugsaftale</u></p> <p><u>Driftsaftalen</u> dækker vedligeholdelse af printserver, overvågning, afvikling af spooler fejl, sletning af printkø samt support, herunder kørsel samt organisatorisk flytning fra ét org.nr. til et andet. Desuden dækker driftsaftalen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server, hvis aftalen opsiges eller ophører. Driftsomkostninger afregnes kvartalvist.</p> <p><u>Forbrugsaftalen</u> dækker levering af tonerlevering, udskiftning af servicekit og løsning af hardware-fejl på maskinen. (Papirstop kan som udgangspunkt ikke betragtes som en hardwarefejl, idet det kan skyldes papirkvaliteten, forkert placering i papirbakken og lignende. Gentagne papirstop kan blive betragtet som hardwarefejl og dækkes af forbrugsaftalen, hvis teknikeren vurderer, at der er tale om en hardwarefejl).</p> <p>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 ét klik for hver A4 eller A3 enkeltside print. Der tælles to klik for hver A4 eller A3 print på for og bagside. Det er maskinens tællerstand, der til enhver tid er gældende. Denne pris afregnes kvartalsvis.</p> <p>Aftalen gælder for hver maskine i fem år fra den dag, hvor maskinen er opsat. Ved aftalens udløb kan forvaltningen vælge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At købe en ny tilsvarende maskine med en ny drifts- og forbrugsaftale • At købe en anden maskine • At Koncernservice bortskaffer maskine uden nyt køb • At beholde maskinen efter aftalens ophør. Maskinen vil i så fald overgå til forvaltningens eget ansvar og uden adgang til kommunens administrative netværk eller support. <p>Forvaltningen kan opsigte drifts- og forbrugsaftalerne med tre måneders varsel. Hvis forvaltningen ønsker det, kan Koncernservice bortskaffe maskinen.</p> <p>Maskinernes levetid forventes at være fem år.</p> <p>I varekataloget (se vejledning på KKintra) finder du en beskrivelse af de maskinmodeller, der kan vælges imellem. Alle modeller overholder miljømærkerne ”<i>Der Blaue Engel</i>” og ”<i>Energy Star</i>”.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Maskinen købes og ejes af forvaltningen, men driftes og serviceres af KS, som kan henvise til leverandøren.</p> <p>Maskinen bestilles via Remedy. Rekvirenten skal oplyse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse • Placering • Kontaktperson • Telefonnummer • Anvender • Betalende KØR-org.nummer <p><u>Netværksadgang og ekstraudstyr</u></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. Forvaltningen udskifter selv nye tonerpatroner, og bortskaffer de brugte. KS 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><u>Opsætning og flytning af maskiner</u></p> <p>Der opsættes kun maskiner, der er bestilt hos KS, jf. SKI forpligtelsen. KS skal orienteres, hvis maskinen omplaceres på lokationen efterfølgende. Forvaltningen er ansvarlig for, at maskinerne opstilles i omgivelser, som overholder gældende brand- og miljøregler.</p> <p>Fysisk flytning af en maskine skal rekvireres gennem leverandøren/producenten. Dette er et krav af hensyn til garantien på maskinen.</p> <p>KS flytter gerne maskinen fra ét org.nr. til et andet. Denne service bestilles via Remedy. Organisatorisk flytning er indeholdt i servicen og koster ikke ekstra.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.1.10 Postkasser og distributionslister	
Formål	At administrere fællespostkasser, kalendere og distributionslister.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er forvaltninger, der har behov for administration af fællespostkasser, kalendere og distributionslister.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oprettelse af distributionsliste Koncernservice (KS) giver adgang til én bruger hos forvaltningen med fulde rettigheder til distributionslisten (ansvarlig/ejer). Brugeren kan tilføje og fjerne medlemmer af listen. Når Koncernservice opretter distributionslisten, tilføjes med det samme de medlemmer, som fremgår af bestillingen • Oprettelse af kontor- og afdelings- eller anden gruppekalender KS giver adgang til én bruger hos forvaltningen med fulde rettigheder til kalenderen. Brugeren ejer kalenderen og kan tilføje og fjerne andre medlemmer • Oprettelse af kontor- og afdelings- eller interessepostkasse KS administrerer postkassen og er ene om at kunne oprette og slette medlemmer • Oprettelse af certifikat til at sende sikker digital post (sikre kontorpostkasser) KS administrerer kontorpostkasser, som er krypteret, og som alene kan læses af afsender og modtager • Drift af postkasser, distributionslister og kalendere, certifikater (sikre kontorpostkasser). KS vedligeholder postkasser og sikrer kontorpostkasser på baggrund af en Remedy sag (opretter og sletter medlemmer eller omdøber). KS omdøber distributionslister og kalender samt ændrer ejer på bestilling • Etablering og drift af fællespostkasse til fax (adgang til virtuel fax for PC). <p>Etablering dækker over sagshåndtering, oprettelse på faxnummer, serverinstallation og vejledning i grundlæggende anvendelse samt indkøbspris for softwaren.</p> <p>Drift dækker fax- og servervedligeholdelse, 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 rekvireres hver for sig via en Remedy bestilling.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at oplyse følgende, når den foretager en bestilling i selvbetjeningssystemet Remedy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forslag til postkassenavn, navn på medlemmer og bruger-ID (Koncernservice forbeholder sig ret til at tilpasse navnet på postkassen for at sikre overholdelse af gældende notationsregler) • Forslag til navn på distributionslisten eller kalenderen, navn og bruger-ID på medlemmer, navn og bruger-ID på ansvarlig (KS forbeholder sig ret til at

	<p>tilpasse distributionslistens eller kalenderens navn, så de overholder gældende notationsregler)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samme oplysninger afgives på bestillingen, hvis en postkasse, distributionsliste eller kalender ønskes nedlagt. <p>Oprettelse og nedlæggelse af certifikater (sikre kontorpostkasser) skal bestilles af navngivet bestillere i forvaltningen. Autorisationsansvarlig kan bestille oprettelse og nedlæggelse af medlemmer til sikre kontorpostkasser.</p> <p>Alene KS kan nedlægge eller omdøbe distributionslister, postkasse, kalendere og sikre kontorpostkasser.</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Se særlige retningslinjer for fakturering under Flytninger og organisationsændringer.</p>

12.1.11 Diskplads

Formål	At etablere diskplads som en del af PC-abonnementet og tilbyde udvidelse af kapaciteten samt backup og arkivering af forvaltningens data i overensstemmelse med IT-sikkerhedsregulativets bestemmelser.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er IT-bestillere og -systemejere i forvaltninger og relaterede organisationer i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk almindeligt PC-abonnement med 500 MB basis plads på diskdrev inklusiv backup 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>Brugere vil som udgangspunkt få adgang til ubegrænset diskplads på:</p> <ul style="list-style-type: none">• Personligt drev med personlig mappe• Fællesdrev med hovedmapper for enheder. <p>Koncernservice er ansvarlig for at afsætte tilstrækkelig kapacitet og for at autorisere brugere i henhold til bestilling.</p> <p>For servicen gælder i øvrigt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Automatisk arkivering, når filer er ældre end 90 dage• Backup af filer og mapper på F-drev og P-drev• Opsætning af rettigheder ved oprettelse er inkluderet• Administrative rettigheder er begrænset for brugere• Servicen omfatter datadrev med adgang til frit at oprette undermapper, som har samme sikkerhedsprofil som hovedmappen• Backup er inkluderet med mulighed for gendannelse 179 dage tilbage. Forbrug hertil medregnes i det afregnede lagerforbrug• Diskforbrug ud over 500 MB basis afregnes pr. GB• Diskforbrug for mail faktureres særskilt. <p><u>Diskplads til brug for IT-systemer</u></p> <p>Systemdrev til serverbaserede systemer kan vælges i tillæg til serverdrift. Her gælder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opsætning af rettigheder ved oprettelse• Opsætning af administrative rettigheder efter aftale

	<ul style="list-style-type: none"> • Afregning af diskforbrug efter anvendt GB • Mulighed for tilkøb af udvidet backup som tillægsydelse. <p><u>Arkivering af data (Denne funktion er under udfasning)</u></p> <p>Hvis der er behov for arkivering af data gælder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KS sikrer opsætning af rettigheder på mapper, der skal arkiveres, samt proces for arkivering, fx efter aftalt antal dage eller filtype • Anvendelse af standard backup som udgangspunkt • Mulighed for anvendelse (nogle steder) af såkaldte arkivdrev til arkivdata der ikke skal kunne ændres eller slettes. <p><u>Restore</u></p> <p>KS kan genskabe slettede filer eller tidligere versioner af filer hvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filen 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 seks karakterer af filens navn, samt filtype og dato.
Forudsætninger	Systemejereren skal oplyse, hvilket system eller hvilke brugere, der skal have adgang til lagring. Brugere angives ved AD-identitet.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2 Tilkøbsservice

12.2.1 Support på mobiltelefoner	
Formål	At understøtte medarbejderes adgang til mobiltelefoner.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der ønsker eller har adgang til mobiltelefoner.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Servicen omfatter akut hjælp til mobiltelefoner og tele-/data abonnementer (sim-kort) købt via kommunens indkøbsportal og Netbutikken. Koncernservice (KS) tilbyder akut mobiltelefonsupport ved henvendelse i åbningstiden i Kvikskranken på Borups Allé 177 og på Rådhuset.</p> <p>Alle enheder, der er købt på kommunens indkøbsaftaler, supporteres.</p> <p>Kvikskranken modtager og håndterer reparationssager, herunder registrering af reparationssager, opsamling og indlevering af defekte mobiltelefoner til reparatør, hvis dette aftales.</p> <p>KS leverer hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af basale grundindstillinger og tilslutning af tilbehør • Diagnostisering af fejl og visitering af mobiltelefoner til reparation • Bestilling af en ny telefon til afhentning i Kvikskranken og evt. udlevering af lånetelefon i tilfælde af reparation • Oplysning af PIN/PUK-koder til sit mobilabonnement. <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>KS lagerfører ikke mobiltelefoner, men kan udlevere en midlertidig lånetelefon, 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") support uden for Kvikskrankens normale åbningstid kan tilbydes efter behov.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at oplyse om mobiltelefonen er købt inden for eller uden for kommunens indkøbsaftale.</p> <p>Det er en forudsætning, at mobiltelefonen er købt på kommunens indkøbsaftale, og hvis det er nødvendigt at sende telefonen videre til reparation, skal brugeren kunne fremvise</p>

	<p>dokumentation på købet i henhold til nuværende eller tidligere indkøbsaftale (faktura eller lignende).</p> <p>Der betales fuld pris for reparation af telefoner, som ikke er indkøbt under den nuværende eller den tidligere rammeaftale.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.2 Rådgivning og publicering af APPs

Formål	At rådgive ved udviklingsbehov af APPs og anskaffelse af mobile enheder til understøttelse af forvaltningens opgaver.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er digitaliseringsafdelinger og udviklingsprojekter for mobile løsninger i Københavns Kommune.
Beskrivelse	Servicen omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning og teknisk koordinering af løsninger• Analyse, klargøring og publicering af nye APPs, der ønskes tilgængelige i Apple Store og/eller Google Play eller KK AppStore• APP Upload og kontrol af data samt APP signering, så det fremgår, at APP er udgivet af Københavns Kommune.
Forudsætninger	Forvaltningen opfordres til at udpege en samarbejdspartner som repræsentant for forvaltningens behov og ønsker i samarbejdet vedrørende opgaven. Ved behov for nye APPs indmeldes i FISKK.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.3 Mobilt Bredbånd	
Formål	At give adgang til internettet, selvom der ikke er adgang til WIFI.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er forvaltninger/brugere, der har behov for understøttelse af internettet i deres arbejdsfunktion, og som ikke har adgang til WIFI på lokationen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Et USB 4G modem (sim-kort) eller anvendelse af det modem (sim-kort), som kan være indbygget i en bærbar PC eller anden mobil enhed.</p> <p>Servicen iværksættes ved, at forvaltningen via Koncernservice (KS) bestiller et abonnement med forbrug op til 30 GB pr. måned og et 4G modem fra TDC. Bestilling foretages via selvbetjening i Remedy. Efter gennemført bestilling installeres modem software på PC'en. Modem skal afhentes i Kvikskranken Borups Allé eller Rådhuset. Modem kan leveres af teknikker mod fakturering.</p> <p>Med servicen får forvaltningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering af modem og abonnement • Installation af program og opdatering af PC • Fejløsning og brugersupport på hverdage i KS' Kvikskranke eller telefonisk i Serviceindgangen • Sikring af, at servicen virker sammen med token og øvrige relevante programmer • Håndtering af licensaftale. <p>Det mobile bredbånd er personligt og kan kun anvendes på brugerens PC. Sikkerheden styres af Koncernservice. Ved fejl, tyveri eller bortkomst af de mobile bredbånd, meldes dette til Koncernservice via selvbetjeningen i 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>
Forudsætninger	<p>Trafikhastighed afhænger af 4G dækningen.</p> <p><u>Kapacitet ved udendørs brug:</u></p> <p>Max 4G - 17-71 Mbit download/5-43 Mbit upload. Signalstyrken kan blive påvirket af fx bygninger og terræn. KS er ikke ansvarlig for evt. manglende dækning, udfald, dårlige signal og modtager forhold, herunder hastighed. Aktuelt dækningskort kan ses på TDC's hjemmeside.</p> <p><u>Roaming</u> (datatrafik i andre lande end Danmark) er som udgangspunkt deaktiveret. Roamingpriser er afhængige af land og mobiloperatør.</p>

	<p>KS påtager sig ikke det økonomiske ansvar for brugen af det mobile bredbånd i lande uden for Danmark.</p> <p>Ved bestilling kan der blive åbnet for roaming mod oplysning om EAN-nr. til betaling.</p> <p>Forvaltningen er forpligtet til at oplyse PC-navn ved bestilling. Det er en forudsætning, at brugerens PC eller mobil enhed er leveret via KS.</p> <p>Ved opsigelse via Remedy selvbetjening ophører servicen efter løbende måned + én måned.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.4 Trådløst netværk

Formål	At give brugere og evt. borgere mulighed for at tilgå netværket via en trådløs forbindelse i stedet for at anvende det kablede netværk.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er medarbejdere, der har brug for at arbejde fra en bærbar PC eller anden mobil enhed og enheder, der ønsker at stille WIFI til rådighed for besøgende/borgere.
Beskrivelse	<p>Service omfatter i hovedtræk:</p> <p>Supplement til det kablede net. Adgangen til systemer, informationer og andre netværk er den samme som ved en fast netværksopkobling.</p> <p>Koncernservice (KS) sikrer den totale leverance, der omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Forundersøgelse af eksisterende netværk, båndbredde og afklaring af behov• Kontakt med eventuelle 3. parts leverandører• Overholdelse af Københavns Kommunes sikkerhedsregulativer• Levering, opsætning og installation af det aftalte udstyr• Efterfølgende løbende drift og overvågning af det trådløse netværk i henhold til serviceaftale. <p>Der kan vælges mellem tre forskellige typer trådløse netværk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Administrativt Net (adgang til Københavns Kommunes netværk, intranet)• GæsteNet (trådløst frit internet, fx til dækning i reception, venteværelse, kursuslokale og lignende. Dette giver ikke adgang til Københavns Kommunes administrative netværk.)• SecureNet (isoleret net til eksternt udstyr). <p>Ved bestilling af GæsteNet-billetsystem stiller KS systemet til rådighed. Dette giver mulighed for at styre, hvem, der tilgår GæsteNettet, hvornår og hvordan. Brugen af GæsteNet-billetsystem aftales nærmere ved bestilling.</p> <p>KS 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>KS anbefaler, at hele leverancen, også fra 3. parts leverandører til f.eks opsætning af Access Points, koordineres gennem KS, så forvaltningen opnår den bedst mulige pris og kvalitet i løsningen.</p> <p>KS 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>

Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at oplyse, 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 den bestillende enhed får ført fast kablet netværk efter KS' anvisninger.</p> <p>Trådløst Netværk bestilles via Remedy. Ved særlige ønsker, flytninger, ændringer af eksisterende løsninger eller lignende, kontaktes KS for et skræddersyet tilbud.</p> <p>Aftale om allokation af båndbredde skal indgås ved bestilling.</p> <p>KS anbefaler som minimum nedenstående båndbredde til brug for de forskellige netværkstyper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GæsteNet - minimum 5/5 Mbit båndbredde – Dette dækker adgang for 2-3 samtidige brugere • SecureNet - minimum 1/1 Mbit båndbredde • Netværk til storskærme, videoconference, IT-café og lignende – minimum 10/10 Mbit båndbredde.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.5 Skyprint (PaperCut)

Formål	At give brugerne på de enkelte lokationer mulighed for kun at printe til én printer (Skyprinteren) og via en personlig chip at hente sit print ved en given printer eller multifunktionsprinter(mfp'er tilsluttet skyen). Printet frigives, når bruger identificerer sig ved printerens med sin chip. Chippen er inkorporeret i et klistermærke, som brugeren kan placere efter eget ønske. Ikke afhentede print slettes fra skyen efter 96 timer (fire dage). På nogle lokationer kan man anvende sit adgangskort, såfremt dette indeholder den rigtige type chip, i stedet for førnævnte klistermærke. Dette kan afklares af KS.
Målgruppe	Medarbejdere med adgang til printer eller mfp'er. (Særligt egnet til print af fortroligt materiale.)
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Skyprint er en tilkøbsydelse til en printer eller mfp. For at kunne tilkøbe skyprint/papercuter skal printenheden være en netværksenhed og være installeret på en KS-printserver.</p> <p>Tilkøbet bestilles via Remedy og består af tre elementer: En brugeroprettelse, etablering og drift.</p> <p>Brug af udstyret kræver en brugeroprettelse i skyprint-softwaren. Denne brugeroprettelse sker via Remedy og afregnes særskilt. Ved oprettelse skal der oplyses bruger-ID, fuldt navn og brugers arbejdsadresse.</p> <p>Chip til frigørelse af print er personlig og sendes direkte til brugeren. Bortkomne eller defekte chips skal straks indmeldes til KS. Rekvirering af ny chip betragtes som ny brugeroprettelse.</p> <p>Skyprint giver besparelser på papirforbruget ved, at ikke afhentede print slettes fra serveren efter 72 timer. Brugeren kan endvidere selv slette egne print, som ligger standby i skyen. Dette gøres via webside. Nedlæggelse af personlige printere giver besparelser på strøm, toner og administration og et bedre arbejdsmiljø.</p> <p>Som ekstra funktion til Skyprint kan vælges mobilprint.</p> <p>Der printes ved, at man fra sin arbejdsmail på sin mobile enhed (tablet, smartphone og lignende) sender en mail til en nærmere specificeret KK-mailadresse.</p> <p>Printet frigøres på samme måde som andet print via PaperCut.</p> <p>Der printes selve mailen, og man kan vælge, om man også vil have printet vedhæftede filer. Systemet kan udskrive vedhæftede filer af typerne Word, Excel, PowerPoint og PDF.</p> <p>Udstyret driftes af KS. Driftsaftalen gælder for fem år og indeholder serverdrift, vedligeholdelse af software samt fejlretning. KS er ansvarlig for varsling, inden disse aftaler udløber.</p>

	<p><u>Levering</u></p> <p>Udstyr opsættes på lokationen som en del af etableringen. Levering af udstyr sker på baggrund af bestilling i Remedy.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der angives, hvilken printer man ønsker skal inddrages i en kommende print-sky. • Når der bestilles en printer eller mfp'er, angives via tilkøb, om enheden skal opsættes med mulighed for Skyprint. <p>Ved bestilling af Skyprint modtages udstyret senest 10 arbejdsdage efter bestilling.</p> <p><u>Fejlretning</u></p> <p>Fejl betragtes som fejl på print/mfp og går ind under servicen Kopi, print og scan.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Ved bestilling bedes forvaltningen levere oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse (lokation) hvor printer står • Placering af printeren (rumnr. eller lign.) • Kontaktperson i forbindelse med levering • Telefonnummer på kontaktperson • Anvender (bruger på lokationen) • Betalende KØR-org. nummer. <p>Hardware ejes herefter af den betalende enhed.</p> <p>Ved hver printenhed, som ønskes med i skyen, placeres en kortlæser, der skal aflæse chippen for at frigive printet. Kortlæseren kræver et strømstik og en netværkstilslutning. Det er enhedens eget ansvar, at dette er tilgængeligt i umiddelbar nærhed af printenheden.</p> <p>Brugeroprettelse er en forudsætning for, at systemet kan tages i brug. Oprettelsen sker via Remedy, og der skal oplyses bruger-ID, fuldt navn og brugers arbejdsadresse. Personlig chip sendes direkte til bruger fra Koncernservice.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Aktivitetsbaseret.</p>

12.2.6 Tilslutning af informations- og storskærme

Formål	At levere standardløsninger for information via informations- og storskærme til kommunens borgere, fx i receptioner eller til medarbejdere i kontormiljøer og personalestuer. Skærmene kan fx indeholde en kombination af oplysninger om møder, transportvejledninger, lokaleoversigter, serviceudbud, ekspeditioner, nyheder fra intranettet, videoer, kantinemenu og prislister.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>En standardløsning, der viser 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 tv-modtager. Skærmen er robust nok til at være tændt i mange timer ad gangen.</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 vise indhold fra forskellige systemer, PowerPoint og 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 Designmanual med retningslinjer 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 webbrowser for at få adgang til CMS.</p> <p>Der kan efterfølgende oprettes flere brugere i systemet.</p> <p><u>Leverancen fra KS</u> består af en tilslutning til SecureNet, mens opsætning af skærm, kommunikationsenhed og informationskanaler i overensstemmelse med kommunens designmanual og en kort introduktion til de medarbejdere, der skal vedligeholde indholdet på skærmen leveres af underleverandøren.</p> <p>KS rådgiver gerne og uden beregning om løsningen i forbindelse med anskaffelse.</p> <p><u>Undervisning</u> i at anvende CMS-løsningen anbefales for nye redaktører og kan bestilles</p>

	<p>via Netbutikken.</p> <p><u>Visning af Outlook-kalender</u> for udvalgte mødelokaler kan integreres i løsningen. Kontakt KS.</p> <p><u>Visning af nummer fra nummersystem</u> kan integreres i løsningen. Kontakt KS.</p> <p><u>Opgradering af netværk</u> kan bestilles via Serviceindgangen, hvis den eksisterende forbindelse ikke er tilstrækkelig. KS vil 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 KS.</p>
<p>Forudsætninger</p>	<p>Forvaltningen er forpligtet til at overveje, hvad der skal vises på skærmen og hvilket designformat, der vælges. Forvaltningen er selv ansvarlig for at udpege de medarbejdere, der får rettigheder som redaktør til at skrive og vedligeholde information via CMS. Medarbejderens bruger-ID 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 enheden 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 KS, når løsningen planlægges/aftales.</p> <p>Kommunikationsenheden skal placeres inden for ca. en 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>Skærløsninger og evt. undervisning bestilles via Netbutikken. Tilslutning rekvireres via Remedy.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Skærme i variable størrelser købes via Netbutikken, på SKI-aftaler, eller med hjælp fra løsningsansvarlige i KS. Forvaltningen ejer udstyret efter køb og afholder selv udgiften/lejen til selve skærm- og kommunikationsenhed hos 3. parts leverandør.</p>



12.2.7 Tilslutning af betalingsterminaler	
Formål	At tilslutte en betalingsterminal (dankort- eller anden betalingsautomat) til det fælles netværk, der er omfattet af Koncernservices (KS) sikkerhedsregulativ.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er forvaltninger, der har behov for en betalingsterminal.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>KS 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>KS sørger for, at linjekapaciteten altid er tilstrækkelig og ikke påvirker den eksisterende internetforbindelse. Alle transaktioner på servicen bliver overvåget, vedligeholdt og dokumenteret.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at sørge for, at der i forvejen er etableret en netværksforbindelse på lokationen.</p> <p>KS skal orienteres, hvis terminalen omplaceres på lokationen efterfølgende.</p> <p>Bemærk: Benyttes en trådløs terminal, skal den eksisterende dataforbindelse også være trådløs.</p> <p>KS anbefaler at anskaffe terminalen gennem Point eller Nets.</p> <p>KS sørger for infrastrukturen (datalinjer, netudstyr og sikkerhed). Ved bestilling af servicen modtager IT-bestiller information om, hvad terminalen skal pege på af IP-adresser.</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Forvaltningen afholder selv udgiften/lejen til selve betalingsterminalen hos 3. parts leverandør.</p>

12.2.8 Tilslutning og drift af videokonferenceudstyr

Formål	At give mulighed for at afholde videokonferencer og -møder og dermed undgå transporttid.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er brugere, der har brug for at afholde videokonferencer og -møder.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Fire forskellige videokonferencepakker, der giver mulighed for at deltage i videomøder uanset, hvor brugeren befinder sig. Løsningerne giver mulighed for at dele PC-indhold samtidig med, at brugeren afholder og deltager i videokonference. Løsningen er bedst egnet til mødelokale/kontor med 2-8 deltagere og kan anvendes til alle former for videokonferencer.</p> <p>Til alle konferencepakkerne forudsættes bestilt en tilslutningsaftale med Koncernservice (KS) om at bruge en bestemt platform, der er nødvendig, 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.</p> <p>Service og support i forbindelse med tilslutningen omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning omkring valg af udstyrspakke• Montering af udstyret• Løbende drift og service. <p>Installation i forbindelse med leverancen sker således:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 alene den nødvendige båndbredde på lokationer med fiber Wan-forbindelser på minimum 10 Mbit. <p>KS sikrer, at konfigurationen af det tilsluttede udstyr altid er i overensstemmelse med gældende retningslinjer, herunder Københavns Kommunes sikkerhedsregulativ. KS hjælper herudover med at udarbejde en eventuel redegørelse for konsekvenser (dækning) og økonomi ud fra enhedens ønsker.</p>

	<p>Alle aftaler med tredjepart indgår i servicen og formidles af KS.</p> <p>Leverancen kan bestilles i KS' serviceindgang eller via Remedy og leveres efter nærmere aftale.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til, at meddele større ændringer i forbindelse med udstyret eller dets fysiske placering til Serviceindgangen i Koncernservice.</p> <p>Aftalen træder i kraft den dag, systemet leveres.</p> <p>Aftalen løber til, at den bliver opsagt af en af parterne med tre måneders varsel til udgangen af et kvartal. Bemærk aftalen løber minimum et år.</p> <p>Med mindre andet aftales, gælder følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skærme og kameraer er forvaltningens ejendom • I aftaleperioden har forvaltningen brugsrettighed til løsningen • Efter aftalens eventuelle ophør, ophører brugsrettighederne • KS ejer dokumentation, som udarbejdes ved denne aftale. <p>Såfremt forvaltningen ønsker at flytte eller ændre installationen, er dette ikke omfattet af aftalen. Men Koncernservice bistår gerne hermed.</p>
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>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.</p>

12.2.9 Rådgivning, planlægning og analyser af IT-systemer

Formål	At hjælpe forvaltningerne med at træffe de mest kvalificerede beslutninger ved valg driftsløsninger for IT-systemer og -applikationer.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er ledere og beslutningstagere, IT-bestillere og systemejere i forvaltninger og enheder i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Koncernservice (KS) bistår forvaltningerne med at beskrive, hvilke funktionelle, teknologiske og økonomiske faktorer, der skal overvejes og prioriteres inden endelige beslutninger træffes.</p> <p>Applikationsdrift og de andre driftsservices skal sikre, at Københavns Kommune altid håndterer sine systemer og applikationer på den bedst mulige måde med hensyn til følgende parametre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Effektivitet for brugere, borgere og virksomheder• Overholdelse af gældende regler for IT- og datasikkerhed• Økonomi for kommunen som helhed. <p>De nye kombinerede løsninger giver følgende nytteværdier:</p> <ul style="list-style-type: none">• Optimal udnyttelse af IT-ressourcerne og dermed nedbringelse af omkostningerne til drift og vedligehold• Effektiv overvågning af infrastrukturen og automatiseret support• Afregning baseret på faktisk forbrug• Nem og hurtig bestilling og klargøring af IT-services• Beslutningsgrundlag for placering og valg af driftsopgaver. <p>KS tilbyder endvidere at gennemføre driftsanalyser og udarbejdelse af beslutningsgrundlag, der sammenstiller fordele og ulemper ved de forskellige driftsløsninger.</p> <p>Resultaterne af analysen sammenstilles i et skriftligt beslutningsgrundlag, som forelægges forvaltningen.</p> <p>Driftsanalysen tilbydes og gennemføres som et konsulentprojekt med defineret omfang, afgrænsninger, leverancer samt konkrete tids- og ressourceplaner.</p> <p>Som en del af analysen tilbydes det også at bistå forvaltningen med at beskrive og registrere den ønskede applikation i systemkataloget (FISKK), som en del af grundlaget for analysen.</p>

	<p>Inden større opgaver som applikations- og serverdrift og andre kritiske opgaver igangsættes, skal hele driftsprocessen beskrives, og en fælles driftshåndbog udarbejdes, da disse værktøjer er vigtige for superbrugere, systemejere og driftspersonale.</p> <p>Opgaverne skal udføres for systemer og applikationer, der skal afvikles eller køres i KS datacentre, og for applikationer, der kører hos eksterne leverandører (som CSC, KMD, Microsoft m.fl.) i en traditionel hosted systemløsning eller en Cloud-baseret service.</p> <p>KS tilbyder desuden at hjælpe forvaltningen med at gennemføre målrettede analyser og udarbejde professionelle beslutningsgrundlag i forbindelse med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Performancecheck og optimering af ressourceforbrug og svartider for servere, databaser og applikationer • Sundhedscheck for applikationer, databaser og datatransport i forhold til beskyttelse af data og generel IT-sikkerhed • Vurdering af ældre applikationer med hensyn til en samlet effektivitet og økonomi i forhold til at anvende en tidssvarende alternativ løsning. <p>Opgaverne udføres altid i tæt samarbejde med forvaltningens medarbejdere og eventuelle eksterne leverandører.</p> <p>En driftsmæssig og teknologisk vurdering af ældre applikationer (mere end tre års driftsaftale) vil blive tilbudt alle systemejere i forbindelse med den årlige driftsmæssige vurdering.</p> <p>I forbindelse med planlægningen af driftsopgaven skal den systemansvarlige udarbejde en testplan og en beskrivelse af testdata, der skal gennemgås og godkendes af den driftsansvarlige person i KS.</p> <p>KS tilbyder at hjælpe den systemansvarlige med udarbejdelse af testplan og testdata.</p>
Forudsætninger	<p>Før et konkret tilbud på driftsanalyse eller andre konsulentopgaver udarbejdes, afholder KS et afklarende møde med forvaltningen.</p> <p>Såfremt en ny applikation ønskes afprøvet og testet, inden en konkret beslutning kan træffes, skal det sikres, at applikationen kun anvender testdata og ikke valide data eller data, der kan misbruges.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.10 Rapportudtræk	
Formål	At levere en liste over IT-brugere (et elektronisk udtræk).
Målgruppe	Målgruppen for servicen er forvaltninger, der i forskellige planlægnings- og kontrolsammenhænge ønsker et samlet overblik over de medarbejdere, der er oprettet som IT-brugere i kommunen.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Alle medarbejdere med adgang til IT er registreret i databasesystemet, Microsoft Active Directory, også kaldet AD. Rapportformatet er en CSV-fil, som kan læses ind i et regneark (Excel) til videre bearbejdning, fx i HR eller Økonomi.</p> <p>Der leveres en standardrapport med faste felter.</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"> • Bruger-ID • Fuldt navn • Fornavn • Efternavn • Stilling • Beskrivelse • Telefonnummer • Primær mailadresse • Dato for oprettelse i AD. <p>Forklaring, til hvad de enkelte felter dækker over og andre spørgsmål til rapporten, kan fås hos Koncernservice, Serviceindgangen.</p> <p>Rapporten kan leveres som en fast rapport med aftalt interval (abonnement) eller som et engangsudtræk 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 rapportudtræk 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>
Forudsætninger	Forvaltningen er forpligtet til, at overholde interne regler for datasikkerhed og

	<p>håndtering af personfølsomme data (medarbejderdata).</p> <p>Rekvirenten bedes oplyse, hvem der skal modtage faktura (KK-org.nr.) og en kontaktperson (bruger-ID og telefonnummer).</p> <p>En fast abonnementsaftale kan kun opsiges ved årets udgang med minimum én måneds varsel. Det betyder, at opsigelse skal være modtaget af Koncernservice senest 30.11. for at være gældende fra følgende år.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.11 Serverdrift

Formål	<p>At levere serverdrift til afvikling af standardsystemer, databaser og applikationer.</p> <p>Serverdriften kan kombineres med servicerne Applikationsdrift og Databaser for samlet at udgøre komplet system- eller applikationsdrift for forvaltningerne.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er IT-bestillere og systemejere i forvaltninger og relaterede organisationer i Københavns Kommune.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk Bronze, Sølv og Guld serversystemer, som etableres i virtuelt servermiljø, der udgøres af en eller flere host servere (værtmaskiner), der kan opdeles i adskilte servere.</p> <p>Alle serverleverancer afvikles og tilbydes på virtuelle servere på en VMware 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>Datalagring eller databaser afregnes efter forbrug som tilkøb til hver servertype, for henholdsvis produktions-, test- og backupdata. I servicen er indeholdt betaling for diskpladsen, som anvendes til operativsystemet.</p> <p>Koncernservice (KS) ejer udstyret og sikrer serverleverance i overensstemmelse med den aftalte specifikation.</p> <p><u>Etablering af ny server</u></p> <p>Servicen omfatter konfiguration af den bestilte servertype i det virtuelle miljø samt installation og konfiguration af det serversystem, der fremgår af specifikationen.</p> <p>Servicen omfatter opsætning af basis administratoradgange og opsætning af sikkerhedssystem i henhold til leveret specifikation fra evt. applikationsleverandør af basis brugeradgang. Servicen omfatter ikke daglig brugeradministration (se servicen Brugeradministration).</p> <p>Ved etablering leveres en dokumentation, der angiver specifikationer, adgangsdata og adresser på serveren.</p> <p><u>Licenser</u></p> <p>Servicen indeholder nødvendige softwarelicenser til de backup- og styresystemer, der fremgår af servertypens specifikation.</p> <p><u>Vedligehold</u></p> <p>Vedligehold af basis- og systemsoftware samt sikkerhedsopdateringer er inkluderet i servicen.</p> <p>Ved Bronze serviceaftale installeres sikkerhedsopdateringer efter verificering ved intern procedure i Koncernservice. Ved Sølv og Guld serviceaftaler testes opdateringerne</p>

(preprodsystem) og overføres derefter til drift (produktionssystemet) efter, at bestiller eller systemejer har godkendt opdateringen.

Opdateringerne er omfattet af gældende Change procedure og skal godkendes i henhold til denne.

Den gældende Change procedure kan findes i eDoc og på KKintra.

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 'Servicekategorier' angående de eksisterende varslingsfrister og tidsrum for henholdsvis Guld, Sølv og Bronze aftaler.

Fejlmelding

Serviceindgangen fungerer som kontaktpunkt for systemejere, der oplever fejl i forbindelse med serverdriften.

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

Koordination ved fejl, som skyldes applikationen og ikke basissoftware som operativsystem, databasesoftware m.m., er ikke omfattet af serverdriftsaftalen.

Dette kan eksempelvis være koordinering med ekstern applikationsleverandør eller andre 3. parter, hvor behovet skyldes fejl i selve applikationen eller dennes anvendelse af basissoftware, herunder mangler i rettighedsstyring.

Backup

Koncernservice foretager backup af filer, databaser og systemer i henhold til nedenstående skema eller efter nærmere aftale:

Backup Type	Backup Abonnement	Full	Incremental	Retention dage	Restorelevel 1 md.	Restorelevel >1 - <3 md.	Restorelevel >3 md.
Fil							
Baremetal VMware Fil backup	Standard	Hver 2. uge	Dagligt	30	Dagligt		
	Standard +	Hver 2. uge	Dagligt	90	Dagligt	Ugentligt	
File shares	Standard +	Månedligt	Dagligt	180	Dagligt	Dagligt	Ugentligt
Exchange							
All information stores	Standard +	Hver uge	Dagligt	180	Dagligt	Dagligt	Ugentligt
Database							
SQL	Standard	Hver uge	Dagligt	30	Dagligt	Ugentligt	
Oracle	Standard +	dagligt	Hver 3. time	90	Dagligt	Ugentligt	
AD							
All DC	Standard +	Dagligt		90	Dagligt	Ugentligt	

Se 'Servicekategorier' for 'Reaktionstid ved systemfejl' på henholdsvis Guld, Sølv og Bronze aftaler. Reaktionstider for 'restore' følger 'Reaktionstid ved systemfejl'.

Preprodsystem

KS etablerer ét lukket preprodsystem til endelig systemtest og godkendelse af nye

softwareopdateringer, inden disse overføres til produktionssystemet for alle kritiske og væsentlige systemer, da det reducerer antallet af fejl markant.

Testmiljø

KS tilbyder desuden etablering af testmiljø til Change, release og udviklingsprocesserne, hvor både udviklere og eksterne leverandører kan teste de enkelte dele af systemet.

Testmiljø, der funktionelt afspejler produktionssystemet, 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 Bronze aftaler.

Sikkerhed

Serveren har som standard adgang til Københavns Kommunes netværk, mens etablering af specielle netværksadgange afregnes efter forbrugt tid og materialer.

KS sikrer overholdelse af den gældende sikkerhedshåndbog.

Drift

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

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

Hvis serveren er fysisk og ikke er leveret som en virtuel serverløsning, kan serviceniveauet være lavere end Bronze.

Servicekategorier

Serviceniveau	GULD	SØLV	BRONZE
Beregnet opetid	99,8 %	99,5 % af driftstiden	99 % af driftstiden
Planlagt driftstid	Alle dage 24/7	Hverdage 7-22 Lørdage 9-16 Søndage 16-22	Hverdage 7-18 Fredage 7-17
Reaktionstid ved systemfejl	Fejlretning påbegyndes inden for 1 time i driftstid ved alvorlige fejl, hvor systemet ikke er tilgængeligt. Timerne regnes i	Fejlretning påbegyndes inden for 1 time i driftstid ved alvorlige fejl, hvor systemet ikke er tilgængeligt. Timerne regnes i	Fejlretning påbegyndes inden for 8 timer ved kategori 1 og 2. Timerne regnes i

		driftstid	driftstid	driftstid
	Planlægning af servicevindue	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.
	Frister ved anmodning om ændringer	Brugeren kontaktes inden for 1 arbejdsdag – fristen aftales individuelt	Brugeren kontaktes inden for 1 arbejdsdag – fristen aftales individuelt	Brugeren kontaktes 5 arbejdsdage efter anmodning – fristen for håndteres individuelt
Forudsætninger	Det er systemejerens forpligtelse at sikre, at de applikationer og systemer, der skal anvende serveren, er sikkerhedsgodkendt via FISKK.			
Økonomi	Aktivitetsbaseret. Faktura opgøres midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal, hvor forbruget finder sted.			

12.2.12 Applikationsdrift

Formål	<p>At hjælpe forvaltningerne med at sikre deres applikationer med hensyn til:</p> <ul style="list-style-type: none">• Effektivitet for brugere, borgere og virksomheder• Overholdelse af gældende regler for IT- og datasikkerhed• Økonomi.
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er IT-bestillere og systemejere i forvaltninger og relaterede enheder i Københavns Kommune.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk alle de opgaver, der er relevante for den enkelte applikation eller udvalgte dele af den samlede driftsopgave.</p> <p>Driftsopgaverne kan udføres for applikationer, der afvikles eller kører i KS datacentre og for applikationer, der kører hos eksterne leverandører (som CSC, KMD, Microsoft m.fl.) i en traditionel systemløsning eller en Cloud-baseret service.</p> <p>Applikationsdrift består af en række opgaver, der alle har til formål at sikre en effektiv og stabil drift af den enkelte applikation i henhold til de gældende regler for IT-sikkerhed og behandling af data.</p> <p>Det samlede serviceniveau (SLA) for applikationsdriften er beskrevet i driftsaftalen for applikationen via de enkelte driftsopgaver og deres servicemål.</p> <p>De primære opgaver for applikationsdriften er følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Koordinering af den samlede applikationsdriftsservice• Overvågning af applikationen og de tilknyttede brugere• Optimering af databaser, netværk og servere, som anvendes af applikationen• Etablering og kontrol af applikationens backup, restore, recovery og disaster funktioner• Etablere og administrere change management processer og daglige procedurer• Etablering af lukket preprodsystemmiljø til test og godkendelse af nye opdateringer• Service opdateringer til applikationen via change management processen• Integration mellem Applikationsteamet og Brugeradministration og Servicedesk• Håndtering af de driftsmæssige sikkerhedsregler og -procedurer for applikationen• Samlet driftsrapportering og opfølgning på SLA'er for applikationen. <p>Udover ovenstående opgaver vil en eller flere af nedenstående driftsservices indgå i driftsaftalen for den konkrete applikation og det samlede IT-system:</p>

- Serverdrift
- Datalagring
- Datatransport
- Datasikkerhed
- Driftsanalyser
- Overtagelses- og driftsprøver.

KS' driftskonsulenter og -eksperter tilbyder altid at foretage en driftsanalyse af eksisterende eller planlagte IT-systemer som grundlag for at anbefale og prissætte konkrete løsninger. Der skal altid foreligge en drifts- og sikkerhedsanalyse, inden en endelig godkendelse af idriftsættelse af nye applikationer og systemer foretages.

Når der på baggrund af blandt andet driftsanalysen er truffet beslutning om at igangsætte nye driftsopgaver, udarbejdes der sammen med IT-bestillere og systemejere en samlet driftsaftale for den samlede driftsopgave.

Inden den egentlige igangsætning af driftsopgaverne, gennemføres de planlagte overtagelses- og driftsprøver for at sikre det samlede systems evne til at overholde de aftalte servicemål.

Når de enkelte driftsopgaver er endelig igangsat, er vores fokus på at monitorere og overvåge alle systemets komponenter for at kunne agere proaktivt og dermed forhindre eventuelle problemer eller forstyrrelser for brugerne.

Flere mulige driftsmodeller

Der er to grundlæggende modeller, når det gælder det overordnede ansvar for driften af applikationer og systemer.

I den ene model har Koncernservice alene det overordnede driftsansvar for applikationen og de tilknyttede basisservices som databaser, serverdrift og datatransport.

I den anden model har Koncernservice sammen med systemejeren valgt helt eller delvist at placere driftsansvaret for applikationen hos en ekstern leverandør. Dette betyder dog, at Koncernservice over for systemejeren fortsat har det overordnede ansvar.

For begge modeller gælder dog, at ansvaret for at kvalitetssikre og vedligeholde selve applikationens funktionalitet i form af programkode og systemmoduler ligger hos systemejeren og de tilknyttede leverandører.

Guld, Sølv og Bronze servicekategorier

For begge applikationsdriftsmodeller gælder, at systemejeren kan vælge mellem tre kendte servicekategorier (Guld, Sølv og Bronze) og dermed opnå det serviceniveau, der er relevant for forvaltningen og de arbejdsopgaver, der skal udføres.

De specifikke servicemål for hver af kategorierne er angivet nederst i dette kapitel.

Standard driftsplatforme og systemkomponenter

For at sikre størst mulig effektivitet, sikkerhed og stabilitet i applikationsdriften har KS valgt at fokusere og specialisere kompetencer inden for Linux og Windows platformene.

Følgende systemkomponenter er standard på Windows og Linux driftsplatformen:

- Styresystem på virtuelt server miljø er VMware
- Operativsystem på den enkelte server er Windows Server eller Linux CentOS
- Af database systemer anvendes primært Windows SQL Server og Oracle Database
- System Center Operations Manager anvendes til overvågning og driftsstyring.

Sikre og stabile produktionssystemer

Standardplatformene sikrer professionel drift og overvågning af de vitale systemløsninger, da ikke bare de enkelte komponenter og produkter er testet og godkendt, men også den meget vigtige interaktion mellem produkterne afprøves og optimeres dagligt.

På begge driftsplatforme er der en skarp og restriktiv adskillelse mellem systemernes miljøer, der henholdsvis anvendes til produktion og godkendelse (preprod), samt test og udvikling.

For at fastholde et stabilt og sikkert produktionsmiljø gives der kun administrativ systemadgang til preprod- og produktionssystemerne for det autoriserede driftspersonale i KS. Alle ændringsønsker til produktionssystemet kræver udarbejdelse og godkendelse af service requests og dermed en formel og skriftlig kommunikation mellem parterne.

Eksempler på større applikationer og systemer hvor KS har et samlet driftsansvar:

- MDM Airwatch (styring af kommunens mobiltelefoner og tablets)
- Exchange (mail, kalender, contacts og collaboration)
- eDoc version 4.1 (dokumenthåndtering)
- KKintra og multisite systemer
- RUBIN (ledelsesinformation)
- Økonomi selvbetjening
- Citrix applikationer
- CRM sagsstyring

Koncernservice har på nuværende tidspunkt et driftsansvar for flere end 150 applikationer, og vi er klar til at udvide både ansvar og antal.

<u>Servicekategorier og servicetider (SLA)</u>			
Serviceniveau	GULD	SØLV	BRONZE
Beregnet opetid	99,8 %	99,5 % af driftstiden	99 % af driftstiden
Planlagt driftstid	Alle dage 24/7	Hverdage 7-22 Lørdage 9-16 Søndage 16-22	Hverdage 7-18 Fredage 7-17
Reaktionstid ved systemfejl	Fejlretning påbegyndes inden for 1 time i driftstid ved alvorlige fejl, hvor systemet ikke er tilgængeligt. Timerne regnes i driftstid	Fejlretning påbegyndes inden for 1 time i driftstid ved alvorlige fejl, hvor systemet ikke er tilgængeligt. Timerne regnes i driftstid	Fejlretning påbegyndes inden for 8 timer ved kategori 1 og 2. Timerne regnes i driftstid
Planlægning af servicevindue	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.
Frister ved anmodning om ændringer	Brugeren kontaktes inden for 1 arbejdsdag – fristen aftales individuelt	Brugeren kontaktes inden for 1 arbejdsdag – fristen for aftalen aftales individuelt	Brugeren kontaktes 5 arbejdsdage efter anmodning – fristen for ændring håndteres individuelt
Forudsætninger	<p>Ved indgåelse af aftale om applikationsdrift på Guld og Sølv niveau skal parterne sammen udarbejde en driftshåndbog baseret på det standardformat, som Koncernservice har udarbejdet.</p> <p>For driftsaftaler på Bronze niveau anbefales det også, at parterne udarbejder en driftshåndbog, men det er ikke et generelt krav for mindre applikationer, og opgaven er ikke inkluderet i driftsprisen.</p> <p>I driftshåndbogen beskrives de relevante driftsmæssige processer og procedurer, som udspringer af den driftsaftale, som er indgået.</p> <p>Der vil i driftshåndbogen også være angivet krav til, hvordan navngivne personer fra forvaltningerne og/eller 3. parts leverandører kan sikkerhedsgodkendes, og hvilke adgangsmuligheder disse personer har til servermiljøerne, såvel fysisk som logisk.</p> <p>Det er KS' forpligtigelse at opdatere driftshåndbogen efter skriftligt aftalte ændringer eller opdateringer. Driftshåndbogen skal altid ligge opdateret på et online medie, hvor alle relevante personer har adgang. De skal opbevares i eDoc med aktive links til</p>		

	<p>systemkataloget (FISKK) og KKintra.</p> <p>Før et konkret tilbud på en ny aftale for applikationsdrift kan udarbejdes, skal applikationen være registreret og godkendt i FISKK.</p> <p>Før en ny applikation kan køres i produktion under en formel driftsaftale, skal applikationen være testet og godkendt i et dedikeret preprodsystem og i forhold til de gældende IT-sikkerhedsregler.</p> <p>Såfremt en ny applikation ønskes afprøvet og testet, inden en konkret beslutning kan træffes, skal det sikres, at applikationen kun anvender testdata og ikke valide data eller data, der misbruges.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.13 Databaser

Formål	<p>At etablere, drifte og vedligeholde databaser til forvaltningernes systemer.</p> <p>Databasen kan kombineres med applikations- og serverdrift for samlet at håndtere og optimere den komplette systemdrift.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er IT-bestillere og -systemejere i forvaltninger og relaterede organisationer i Københavns Kommune.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Koncernservice (KS) tilbyder en række databaser, der passer til omfanget af en ny applikation eller et nyt system på henholdsvis Linux og Windows platformene.</p> <p>Den enkelte databaseløsning tilpasses de specifikke behov fra de enkelte systemer, så eksempelvis mindre websystemer kan nøjes med en mindre databaseløsning.</p> <p>Databasen opbevarer og administrerer data ved hjælp af et fuldt styret, relationelt SQL-databasesystem, der blandt sikrer, at kun autoriserede personer har adgang til eller kan ændre specifikke datafelter.</p> <p>KS håndterer såvel replikering eller spejling af data på flere servere placeret på geografisk adskilte datacentre. I tilfælde af problemer på det ene datacenter aktiveres det spejlede system i det andet datacenter automatisk, samtidig med at trafikken fra brugerne også flyttes til det aktive system. Denne service kaldes ”fail-over”, og den bevirker, at data altid er sikret og opdateret, samt at databaserne altid er tilgængelige.</p> <p>KS administrerer desuden den daglige backup og foretager opdateringer til standardsystemer (patch management), ligesom KS foretager den løbende databaseoptimering for at sikre den aftalte hastighed og tilgængelighed til databasen.</p> <p>Inden den konkrete type og størrelse på databasen fastlægges, gennemfører KS en analyse.</p> <p><u>Standarddatabaseløsninger</u></p> <p>KS tilbyder følgende standardløsninger:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Enkeltstående Microsoft SQL</u> database til mindre administrative løsninger med begrænset datamængde baseret på standarddesign (prissættes som en Access database)2. <u>Samlet Microsoft SQL</u> databaseinstans som er en isoleret og selvstændig systemservice for en eller flere databaser, der kan genstartes uden hensyn til andre databaser og systemer. Løsningen er til mellemstore systemer med behov for specielt designet database (svarer til en standard Microsoft SQL databaseservice på Cloud-markedet)3. <u>Dedikeret Microsoft SQL</u> databaseserver med mulighed for at anvende alle faciliteter og funktioner i databasesystemet til store eller komplekse løsninger,

hvor der kan være behov for at installere specielle programmer på databaseserveren

4. Oracle databaseinstans som er en isoleret og selvstændig systemservice, som kan genstartes uden hensyn til andre databaseløsninger. Til mellemstore og store løsninger med behov for et specifikt design
5. Webdatabase til dedikerede webløsninger til afvikling af websider og opbevaring af mindre datamængder
6. SQL forvaltningsserver, hvor forvaltningen har mulighed for at få sin egen dedikerede databaseserver til brug for forvaltningens egne små systemer.

Ovenstående databaseservices kan leveres baseret på produkter fra Microsoft eller Oracle, mens webdatabaser også kan baseres på MySQL eller andre godkendte databaseprodukter efter aftale.

Forvaltningens egen databaseserver

Ud over de ovenstående fem første standarddatabaseløsninger tilbyder KS en komplet SQL forvaltningsserver, hvor forvaltningen har mulighed for selv at få designet og etableret en række databaser til brug for egne systemer på en og samme server.

Forvaltningsserveren ejes af forvaltningen, og de systemer, der er på serveren, refererer til hertil. Løsningen er designet til mindre og ukomplicerede løsninger med Bronze serviceniveau (SLA) uden adgang for uautoriserede personer.

Forvaltningsserveren er en fleksibel databaseservice, der kan tilpasses specielle forhold. Der tages udgangspunkt i en analyse af de samlede systemmæssige behov.

Såfremt forvaltningsserveren kræver yderligere kapacitet, kan den opgraderes. Hvis det viser sig, at et af systemerne kræver sin egen server, sørger KS for at flytte til ny server.

I forhold til de gældende priser er der en økonomisk gevinst ved at etablere en forvaltningsserver, når mindst fem mindre systemer kan lægges på den samme databaseserver.

Som grundlag for beslutningen tilbyder KS, at analysere forvaltningens mindre systemer og identificere dem, der med fordel kan dele databaseserver.

Fordelen for forvaltningen vil være, at den får en forvaltningsserver til flere mindre systemer med den økonomiske fordel, der ligger i samdrift. Derudover vil det fremadrettet være muligt og rentabelt at inkludere meget små løsninger i det sikrede driftsmiljø. Forvaltningen betaler for timeforbruget ved installation og test af det nye system på den eksisterende forvaltningsserver. Et antal mindre servere vil kunne lukkes. Ud over den økonomiske fordel giver det et mere enkelt og sikkert driftsmiljø med daglig backup, der kræver mindre administration for forvaltningen.

Følgende systemer er velegnede under forvaltningsserveren:

- Kursussystemer
- Flextidssystemer
- Madbestillingssystemer
- Systemer baseret på Access
- Mindre systemer med behov for automatisk backup.

I forbindelse med bestilling af forvaltningsserveren tilbyder KS at bistå med at flytte mindre, ukomplicerede systemer over og lukke servere, som systemerne kommer fra.

Servicekategorier

Serviceniveau	GULD	SØLV	BRONZE
Beregnet opetid	99,8 %	99,5 % af driftstiden	99 % af driftstiden
Planlagt driftstid	Alle dage 24/7	Hverdage 7-22 Lørdage 9-16 Søndage 16-22	Hverdage 7-18 Fredage 7-17
Reaktionstid ved systemfejl	Fejlretning påbegyndes inden for 1 time i driftstid ved alvorlige fejl, hvor systemet ikke er tilgængeligt. Timerne regnes i driftstid	Fejlretning påbegyndes inden for 1 time i driftstid ved alvorlige fejl, hvor systemet ikke er tilgængeligt. Timerne regnes i driftstid	Fejlretning påbegyndes inden for 8 timer ved kategori 1 og 2. Timerne regnes i driftstid
Planlægning af servicevindue	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.	Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel.
Frister ved anmodning om ændringer	Brugeren kontaktes inden for 1 arbejdsdag – fristen aftales individuelt	Brugeren kontaktes inden for 1 arbejdsdag – fristen for aftalen aftales individuelt	Brugeren kontaktes 5 arbejdsdage efter anmodning – fristen for ændring håndteres individuelt

Forudsætninger	Det er system ejerens forpligtelse at sikre, at systemer, der skal anvende databasen, er sikkerhedsgodkendt via FISKK.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.14 Datalagring	
Formål	At give mulighed for et supplement eller et alternativ til en udvidet diskplads for større datamængder.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er IT-bestillere og -systemejere i forvaltninger og relaterede organisationer i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk datalagring, der kan anvendes som et økonomisk fordelagtigt alternativ til opbevaring af større eller meget store datamængder. Data kan opbevares over kortere eller længere tid.</p> <p>Pris- og serviceniveauer vil være sammenlignelige med tilsvarende Cloud-baserede services fra eksterne leverandører.</p> <p>Koncernservice (KS) er ansvarlig for at afsætte tilstrækkelig kapacitet og for at autorisere brugere i henhold til bestilling.</p> <p>Følgende er inkluderet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af rettigheder ved oprettelse • Daglig backup med mulighed for gendannelse, der medregnes i det afregnede lagerforbrug (GB) • Diskforbrug, der afregnes pr. allokert GB
Forudsætninger	<p>Bestilleren skal oplyse, hvilket system eller hvilke brugere, der skal have adgang til lagring.</p> <p>Brugere angives ved AD-identitet.</p> <p>KS kan genskabe slettede filer eller tidligere versioner af filer, hvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filen var til stede på tidspunktet for seneste backup i henhold til det aftalte backupprogram • Der oplyses filens fulde navn eller alternativt minimum seks karakterer af filens navn, samt filtype og dato.
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

12.2.15 Fildeling

Formål	<p>At sikre at Københavns Kommune altid håndterer digitale informationer i form af data, dokumenter, billeder, samtaler, video m.m. på den bedst mulige måde med hensyn til følgende parametre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overholdelse af gældende regler for IT- og datasikkerhed• Samlede økonomiske konsekvenser for kommunen som helhed• Effektivitet for brugere, myndigheder, samarbejdspartnere, borgere og virksomheder <p>Koncernservice (KS) tilbyder at hjælpe forvaltningen med at etablere fildeling ud fra det konkrete behov om fleksibilitet, omfang, sikkerhed og økonomi.</p>
Målgruppe	<p>Målgruppen for servicen er IT-bestillere og -brugere i forvaltninger og relaterede organisationer i Københavns Kommune.</p>
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk fildeling.</p> <p>Fildeling er en ny webbaseret service, der hjælper forvaltningerne med at sende og modtage store filer, hurtigt og sikkert fra såvel interne som eksterne samarbejdspartnere. Der er i dag en begrænsning på cirka 35 MB for filer, der sendes via mailsystemet og ofte væsentligt lavere for modtagere uden for Københavns Kommune.</p> <p>Med fildeling er det muligt at sende filer med en størrelse på op til 40 GB.</p> <p>Det betyder, at de to eneste begrænsninger er størrelsen af den disk eller det datalager, forvaltningen har tildelt fildeling og den browser, der anvendes.</p> <p><u>Fildeling bruges også til modtagelser</u></p> <p>Med fildeling er det muligt at konfigurere egne sider til modtagelse af store filer fra såvel interne som eksterne samarbejdspartnere.</p> <p>Modtagelsen i fildeling er en webside, hvorfra alle filer, der afleveres (uploades), automatisk sendes til en foruddefineret modtager eller modtagergruppe.</p> <p>Mulighed for at etablere et Outlook-plugin Via brug af Outlook-plugin-funktionen kan det gøres nemmere at sende filer ved at vedhæfte filen direkte i Outlook, såfremt det kræves for at optimere specifikke arbejdsgange.</p> <p>Bekræftelse af modtagelse En bekræftelsesmail sendes automatisk, så snart filerne hentes.</p> <p><u>AD/ADFS-integration</u></p> <p>Med AD/ADFS-integration kan interne brugere logge sig ind i fildeling for at kunne</p>

	<p>sende egne filer samt modtage og godkende filer, der er stilet til dem.</p> <p><u>Sikkerhed som standard</u></p> <p>Følgende sikkerhedsfaciliteter indgår fildeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kryptering – Alle filer overføres med Strong SSL 256 bit kryptering • Godkendt – Alle uploads og downloads autentificeres med din godkendelse, for at sikre, at kun den tilsigtede modtager kan modtage filerne • Logning – Alle overførsler bliver logget, hvilket giver dokumentation for alle filer samt deres afsendere og modtagere • Scannet – Alle filer scannes for virus, når de uploades og sendes, og de bliver automatisk slettet, hvis de er inficerede. <p>Udvidede faciliteter og ekstra sikkerhedskomponenter</p> <p>Fildelingsservicen kan udvides eller integreres med ekstra faciliteter og sikkerhedskomponenter som Nem-Login og eventuel sikker mail via Borger.dk.</p>
Forudsætninger	Fildelingsservicen kan bestilles via IT-bestillerne i de enkelte forvaltninger eller oprettes direkte på kkboks.kk.dk.
Økonomi	<p>Aktivitetsbaseret.</p> <p>Fildeling faktureres ikke særskilt. Afregningen er indeholdt i henholdsvis PC-abonnementet for de første 500 MB, og yderligere forbrug er indeholdt i faktureringen for diskplads.</p>

12.2.16 IT-konsulentbistand	
Formål	At levere IT-konsulent og arkitekturbistand i forbindelse med alle typer af IT-projekter og -opgaver i forvaltningerne.
Målgruppe	Målgruppen er forvaltningerne i Københavns Kommune, der har behov for IT-konsulenter eller arkitekturbistand.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foranalyser • Business cases • Procesfacilitering • Procesdokumentation • Teknisk projektledelse • Projektdeltagelse • Workshops og behovsafdækning • Udarbejdelse af kravspecifikationer • Review af kravspecifikationer • Markedsafdækning ift. IT-løsninger • Systemlandskabsafdækning • IT-arkitekturtegninger <p>Det kan vælges, om Koncernservice (KS) skal stå for hele leverancen eller indgå som ressource med en afgrænset leverance inden for et eller flere af områderne.</p> <p>Opgaven, KS løser for og med forvaltningen, kan være defineret ud fra et antal timer, som KS skal levere og eller en egentlig leverancebeskrivelse.</p>
Forudsætninger	Forvaltningerne er forpligtet til at beskrive behov og ønsket leverance.
Pris	Aktivitetsbaseret.

12.2.17 Systemejerskab

Formål	At sikre at systemerne effektivt understøtter forretningens behov, og at de udvikles i løbende dialog med forvaltningen.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger med ansvar for drift af IT-systemer.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Systemejerskab, der leveres i tre niveauer, bronze, sølv (standard) og guld.</p> <p>Standardservicen (sølv) indebærer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Løbende dialog med forretningen om behov for ændringer• Information til forvaltningen om driftsforstyrrelser, planlagte nedetider og ændringer i systemet. <p>Drifts- og systemdokumentation</p> <ul style="list-style-type: none">• Udarbejdelse af intern driftshåndbog, der regulerer systemejerens ansvar og roller i forhold til systemets aktører. <p>Kontakt til driftsleverandør</p> <ul style="list-style-type: none">• Håndtering af procedurer for kontakt til driftsleverandør• Styring af drifts- og systemleverandør• Løbende opfølgning på kontraktuelle forpligtelser med driftsleverandør og systemleverandør, herunder styring af disses leverancer og SLA med leverandører, der har kontrakt med KS. <p>Løbende styring af ændringer og fejlretning</p> <ul style="list-style-type: none">• Ændringshåndtering og -styring• Håndtering af Change procedurer, herunder udrulningshåndtering/opgradering• Udarbejdelse af fejlmeldingsprocedurer• Opsamling af og opfølgning på alvorlige fejl i systemet. <p>Overholdelse af gældende IT-sikkerhedskrav</p> <ul style="list-style-type: none">• Opfølgning på sikkerhedsmæssige procedurer jævnfør kommunens sikkerhedsregulativ, fx sikring af data, logningsfaciliteter, tests, retningslinjer og manuelle kontroller• Autorisationsprocedurer, herunder arbejdsgange i relation til brugeradministration. <p>Standardaftale (sølv) omfatter ikke slutbrugersupport til systemet, men udelukkende hjælp til reetablering af normalt drift ved nedbrud.</p> <p>Ad-hoc konsulentydelse på systemområdet kan leveres efter aftale.</p>

Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at fremsende al dokumentation, information, kontrakter og andet relevant materiale til KS i forbindelse med etablering af systemejerskabet.</p> <p>Der indgås kontrakt i forhold til det konkrete systemejerskab efter dialog med forvaltningen. KS vil sikre forventningsafstemning i forhold til opstartsproces og klar opgavedeling med forretningen.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

13 Udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning – services

13.1 Fælles standardservices

13.1.1 Contract- og License Management	
Formål	At levere kontrakt- og licensstyring af IT- og telefonikontrakter i Københavns Kommune.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle enheder i Københavns Kommunes forvaltninger, som har med IT- og telefonikontrakter at gøre.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Samlet kontraktstyring</p> <ul style="list-style-type: none">• Etablering og vedligeholdelse af kontraktoverblik for Københavns Kommune• Registrering og opbevaring af kontrakten, alle aftaletillæg samt øvrigt relevant materiale i arkiv• Løbende analyser af prioriterede kontrakter og orientering til kontraktejere m.m. (dvs. overvågning af de enkelte kontraktors fordele og ulemper)• Opfølgning på kontraktøkonomi i det omfang det er muligt. <p>Juridisk rådgivning og koncipering</p> <ul style="list-style-type: none">• Gennemlæsning af alle nye IT-kontrakter samt væsentlige tillæg til eksisterende kontrakter, som har juridisk og kommerciel effekt på leverancen og prisen• Udarbejdelse af ændringer og tillæg til kontrakterne, herunder juridisk og kommerciel håndtering af ændringer• Kontinuerlig opfølgning på at kontraktens parter overholder juridiske forpligtelser, herunder opfølgning af service level agreements (SLA'er), og opkrævning af bod efter behov. <p>Øvrige Contract Management leverancer</p> <ul style="list-style-type: none">• Sekretariatsfunktion (udarbejdelse af dagsorden, mødeledelse og referat) ved leverandørmøder efter behov• Håndtering af kontraktuelle tvister/bistand ved små tvister• Forhandlingsbistand/ledelse af proces i forbindelse med større tvister• Identificering af effektiviseringspotentialer og implementering af handlingsplan i samarbejde med de relevante kontraktejere• Identificering og koordinering af fællesoffentlige krav (Digitaliseringsstyrelsen) og løsninger (KOMBIT).

	<p>Særligt for License Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licensstyring i samarbejde med relevante parter med henblik på at sikre compliance • Godkendelse af køb og registrering af licenser med henblik på at holde styr på kommunens licensportefølje • Afklaring af budgetmæssige forhold efter behov • Organisering af årligt internt audit med deltagelse af relevante ansvarlige enheder • Deltagelse i eksternt audit.
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til 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.</p> <p><u>Særligt for License Management</u> Alle relevante enheder i Københavns Kommune skal bidrage med input til licensstyringsprocessen, når behovet opstår.</p>
Økonomi	<p>Via bevilling.</p>

13.2 Tilkøbsservices

13.2.1 IT-udbud	
Formål	At bidrage med assistance til og rådgivning om indkøb af IT-leverancer, herunder gennemførelse af udbud af IT-kontrakter.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EU-udbud af udviklingsopgaver efter K01, K02 eller agil kontrakt samt drifts- og vedligeholdskontrakter • Ide: Strategisk planlægning, behovsafdækning, business case og forretningsmæssige mål, IT-strategi, markedsundersøgelse, dialogmøder mv. • Analyse: Kvalitetssikring af kravspecifikation. Kontrakt- og udbudsstrategi; vilkår og konkurrenceparametre • Anskaffelse: Den samlede udbudsproces for EU-udbud • Gennemførelse: Afklaringsfase op til og umiddelbart efter kontrakttildelelse, contract management, herunder rådgivning om kontraktens anvendelse samt erfaringsopsamling med henblik på genudbud. <ol style="list-style-type: none"> 1) Udbudsbetingelser <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejdelse og kvalitetssikring af udbudsbetingelser • Egnethedskrav og egnethedsvurdering • Tro og love-erklæring • Følgebrev • Udsendelse af udbudsmateriale • Orienteringsmøde med potentielle tilbudsgivere. 2) Kontraktgrundlag og evt. forbeholdsdokument <ul style="list-style-type: none"> • Forbeholdsdokument • Udarbejdelse af udviklingskontrakter efter K01, K02 eller agil kontraktmodel samt drifts- og vedligeholdskontrakter • Udarbejdelse af kontraktbilag: Koncernservice udformer modelbilag og udfylder det i samarbejde med forvaltningen. 3) Juridisk review af kravspecifikation <ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetssikring og review af forvaltningens kravspecifikation 4) Fuldt nationalt udbud med annonceringspligt <ul style="list-style-type: none"> • Ide: Strategisk planlægning, indledende behovsafdækning, business case og forretningsmæssige mål, IT-strategi, markedsundersøgelse, dialogmøder mv.

	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse: Kvalitetssikring af kravspecifikation. Kontrakt- og udbudsstrategi; vilkår og konkurrenceparametre • Anskaffelse: Den samlede anskaffelsesproces for nationalt udbud • Gennemførelse: Afklaringsfase op til og umiddelbart efter kontrakttildeleling, contract management, herunder rådgivning om kontraktens anvendelse samt erfaringsopsamling. <p>EU udbud tilbydes også for anskaffelser uden for IT-området.</p>
Forudsætninger	<p>Forvaltningen er forpligtet til at stille alle de nødvendige oplysninger og dokumenter til rådighed for Koncernservice.</p> <p>EU-udbud og nationalt udbud gennemføres på forvaltningens ansvar. Forvaltningen udarbejder udkast til kravspecifikation og behovsopgørelse samt krav til serviceniveau. Udkast kvalitetssikres af Koncernservice, som indarbejder den endelige version i udbudsmaterialet. Forvaltningen udarbejder som udgangspunkt indstillinger, notater mv. Koncernservice udarbejder tekst med indstillinger vedrørende udbudsprocessen.</p> <p>Forvaltningen udpeger en overordnet projektleder. Koncernservice varetager projektledelsen under selve udbudsprocessen, med mindre andet aftales.</p> <p>Hvis forvaltningen ikke selv har mulighed for at stille projektledelse og/eller øvrig teknisk bistand til rådighed under indkøbsprocessen, tilbyder Koncernservice også disse ressourcer, eventuelt ved tilkøb af ekstern rådgivning.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

13.2.2 Kommerciel og juridisk rådgivning	
Formål	At bidrage med ad hoc juridisk rådgivning.
Målgruppe	Målgruppen for servicen er alle forvaltninger i Københavns Kommune.
Beskrivelse	<p>Servicen omfatter i hovedtræk:</p> <p>Bredere rådgivning og strategisk sparring inden for juridiske og kommercielle aspekter knyttet til indgåelse af aftaler, herunder eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bredere markedsafdækning og oplæg til udbudsstrategi, fx i forbindelse med nye forvaltningsopgaver eller nye produktområder fra leverandører • Planlægning, styring og gennemførelse af forhandling med leverandører i forbindelse med indgåelse af større nye aftaler • Indgåelse af Offentlig Privat Partnerskab (OPP), Offentlig Privat Samarbejde (OPS) eller Offentlig Privat Innovation (OPI).
Forudsætninger	<p>Forvaltningerne er forpligtet til at stille til rådighed for Koncernservice alle de nødvendige oplysninger og dokumenter.</p> <p>Forvaltningen og Koncernservice aftaler den nærmere assistance og rådgivning. Det sker fx gennem skriftlige og/eller mundtlige input til forvaltningens dokumenter, oplæg/workshops, udarbejdelse af notater eller tilsvarende efter forvaltningens ønske. Derudover afholdes de nødvendige møder mellem Koncernservice og forvaltningen.</p>
Økonomi	Aktivitetsbaseret.

14 Bilag: Servicemål på fælles standardservices

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 fem arbejdsdage efter modtagelse af fakturagrundlag</p> <p>Koncernservice sikrer oversendelse af debitorkrav til Københavns Borgerservice senest den 20. i hver måned</p>
Ordreafgivelse til betaling (Kreditor)	<p>Dispatching af kreditorfaktura til godkendelse i Workflow senest to arbejdsdage efter modtagelse af korrekt faktura</p> <p>Oprettelse eller ændring af kreditorstamdata senest tre 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 tre arbejdsdage efter modtaget anmodning
Afstemning af balancekonti	Månedlig logningsprocent på 100 %.
14.1.3 Personale og Lønservices	14.1.4 Servicemål
Ansættelse af ny medarbejder	Ny medarbejder er oprettet i lønsystem til tiden og med korrekt løn
Fratrædelse af medarbejder	Rettidig fratrædelse af medarbejder i lønsystem, således at der sker rettidig afregning af feriekort, 6. ferieuge, evt. afspadsering mv.
Timesedler, over-/merarbejde, ferie mv.	Oplysninger, som er modtaget inden for de fastsatte frister, vedrørende præsterede vagter mv. til timelønnede medarbejdere, indberettes således, at korrekt løn sikres ved førstkommende 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 2015
Hjemtagning af refusioner ved refusionsberettiget fravær (sygdom, §56, barsel og fleksjob)	Modtagne afslag på refusionsanmodninger sagsbehandles senest otte dage efter modtagelse
Barselsorlov for mor, herunder graviditetsgener og adoption	Dokumenteret graviditetsfravær skal være indberettet i vagtplan senest otte dage efter modtagelse af sag
Anmodning om tilskud fra barselsfonden	Månedlig anvisning af a conto beløb, startende ved barselsvikarens første lønudbetaling

Lønkontrol	Rettidig lønkontrol så eventuel ukorrekt løn stoppes inden lønudbetaling.
14.1.5 IT-services	14.1.6 Servicemål
Telefonsvar i Serviceindgangen	Telefoner i Serviceindgangen besvares inden for et minut
”Supplement til serverdrift” (rådgivning)	Henvendelse til rekvirent, der har brug for råd og vejledning, sker senest næste dag (én arbejdsdag)
Serverdrift	98 %, 99 % eller 99,5 %
Trådløst netværk	
Video konference	
Token	
Kopi, print og scan	
Serverdrift	Vedligehold og opdateringer varsles i overensstemmelse med driftsaftale (Standard to dage/Sølv fem dage/Guld fem dage) via ”servicevinduer”
Trådløst netværk	
Video konference	
Token	
Kopi, print og scan	
Software udrulning	Min. 98 % af PC-målgruppen er omfattet af softwareudrulningen efter syv dage
Hændelser/Incidents (remedysager)	Min. 80 % brugere er tilfredse med serviceoplevelsen.

I5 Bilag: Priser på aktivitetsbaserede services

Personaleservices	Pris
<p>10.4.1 Vagtplan/KAS 1</p> <p>Opsætning i vagtplan/KAS og indberetning af ferie og fravær faktureres pr. ansættelsesforhold.</p> <p>Pr. ansættelsesforhold, pr. år</p>	kr. 244
<p>10.4.2 Vagtplan/KAS 2</p> <p>Andre indberetninger i vagtplan/KAS, herunder indberetning af timer og andre lønbærende elementer, faktureres pr. indberetning.</p> <p>Pr. indberetning</p>	kr. 111
Økonomiservices	Pris
<p>11.3.1 Ekstra gennemgang og analyse af bilag for udvalgte områder</p> <p>Omfanget vil variere med antallet af transaktioner indeholdt i gennemgangen.</p> <p>Estimaterne er:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1-2 timer til opstarts og afrapporteringsmøde - 3-5 timer til analyse af data afhængig af mængde - 15 minutter pr. transaktion (fremfinde dokumentation, analyse af transaktioner og dokumentation af observationer) - 10 timer til overordnet rapport - 1 time pr. organisation (bilag) <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	kr. 605
<p>11.3.2 Kontoplan</p> <p>Årligt abonnement pr. forvaltning</p> <p>Herudover faktureres pr. medgået tid.</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	kr. 452.668 kr. 605
<p>11.3.3 Kreditor – Koncernservice påfører konto</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	kr. 605

11.3.4 Omkostningsbaserert regnskab (OBR) – udvidet bistand	
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
11.3.5 Projektregnskaber	
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
11.3.6 Rådgivning og konsulentbistand	
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
11.3.7 Servicebesøg og support på lokation	
Afregning består af en opstartspris som dækker transportomkostninger og –tid samt planlægning af besøg, specifikation af aftale og udarbejdelse af tilbud. Selve opgaven afregnes pr. medgået tid.	
Opstartspris:	kr. 1.599
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
11.3.8 Specialdesignede SAS-rapporter og 5Knet	
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
11.3.10 Tilskudsadministration – Basisydelse	
Der skelnes mellem små, mellemstore og store tilskudsprojekter, afhængig af projektets samlede omkostningsniveau. Prisen indeholder opstart og bilagshåndtering i op til et år. Ved projekter, der løber mere end et år, tillægges et beløb svarende til den forventede aktivitet pr. år.	
<u>Små projekter (<500.000)</u>	
År 1	kr. 18.128
Følgende år	kr. 10.664
<u>Mellemstore projekter (>500.000 <2.000.000)</u>	
År 1	kr. 23.460
Følgende år	kr. 15.996

<u>Store projekter (>2.000.000)</u>	
År 1	kr. 26.659
Følgende år	kr. 18.128
11.3.11 Time-dagpenge afregning i forbindelse med rejser	
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
11.3.12 Udrykning	
Der skelnes ved prisberegningen mellem eftersyn på én eller flere lokationer, om en institution har én eller flere kasser og ud fra hvor mange underbilag, der skal gennemgås som følge af stikprøverne.	
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 forespørgsel.	
Ved bedragerundersøgelse afregnes efter medgået tid.	
Gebyr pr. forgæves udrykning	kr. 1.614
<u>Standard kasseeftersyn:</u>	
Defineres ved én kontantkasse, hvor bogføring/administration udføres på samme lokation	
<50 underbilag	kr. 9.689
≥50 underbilag	kr. 11.768
<u>Central bogføring/administration:</u>	
Institutioner med én kontantkasse, hvor bogføring/administration udføres på en anden lokation	
<50 underbilag	kr. 11.173
≥50 underbilag	kr. 13.368
<u>Institutioner med flere kasser, hvor bogføring/administration udføres på samme lokation:</u>	
<50 underbilag	kr. 9.689
+ pr. kasse udover hovedkassen.	kr. 1.067

≥ 50 underbilag	kr. 11.768
+ pr. kasse udover hovedkassen	kr. 2.666
<u>Institutioner med flere kasser, hvor bogføring/administration udføres på flere lokationer:</u>	
<50 underbilag	kr. 9.689
+ pr. kasse udover hovedkassen	kr. 2.666
50-99 underbilag	kr. 11.288
+ pr. kasse udover hovedkassen	kr. 2.666
>99 underbilag	kr. 12.836
+ pr. kasse udover hovedkassen	kr. 2.666
11.3.13 Årsrapport	
Årligt abonnement pr. forvaltning	kr. 29.859
Derudover pr. rapport	kr. 299

IT-services	Pris
<p>12.1.3 Brugeradministration</p> <p>Der afregnes kvartalsvist til centralforvaltningerne.</p> <p>Der faktureres et grundbeløb pr. aktiv bruger der har været logget på netværket, indenfor de sidste 3 måneder. Antallet af aktive brugere opgøres ultimo kvartalet som det maksimale antal brugere i det kvartal der afregnes.</p> <p>Grundbeløb pr. aktiv bruger</p>	<p>kr. 431</p>
<p>12.1.4 PC-arbejdsplads</p> <p>Kvartalsvis fakturering for årlige PC-abonnementer. Faktureringsgrundlaget trækkes d. 15. midt i et kvartal – antallet af godkendte PC'er på det tidspunkt, vil blive faktureret.</p> <p>PC har afskrivningstid på 3,3 år, bortset fra Stationær PC-arbejdsplads, Administrativ PC Light, Borger PC-abonnementerne, hvor afskrivningstiden er estimeret til 4,5 år.</p> <p><u>Årligt abonnement:</u></p> <p>Stationær PC-arbejdsplads</p> <p>Standard bærbar</p> <p>Ultra bærbar</p> <p>Citrix PC</p> <p>Administrativ PC Light</p> <p>Borger PC</p>	<p>kr. 3.986</p> <p>kr. 5.136</p> <p>kr. 5.822</p> <p>kr. 4.021</p> <p>kr. 3.408</p> <p>kr. 3.000</p>

<p>12.1.5 Stand Alone PC</p> <p>Indkøbsprisen på hardware kan ændre sig med kort varsel. Gældende priser vil derfor altid fremgå af indkøbsportalen.</p> <p>Standard stationær</p> <p>Skærm, $\geq 23''$</p> <p>Standard bærbar</p> <p>Ultrabærbar</p> <p>Ovenstående priser tillægges et håndteringsgebyr pr. PC op til fem PC'er:</p> <p>Ved større bestillinger giver Koncernservice gerne et konkret tilbud.</p>	<p>kr. 2.668</p> <p>kr. 1.465</p> <p>kr. 6.092</p> <p>kr. 6.541</p> <p>kr. 305</p>
<p>12.1.6 Softwareudrulning til PC</p> <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> <p><u>Op til 30 PC'er:</u></p> <p>Pr. PC</p> <p><u>Efterfølgende 31 - 100 PC:</u></p> <p>Pr. PC</p> <p><u>Efterfølgende 101 - 5000 PC:</u></p> <p>Pr. PC</p> <p><u>Eksempel:</u></p> <p><i>Udrulning til 30 PC'er: Kr. 15.150,-</i></p> <p><i>Udrulning til 80 PC'er: Kr. 20.700,-</i></p> <p><i>Udrulning til 2.000 PC'er: Kr. 38.120,-</i></p> <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>	<p>kr. 513</p> <p>kr. 113</p> <p>kr. 8</p>

12.1.7 VIP-abonnement	
VIP-abonnement pr. år	kr. 13.282
12.1.8 Token – til sikker adgang	
Der faktureres kvartalsvist til betalende KK Org.	
Etableringsafgift ved oprettelse af abonnement	kr. 1.433
Drift abonnement, inkl. alle relevante licenser	kr. 630
12.1.9 Kopi, print og scan	
Bemærk! Nedenstående priser er gældende frem til og med 30. april 2015 hvor den nuværende SKI-aftale udløber. Der vil blive lavet en ny SKI-aftale gældende fra 1. maj 2015. Denne aftale må kunne forventes at indeholde andre modeller (måske af andet fabrikat) og andre priser.	
<u>MFP – Farve, bordmodel:</u>	
SPC252SF	
- Etableringsudgift	kr. 3.974
- Klikafgift (S/H)/(Farve)	kr. 0,09/0,304
<u>MFP – Farve:</u>	
MPC305-1	
- Etableringsudgift	kr. 7.691
- Klikafgift (S/H)/(Farve)	kr. 0,041/0,155
MPC305-2	
- Etableringsudgift	kr. 9.374
- Klikafgift (S/H)/(Farve)	kr. 0,041/0,155
MPC3003-1	
- Etableringsudgift	kr. 17.977
- Klikafgift (S/H)/(Farve)	kr. 0,035/0,13

MPC3003-2		
- Etableringsudgift		kr. 21.520
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,035/0,13
MPC3003-3		
- Etableringsudgift		kr. 27.065
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,035/0,13
MPC4503-1		
- Etableringsudgift		kr. 26.100
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,035/0,13
MPC4503-2		
- Etableringsudgift		kr. 31.979
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,035/0,13
MPC5503-1		
- Etableringsudgift		kr. 30.669
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,032/0,13
MPC5503-2		
- Etableringsudgift		kr. 39.325
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,032/0,13
<u>Printer – S/H:</u>		
SP4310N-1		
- Etableringsudgift		kr. 4.360
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,041
SP4310N-2		
- Etableringsudgift		kr. 4.980
- Klikafgift (S/H)/(Farve)		kr. 0,041

<u>Printer – Farve:</u>	
SPC430N-1	
- Etableringsudgift	kr. 5.675
- Klikafgift (S/H)/(Farve)	kr. 0,041/0,207
SPC430N2	
- Etableringsudgift	kr. 6.849
- Klikafgift (S/H)/(Farve)	kr. 0,041/0,207
Derudover kommer en årlig drift udgift på alle modeller, bortset fra SPC252SF på:	kr. 1.300
12.1.10 Postkasser og distributionslister	
Oprettelse af distributionsliste (inkl. nedlæggelse af samme)	kr. 305
Oprettelse af kontor postkasse eller kalender (inkl. nedlæggelse af samme)	kr. 608
Ændring/ tilføjelse til distributionsliste, kalender eller postkasse/sikre postkasse, pr. gang	kr. 102
Oprettelse af certifikat (inkl. nedlæggelse af samme)	kr. 1.564
Oprettelse eller fornyelse af certifikat til en eksisterende postkasse	kr. 1.259
<u>Postkasse til FAX</u>	
Oprettelsesafgift pr. faxnummer. Installation og opsætning, inkl. software til én PC.	
- Etablering	kr. 1.599
- Årlig drift (pr. år)	kr. 1.169
- Programmer til efterfølgende PC'er pr. stk. pr. PC	kr. 918
Etablering/ændring og drift afregnes på separate fakturaer. Prisen er inklusiv en eventuel senere nedlæggelse af servicen.	
12.1.11 Diskplads	
Forvaltningens forbrug af denne service opgøres og afregnes hvert kvartal i forhold til det enkelte PC-abonnement.	
Afregning af Diskplads til fællesdrev og personligt drev beregnes på baggrund af forvaltningens PC-abonnementer og deres specifikke forbrug af diskplads ud over den obligatoriske kapacitet på 500 MB, indeholdt i servicen 12.1.4 PC-arbejdsplads .	

<u>PC abonnement</u>	
500MB pr. administrativ pc. Afregnes over PC-arbejdspladsabonnement.	
Tillæg for ekstra diskforbrug, pr. GB	kr. 106
<u>Tier 1</u>	
Serversystemer, Guld/Sølv, ikke spejlet, Middelhøj I/O	
Pr. GB	kr. 115
Spejlet, tillæg pr. GB	kr. 96
Udvidet backup, tillæg pr. GB	kr. 18
<u>Tier 2</u>	
Serversystemer standard, databaser, ikke spejlet, middel I/O	
Pr. GB	kr. 76
Spejlet, tillæg pr. GB	kr. 96
Udvidet backup, tillæg pr. GB	kr. 18
<u>Tier 3</u>	
Fildeling – systemdata langsom, ikke spejlet, inkl. backup, lav I/O	
Pr. GB	kr. 57
Udvidet backup, tillæg pr. GB	kr. 18
<u>Tier 3 Minus (midlertidig)</u>	
Arkiv uden mulighed for ændring eller sletning	
Pris	kr. 14.395
<u>Derudover afregnes følgende efter standard timesats:</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Arbejdstid for etablering/nedlæggelse af diskplads afregnes med 2 timer per • Ændring af opsætning eller særlige rettighedsopsætninger afregnes efter medgået tid. • Restore: genskabelse af data der slettes af bruger. Betaling for simpel gendannelse af data fjernes fra 2015 og det reelle forbrug evalueres løbende og rapporteres til forvaltningen ved eventuelt markant stigning i antallet af aktiviteter 	

<p>12.2.1 Support på mobiltelefoner</p> <p>Mobiltelefoner købes via kommunens indkøbsaftale/Netbutikken.</p> <p>Kvikskranken beregner og sender en samlet, halvårlig fakturering, centralt til ét KØR-org.nr. pr. forvaltning på et kvarter pr. henvendelse plus eventuelle omkostninger til materialer.</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt kvarter</p>	<p>kr. 151</p>
<p>12.2.2 Rådgivning og publicering af APPs <i>NY</i></p> <p>Der vil blive faktureret for medgået tid og evt. materialer på opgaven.</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	<p>kr. 605</p>
<p>12.2.3 Mobilt Bredbånd</p> <p>Årligt abonnement (gælder for nye abonnemeter)</p> <p>Dataafgifter i forbindelse med anvendelse af roaming i udlandet skal betales direkte fra forvaltningen til udbyder.</p>	<p>kr. 1.100</p>
<p>12.2.4 Trådløst netværk</p> <p><u>Trådløst netværk med adgang til Administrativt Net:</u></p> <p>Konfigureret Access Point, inkl. tilslutning til netværk:</p> <p>kr. 5.758</p> <p>Årlig licensafregning og vedligehold:</p> <p>kr. 1.599</p> <p>Netværk til andre formål end adgang til kommunens administrative net kan tilkøbes for en tilslutningsafgift pr. netværk: (Ønskes <i>alene</i> trådløst netværk til andet formål kan prisbilligere Access Points desuden benyttes.)</p> <p>Aftale om forbrug af båndbredde afregnes pr. Mbit pr. år:</p> <p>kr. 508</p> <p><u>Trådløst netværk til andre formål:</u> (f.eks. Gæste Net, Secure Net eller Public)</p> <p>Tilslutning til internet (KS Internet Pulje)</p> <p>kr. 1.523</p> <p>Konfigureret prisbilligt Access Point</p> <p>kr. 2.539</p> <p>Årlig licensafregning og vedligehold</p> <p>kr. 863</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>	

<p>12.2.5 Skyprint (PaperCut) <i>NY</i></p> <p>Brugeroprettelse, pr. bruger</p> <p>Etableringspris, pr. enhed (Etableringsprisen dækker udstyr, konfiguration af udstyr, etablering på server, kørsel og opsætning på lokationen.)</p> <p>Drift, pr. år (Driftsudgiften dækker over serverdrift, vedligeholdelse af software og fejlretning.)</p>	<p>kr. 58</p> <p>kr. 3.247</p> <p>kr. 1.804</p>
<p>12.2.6 Tilslutning af informations- og storskærme</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>Årlig omkostning er afhængig af:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Den ønskede båndbredde på SecureNet, pr. mbit - Antallet af skærme tilsluttet netværket (switch port, pt. pr år) <p>Evt. opgradering af linjekapacitet skal tilbydes særskilt.</p>	<p>kr. 508</p> <p>kr. 254</p>
<p>12.2.7 Tilslutning af betalingsterminaler</p> <p>Månedlig omkostning pr. terminaltilslutning</p> <p>Forvaltningen afholder selv udgiften/lejen til selve betalingsterminalen hos 3.parts leverandør.</p>	<p>kr. 508</p>
<p>12.2.8 Tilslutning og drift af video konferenceudstyr</p> <p>Konferencepakker faktureres som etableringsudgift pr. pakke plus årligt abonnement på serviceaftalen. Hertil kommer afregning for tilslutning af konferenceudstyr, som sker kvartalsvist.</p> <p>Afregning for tilslutning af konferenceudstyr (kvartalsvist på abonnementsvilkår)</p> <p><u>Konferencepakke 1</u></p> <p>Etableringsudgift (uden serviceaftale)</p> <p><u>Konferencepakke 2</u></p> <p>Etableringsudgift</p> <p>Serviceaftale (ATEA SØLV) pr. år</p>	<p>kr. 2.737</p> <p>kr. 2.666</p> <p>kr. 28.073</p> <p>kr. 3.049</p>

<u>Konferencepakke 3</u>	
Etableringsudgift	kr. 43.839
Serviceaftale (ATEA SØLV) pr. år	kr. 3.101
<u>Konferencepakke 4</u>	
Etableringsudgift	kr. 78.326
Serviceaftale (ATEA SØLV) pr. år	kr. 7.125
<p>Udkørende support i forbindelse med opsætning af udstyret afregnes efter Koncernservices standard timepris. Eventuelle efterfølgende ændringer i installationen afregnes ligeledes efter standard timepris.</p> <p>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.</p> <p>Såfremt forvaltningen ønsker at flytte eller ændre installationen, er dette ikke omfattet af aftalen. Men Koncernservice bistår gerne hermed.</p>	
12.2.9 Rådgivning, planlægning og analyser af IT-systemer NY	
<p>Rådgivning og planlægning af driftsopgaver, samt gennemførelse af specifikke driftsanalyser tilbydes og aftales ud fra de gældende timesatser i prislisen (se afsnit ?? i Servicekatalog 2015).</p> <p>For de yderligere driftsservices der skal indgå i aftalen om Applikationsdrift beregnes de enkelte beløb ud fra de gældende priser for hver enkelt Driftsservice (Applikationsdrift, Datalagring, Datatransport og Serverdrift.)</p>	
Standard time pris pr. påbegyndt time	kr. 605
12.2.10 Rapportudtræk	
<p>Betaling opkræves årligt forud, første gang for resten af det kalenderår hvori aftalen er indgået. Årsopkrævning udsendes ultimo 2. kvartal.</p> <p>Startgebyret indbefatter desuden et fuldt udtræk af nævnte felter på alle brugere.</p>	

Bestilling af rapport	kr. 2.153
Bestilling af ekstrafelter, pr. felt	kr. 323
Abonnement pris pr. år	kr. 4.306
Ekstraudtræk af rapport (for brugere med abonnement), pr. gang	kr. 538
Ekstraudtræk af rapport (for brugere uden abonnement), pr. gang	kr. 2.153
12.2.11 Serverdrift	
Faktura opgøres midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal hvor forbruget finder sted.	
<u>Stor server</u>	
Max 8 vCPU, 32 GB RAM, Microsoft Windows Server 2008 R2	
Meget kraftig server, hvorpå der kan installeres systemer eller database.	
(Som Fysisk Server i stedet for Virtuel øges driftsudgifterne nedenfor med 20%)	
Etableringsudgift	kr. 11.404
Pakker: (Serverdrift)	
- Standard	kr. 48.667
- Sølv	kr. 83.886
- Guld	kr. 103.708
Tilkøb: (Database)	
- SQL til Standard	kr. 48.182
- SQL til Sølv	kr. 57.108
- SQL til Guld	kr. 57.108
<u>Mellem server</u>	
Max 4 vCPU, 16GB RAM, Microsoft Windows Server 2008 R2	
Kraftig server, hvorpå der kan installeres systemer eller database.	
(Som Fysisk Server i stedet for Virtuel øges driftsudgifterne nedenfor med 20%)	
Etableringsudgift	kr. 11.404

Pakker: (Serverdrift)	
- Standard	kr. 41.252
- Sølv	kr. 74.986
- Guld	kr. 94.808
Tilkøb: (Database)	
- SQL til Standard	kr. 32.046
- SQL til Sølv	kr. 38.335
- SQL til Guld	kr. 38.335
<u>Lille server</u>	
Max 2 vCPU, 4GB RAM, Microsoft Windows Server 2008 R2	
Normal server, hvorpå der kan installeres systemer eller database	
(Som Linux Server reduceres driftsudgifterne nedenfor med 20%)	
(Som Fysisk Server i stedet for Virtuel øges driftsudgifterne nedenfor med 20%)	
Etableringsudgift	kr. 11.404
Pakker: (Serverdrift)	
- Standard	kr. 31.982
- Sølv	kr. 63.862
- Guld	kr. 83.683
Tilkøb: (Database)	
- SQL til Standard	kr. 26.127
- SQL til Sølv	kr. 31.991
- SQL til Guld	kr. 31.991
<u>SQL server instans (Database)</u>	
Microsoft Windows Server 2008 R2, Microsoft SQL Server 2008 R2	
En SQL instans kan afvikle flere databaser, anvendes hvis der er behov for flere databaser, men ikke selvstændig server. Leveres kun med standard SLA.	
Etableringsudgift	kr. 10.618
Standard pakke	kr. 23.646

SQL database

Microsoft Windows Server 2008 R2, Microsoft SQL Server 2008 R2

Giver mulighed for afvikling af en database, eksempelvis til et website. Laveste opetid ift. en server.

Etableringsudgift – pr. time kr. 605

Standard pakke (ved Linux - 20%) kr. 11.822

Intern website

Internet Information Services (IIS) 7.5

Website der kun skal tilgås fra kommunens netværk

Etableringsudgift – pr. time kr. 605

Standard pakke (ved Linux - 20%) kr. 5.912

Ekstern website

Internet Information Services (IIS) 7.5

Website der skal tilgås fra internettet

Etableringsudgift – pr. time kr. 605

Standard pakke (ved Linux - 20%) kr. 7.831

FTP site

Etableringsudgift kr. 2.254

Standard pakke kr. 2.819

FTP Secure site

Etableringsudgift kr. 4.509

Standard pakke kr. 5.636

Der kan desuden tilkøbes diskplads, se service **12.1.11 Diskplads**.

De relaterede konsulentopgaver afregnes efter de gældende timepriser. kr. 605

<p>12.2.12 Applikationsdrift <i>NY</i></p> <p>Applikationsdrift tilbydes og aftales ud fra de konkrete driftsopgaver der skal løses og de samlede servicemål, der skal opfyldes.</p> <p>For de yderligere driftsservices, der skal indgå i aftalen om applikationsdrift beregnes de enkelte beløb ud fra de gældende priser i prislisen for hver enkelt driftsservice (datalagring, datatransport, serverdrift, samt rådgivning og planlægning).</p> <p>De relaterede konsulentopgaver afregnes efter de gældende timepriser.</p>	kr. 605
<p>12.2.13 Databaser <i>NY</i></p> <p>Servicen er udskilt fra servicen 12.2.11 Serverdrift</p> <p>Faktura opgøres midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal hvor forbruget finder sted.</p> <p>De beskrevne Databaseservicer behandles som tilkøb til de basale IT-services.</p> <p>Hver af de beskrevne Databaseservicer afregnes i henhold til den tilhørende prisliste som fremgår under 12.2.11 Serverdrift</p> <p>De relaterede konsulentopgaver afregnes efter de gældende timepriser.</p>	kr. 605
<p>12.2.14 Datalagring <i>NY</i></p> <p>Den beskrevne Datalagringservice behandles som tilkøb til de basale IT-services, som er bevillingsfinansierede.</p> <p>Prissætningen sker ud fra gældende dagspris og efter konkret tilbud</p> <p>De relaterede konsulentopgaver afregnes efter de gældende timepriser.</p>	kr. 605
<p>12.2.16 IT-konsulentbistand</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	kr. 605
<p>12.2.17 Systemejerskab</p> <p>Konkret aftale (andele af årsværk). Afhængig af systemets kompleksitet</p>	

Services for udbud, kontrakter, kommerciel og juridisk rådgivning	Pris
<p>13.2.1 IT-udbud</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	kr. 605
<p>13.2.2 Kommerciel og juridisk rådgivning</p> <p>Standard time pris pr. påbegyndt time</p>	kr. 605