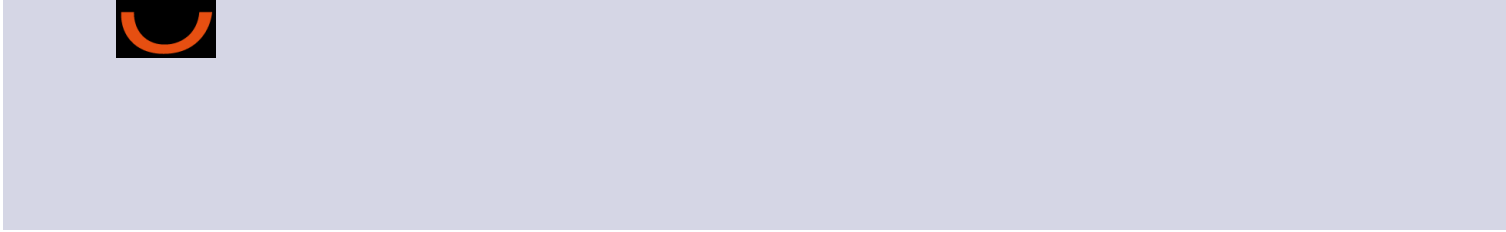
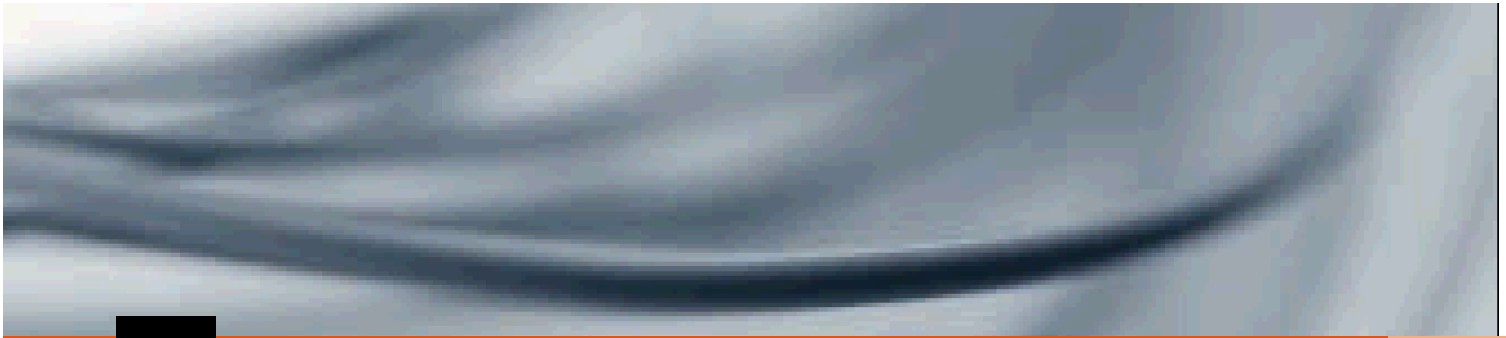


YDELSESKATALOG

IT-YDELSER

2011



Indholdsfortegnelse	
Indledning	2
OBLIGATORISKE YDELSER	5
Brugeradministrationens basisydelse	5
Datalinie til hjemmearbejdsplads	8
Ekstra software	11
Kopi, print og scan	13
PC – arbejdsplads	18
Standard stationær	23
Standard bærbar	24
Ultra bærbar	25
Standard Citrix (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF))	26
Administrativ pc Light	26
Borger pc	27
(Stand alone pc)	28
Serviceniveau VIP	29
Dockingstation / Portreplikator	29
Tilbehør	30
Postkasser og distributionslister	31
Pc-arbejdsplads - Hardware specifikation	33
*Serverdrift	34
Virtuel SQL server – Stor	38
Virtuel SQL server – Mellem	39
Virtuel SQL server – Lille	40
Delt virtuel SQL server	41
Fysisk SQL server – Stor	41
Fysisk SQL server – Lille	42
Virtuel applikationsserver – Stor	43
Virtuel applikationsserver – Mellem	44
Virtuel applikationsserver – Lille	45
Websites - Internt website	45
Websites - eksternt website	46
Ændring i Diskplads	47
Opgradering eller nedjustering i serverstørrelse (CPU)	48
Rettighedsstyring	48
Rådgivning	49
Servicedesk	50
Synkronisering af mobiltelefon med Outlook	52
Token	55
SMS Token	56
Citrix Acces Gateway "CAG" (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF))	57
G/ON token	58
TILKØBSYDELSER	59
Fastnettelefoni - Opret eller flyt fastnettelefon	59
Supplementsydelse	60
IP- telefoniplatform: Opret eller flyt	62
Funktioner til IP-telefoner	63
Konsulent- og serviceydelser – telefoni	64

Indledning

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

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

2011-priserne er p-fremskrevet fra 2010 (1,86 pct.) og, for de obligatoriske ydelsers vedkommende, endvidere fratrukket effektiviseringsbidraget fra 2008-11. Som følge af ændrede prisfremskrivningsskøn for 2009, 2010 og 2011, er der sket en korrektion af priser ifht. de priser der indgår i budget 2011.

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

Ydelseskataloget er opdelt i obligatoriske- og tilkøbsydelser.

Obligatoriske ydelser

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

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

Tilkøbsydelser

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

Tilkøbsydelserne efterspørges af én, flere eller alle forvaltninger.

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

Handelsbetingelser

1. Aftalevilkår

Forvaltningerne er, som omtalt, forpligtet til at benytte KS som leverandør til de obligatoriske

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

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

2. Levering

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

3. Afregning

KS afregner aktivitetsbaseret på alle ydelser, og giver i 2011 kunden muligheden for to afregningsformer:

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

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

Se procedurer og frister [her](#).

4. Priser og afregningsform

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

Ydelsens samlede pris består af:

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

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

5. Timepriser

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

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

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

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

KS servicedesk åbningstider:

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

Ved salg af konsulentbistand faktureres medgået tid pr. påbegyndt time. Hvor intet andet er

nævnt faktureres for min. 1 time + evt. direkte omkostninger.

HK- og IT-medarbejder: kr. 571 pr. time

Konsulent: kr. 785 pr. time

Seniorkonsulent: kr. 1.019 pr. time

Uden for KS servicedesk åbningstider, gælder nedenstående satser:

Konsulentbistand: kr. 1.019 pr. time

Kørsel: kr. 1.019 pr. sag

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

Tilkaldesupport udenfor åbningstid tilbydes kun indenfor københavns kommunegrænse

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

Årsværk: kr. 864.791 pr. år

Direkte omkostninger

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

Servicemål / Key Performance Indicators (KPI)

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

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

Udvælgelsen af servicemål sker i bestillerkredsen max. 2 gange årligt

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

Statistik

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

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

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

Bilagsoversigt

- Bilag 1: Serviceaftaler
- Bilag 2: Ændringer i forhold til 2010
- Bilag 3: Pipeline

OBLIGATORISKE YDELSER

Brugeradministrationens basisydelse	
Ydelse	<p>Denne ydelse omfatter administration af brugernes adgang til kommunens IT-systemer i henhold til bestemmelserne i <u>Københavns Kommunes IT-Sikkerhedsregulativ</u>.</p> <p>Ydelsen omfatter også tildeling af kendeord/passwords til de fagsystemer, som fremgår af <u>Brugeradministrationens systemliste</u> på Kundeportalen, såfremt disse ikke skal gives af tredjepart.</p> <p>Ydelsen omfatter levering af brugeradministration på én bruger pr. sag. For levering af brugeradministration af grupper af brugere, se Brugeradministrationens tilkøbsydelse.</p>
Beskrivelse	<p>Når en medarbejder i Københavns Kommune skal have adgang til at kunne arbejde i relevante IT-systemer, skal medarbejderen/pc-brugeren autoriseres til disse systemer. Det samme gør sig gældende, hvis brugeren får en anden stilling i kommunen eller fratræder sin stilling i kommunen. Her skal brugerens adgange nedlægges og evt. ændres til nye autorisationer.</p> <p>Oprettelse, ændring, flytning eller nedlæggelse af brugerautorisationer udføres af Brugeradministrationen på baggrund af bestillinger fra forvaltningernes autorisationsansvarlige.</p> <p>Brugeradministrationen giver desuden brugerne kendeord/passwords til mange af kommunens fagsystemer. Det sker enten i forbindelse med oprettelse af autorisation til et system, eller ved en bestilling direkte fra den enkelte bruger.</p> <p>Ydelsen leveres efter reglerne i Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ, som bl.a. beskriver de procedurer, som skal efterleves ved bestilling af autorisationer, samt hvilke krav der er til Brugeradministrationen ift. at bistå Revisionen og kommunens sikkerhedsledere i deres arbejde.</p>

Specifikation

Ydelsen indeholder:

- Oprettelse, drift/vedligeholdelse og nedlæggelse af autorisationer på brugere i AD med adgang til KKnet
- Oprette, drift/vedligeholdelse og nedlæggelse af E-mail konti
- Oprettelse, drift/vedligeholdelse af brugere i tværkommunale fællessystemer, herunder: KMD's systemer, eDoc, KOS, mfl.
- Oprettelse, drift/vedligeholdelse af brugere i forvaltningsspecifikke systemer
- Tildeling af kendeord i forbindelse med autorisationer til ny tildelte systemer
- Tildeling af nyt engangskendeord til fagsystemer
- Vejledning af brugere om autorisationsprocessen
- Bistand til revision, udsøgning af enkelt sager og gennemgang af arkiv mv.
- Bistand til KS IT-sikkerhedsfunktion, udsøgning af enkelt sager og gennemgang af arkiv mv.

Ydelsen indeholder ikke:

Drift af Mail/Exchange, filserver, KKnet eller andre fællessystemer.

Brugeradministrationsopgaver/autorisationsprojekter, der vedrører ændringer på mere end én bruger, f.eks. ifm. organisationsændringer, oprettelse af ny lokation, indførelse af nyt IT-system, nye systemversioner og flytning af opgaver fra en forvaltning til en anden. Køb af disse ydelser aftales konkret med bestilleren af opgaven.

Vejledning i autorisationsmulighederne i de enkelte fagsystemer, dvs. systemets mulige roller, profiler mv. Her henvises til de respektive systemers systemejere og kommunens IT-sikkerhedsfunktion. Overblik over systemejerskab findes i databasen FISKK. For kontakt til IT-sikkerhedsfunktionen, se KS Kundeportal.

Brugeropsætning i Outlook, herunder oprettelse af fællespostkasser, distributionslister, mødelokaler mv. Her henvises til KS IT-support eller Remedy for bestilling af disse.

Udtræk af datalister fra fagsystemer.

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

Ansvarsfordeling	<p>Der indgår tre parter i leverancen af Brugeradministrationens basisydelse – Brugeradministrationen i KS, kunden og kommunens IT-sikkerhedsledere. Parterne har følgende forpligtelser:</p> <p>KS' forpligtelser:</p> <p>Behandlingen af autorisationer i de pågældende systemer sker efter anvisning fra respektive systemejere.</p> <p>Anmodninger registreres efter enkeltsagsprincippet til brug for IT-sikkerhedsleders kontrol og til brug for revision.</p> <p>Brugeradministrationen sikrer, at interne processer overholder IT-sikkerhedsregulativet.</p> <p>Kundens forpligtelser:</p> <p>Kunden er forpligtet til at overholde de processer, som kommunens IT-sikkerhedsfunktion har udstukket sammen med Brugeradministrationen og Revisionen.</p> <p>Den autorisationsansvarlige er forpligtiget til at altid at benytte den gældende version af autorisationsblanketten, som findes på KS Kundeportal.</p> <p>Den autorisationsansvarlige skal sikre, at autorisationsblanketten er udfyldt med de korrekte oplysninger om eks. roller og profiler og medarbejder stamdata</p> <p>IT-sikkerhedsledernes forpligtelser:</p> <p>Kommunens IT-sikkerhedsledere sikrer, at de autorisationsansvarlige har tilstrækkelig viden til at levere en konkret bestilling, der overholder IT-sikkerhedsregulativet.</p> <p>Kommunens IT-sikkerhedsledere indmelder godkendte autorisationsansvarlige til Brugeradministrationen.</p> <p>Kommunens IT-sikkerhedsledere sikrer, at Brugeradministrationen er bekendt med anvisninger i autorisationsopgaven for systemer i eget sikkerhedsområde.</p>
Pris	<p>Pris i kr. 338</p> <p>Basisydelsen afregnes pr. aktiv bruger, der har været logget på netværket, inden for de sidste 3 måneder. Der afregnes kvartalsvis til centralforvaltningerne. Antallet af brugere opgøres ultimo kvartalet, som de maksimale antal brugere i det kvartal der afregnes.</p> <p>Såfremt der konstateres en væsentlig stigning i antal sager/pr. år/pr. bruger i 2011 vil dette kunne afspejle sig i prissætningen for 2012.</p> <p>Forudsætningerne for beregningerne i 2010 er ca. 58.000 sager, ca. 26.500 brugere hvilket giver 2,2 sager/pr. bruger/pr. år.</p>
Andet	<p>Mere information om Brugeradministrationen, samt gældende blanketter og vejledninger, findes på KS Kundeportal – Brugeradministrationen</p>

Bilagsoversigt	Bilag 1 Serviceaftaler – Brugeradministrationens Basisydelse Oprettelse af IT-bruger Ændring af IT-bruger Flytning af IT-bruger Sletning af IT-bruger Tildeling af kendeord/password
Senest godkendt:	Version:

Datalinie til hjemmearbejdsplads

Ydelse	<p>KS sikrer, at du har en god og sikker forbindelse fra din hjemmearbejdsplads. En forudsætning for at du kan benytte din hjemmearbejdsplads er, at du har en KS-computer, en internetlinie og en token. Det giver dig adgang til de systemer, som du plejer at arbejde med.</p> <p>Hvis din internetforbindelse bestilles af Københavns Kommune, skal den bestilles via KS.</p> <p>Hvis man har en privat internetforbindelse kan man bruge denne sammen med Token ydelsen.</p> <p>Hvis du allerede har en internetforbindelse derhjemme, bør du vurdere om den er tilstrækkelig kraftig (min. 4Mb) til at arbejde med de fagsystemer, du skal bruge. Hvis din nuværende forbindelse er god nok, skal du blot anvende en token sammen med din KS-computer (se den særskilte ydelse) for at få en sikker forbindelse til fagsystemerne.</p>
Beskrivelse	<p>Internetforbindelsen giver adgang til det åbne internet. Via ydelsen 'Token' opnås adgang til KK's administrative netværk og dermed til de filer, drev og systemer som brugeren skal anvende for at kunne arbejde hjemmefra.</p>

Levering	<p>Bestilling</p> <p>Du bestiller internetforbindelsen gennem Selvbetjeningsløsningen i Remedy. Husk at få tilladelse til bestillingen fra din nærmeste chef først. Vær opmærksom på, at der kan gøres sig specielle regler gældende, når du bestiller, afhængig af din forvaltning. Vi henviser derfor til din forvaltnings eget intranet.</p> <p>En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges i selvbetjeningsløsningen, er medtaget i bestillingen.</p> <p>Levering</p> <p>Efter bestillingen vil du blive kontaktet af leverandøren, der vil aftale et tidspunkt for, hvornår forbindelsen vil blive sat op i dit hjem. Herefter vil forbindelsen blive lukket op, og du har nu gennem din token adgang til de fagsystemer, som du plejer at have adgang til fra din arbejdsplads.</p>
Service mål	<p>Når du bestiller internetforbindelsen kan der gå op til fire uger efter bestillingen, før forbindelsen fungerer.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale Datalinie til hjemmearbejdsplads</p>
Ansvarsfordeling	<p>Efter KS har bestilt linien hos leverandøren, aftales etablering af linien mellem leverandøren og brugeren.</p>
Pris	<p>Etablering (engangsbeløb): kr. 863</p> <p>Årlig drift: kr. 2.739</p> <p>Prisen for internetforbindelsen vil være opdelt i KS administration af linien, samt leverandørens pris. Evt. pris for fejlrettelse fra leverandør er ikke medtaget.</p> <p>For at hjemmearbejdspladsen kan tilgå KKnet samt fagsystemer skal der tilføjes pris for Token ydelsen til denne pris.</p>
Andet	<p>Intet at bemærke</p>
Bilagsoversigt	<p>Bilag 1: Serviceaftale Datalinie til hjemmearbejdsplads</p>
<p>Senest godkendt: 2010 Version: 2.0</p>	

Ekstra software	
Ydelse	Har du brug for ekstra software på din pc, ud over det du automatisk får med, skal du som udgangspunkt bestille det via Koncernservice.
Beskrivelse	Du skal bestille softwaren i Selvbetjeningsløsningen i Remedy og klikke på den software, du vil have. Gå ind i "IT-bestillinger" og vælg "Ekstra software". Så bliver softwaren automatisk installeret på din pc gennem kommunens netværk. Hvis du ikke lige finder den software, du leder efter, kan du henvende dig til Koncernservice på 70808000 eller gennem Remedy, så kan vi hjælpe dig med at indkøbe og installere softwaren.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <p>Ydelsen omfatter indkøb, installation og licensregistrering af standardsoftware der tilføjer ekstra funktionalitet til standardarbejdsplads.</p> <p>Se software her [Link til varekatalog]</p> <p>Ved bestilling af ekstra software, som ikke findes i Selvbetjeningsløsningen, skal følgende oplyses ved henvendelse til Servicedesk</p> <p>Maskinnavn</p> <p>Faktureringsadresse/organisationsnummer</p> <p>Brugernavn på primær bruger, kontor, telefon</p> <p>Der kan dog være særlige forhold, der gør sig gældende i hver forvaltning omkring bestilling. Derfor vil vi opfordre dig til at orientere dig på din forvaltnings intranet.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <p>Ydelsen omfatter ikke support i anvendelse af software.</p> <p>Sikkerhedsgodkendelse af systemer er ikke omfattet af ydelsen. Hvis et system kræver sikkerhedsgodkendelse, foretages denne af forvaltningens egen sikkerhedsleder jf. sikkerhedsregulativet.</p> <p>Ydelsen omfatter ikke evt. autorisation til systemer.</p>
Levering	Installation af software på pc, der leveres ingen medier e.l.
Servicemål	Koncernservice leverer softwaren inden for to arbejdsdage. I særlige tilfælde kan der gå op til 10 arbejdsdage.
	Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale Ekstra software
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale til ovenstående
Pris	Kr. 833,- pr. software udrulning + licenspris individuel

Andet	Vedrørende MS- og Adobe software, har nogle forvaltninger specielle aftaler om uddannelseslicenser. I disse tilfælde leverer og ejer forvaltningen softwaren. KS installerer softwaren på pc'en. Brugeren betaler for licensen direkte til forvaltningen, som udsender opkrævning. Brugeren betaler for installationen gennem KS som udsender opkrævning.
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Ekstra software
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Kopi, print og scan

Ydelse	Standardisering af Levering, Udskiftning og Service for kopi, print og scan.
Beskrivelse	<p>Med denne ydelse sikrer KS, at det print-, kopi- og scan-udstyr som ikke er dækket af pc-abonnementet kommer under én ydelse. Ydelsen gælder udstyr der bestilles fremadrettet. Eksisterende udstyr som ikke er dækket af disse to ydelser, vil fortsat afregnes under timepris.</p> <p>KS leverer udstyret på lokationen som anvist ved bestillingen og sikrer korrekt opsætning, billigst mulige printopsætning (dvs. duplex og ingen farve som standard og lign.) og sikrer du kan printe på udstyret. Ved levering af multifunktionsprintere sørger KS også for introducerende undervisning til brugerne.</p> <p>Er der problemer med udstyret kan du kontakte os for afhjælpning. Hvis der mangler forbrugsstoffer (toner eller servicekit) kan du kontakte os, og vi vil sørge for levering af dette og i tilfælde af udskiftning af servicekit sørger vi for udskiftningen. Udgiften til toner og servicekit er en del af ydelsen.</p> <p>Vi tilbyder at udskifte udstyret efter 5 år (se specifikationer vedrørende udskiftning, opsigelse og op- og nedgraderinger).</p> <p>Der er udarbejdet en oversigt, hvor det fremgår hvilke modeller som du bør vælge til de funktioner, forbrug og behov du har i det daglige. Vi rådgiver gerne ved bestillinger og altid i forbindelse med bestillinger af multifunktionsprintere. Alle modeller under denne ydelse overholder miljømærkerne "Der Blaue Engel" og "Energy Star".</p> <p>Fejlretning under denne ydelse baserer sig på pc-abonnementets servicemål. Dvs. der opdeles i kritiske og ikke kritiske sager. Dvs. 2 og 10 dages sager.</p> <p>Toner, levering af toner, servicekit og skift af servicekit er en del af ydelsen. Denne del af ydelsen afregnes dog separat efter forbrug. Levering af toner og skift af servicekit vil ske næste arbejdsdag, hvis bestillingen til KS sker inden kl. 13.00 på hverdage.</p>

Specifikation Ydelsen omfatter ved fremadrettede bestillinger:

Alm. SH netværksprintere, som ikke er dækket af pc-abonnementet

Alm. farve netværksprintere

Farve multifunktionsprintere, bordmodeller

Farve multifunktionsprintere

Alle enheder skal installeres på printservere håndteret af KS. Undtagelser er lokationer med ringe, eller ingen netforbindelse. Det er KS som beslutter disse undtagelser. Ønsker forvaltningerne at installere én print-enhed flere gange på en KS-printserver, er det antallet af installationer der giver antallet af driftsaftaler..

Alle nye print-enheder som opstilles er omfattet af ydelsen, herunder opsætninger på baggrund af udskiftninger (dog ikke printere dækket af pc-abonnementet). Der kan kun opsættes enheder der er bestilt via KS. Der kan kun bestilles enheder der står på KS positiv-liste. Denne liste vil være at finde KS' ydelser på knet.

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

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

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

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

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

Ydelsen indeholder aftaler for fejlretning

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

Fejlretning på ydelsen Print, Scan og Kopi

Forudsætning	KPI	Måling
Fejlen prioriteres af KS som kritisk. F.eks. ved defekt printer/mfp'er, printer/mfp'er fungerer ikke.		
Fejlen prioriteres som kritisk, hvis fem eller flere brugere eller alle brugere i organisatoriske enheder med under fem brugere, ikke kan printe, scanne eller		

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

Ydelsen indeholder fast periode for drifts- og forbrugsaftale:

Til ydelser er tilknyttet en driftsaftale og en forbrugsaftale. Begge aftaler gælder for 5 år per printenhed fra den dag enheden er opsat. Inden

udgangen af første halvår, vil næste års aftaleudløb blive sendt til forvaltningerne. Kunden vil herefter få mulighed for at vælge mellem:

- At købe en ny tilsvarende model. Nye drifts- og forbrugsaftaler oprettes.

- At opgradere eller nedgradere til en anden model. Kunden faktureres for en bestilling og nye drifts- og forbrugsaftaler oprettes.

- At lade aftalen udløbe. KS bortskaffer enheden uden beregning,

- Kunden kan også vælge at beholde enheden efter aftaleophør. Enheden vil, i så fald, blive slettet

fra KS' printserver installation og enheden vil driftsmæssigt tilhøre kunden. Enheden kan så fungere som lokal-printer, eller kopimaskine uden net-opkobling. Service på sådanne enheder vil blive faktureret som lokal-print (pr. medgået tid).

- Drifts- og forbrugsaftalerne kan, af kunden, opsiges med 3 måneders varsel. KS vil, hvis kunden ønsker det, bortskaffe enheden.

- Driftsaftalen dækker printserver vedligeholdelse, overvågning, afvikling af spoolerfejl, sletning af printkø og 1. og 2. level support, herunder kørsel, samt

organisatorisk flyt fra et org.nr. til et andet.

Desuden dækker driftsaftalen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server ved opsigelse eller aftaleophør.

- Forbrugsaftalen dækker tonerforbrug, incl. levering. Ligeledes dækker aftalen servicekit, incl. levering og udskiftning. Ydermere dækker forbrugsaftalen en udbedring af hardwarefejl på udstyret incl. kørsel, teknikertid og eventuelle reservedele. Papirstop kan ikke, som udgangspunkt, betragtes som en hardwarefejl. Papirstop kan skyldes for dårligt papir, forkert placering i

papir-
bakken og
lignende.
Hvis dette
kan
udelukkes, v
il gentagne
papir-stop
blive
betragtet
som en
hardware-
fejl og det vil
være
dækket af
forbrugsaftal
en. Prisen
er efter
forbrug og
benævnes
som
klikprisen.
Antallet af
klik kan
aflæses på
printenhede
ns
tællerstand.
En oversigt
over klik-
omregninge
n findes
under
afsnittet
Priser. KS er
ansvarlig for
aflæsning af
tællerstand
på
printenheder
ne.

**Ydelsen
indeholder
ikke:**

Ydelsen
indeholder
ikke
bortskaffels
e af brugte
tonerpatron
er. KS

anbefaler at opstille kasser til retur-tonerpatroner. Dette kan etableres via Kommunens indkøbsaftaler.

Ydelsen indeholder ikke bestillinger til CICS, Kør, lasprint, KMDP og lign. Kunden opfordres til at bestille dette i separate sager.

Skulle der indkomme sager med kopi, print og scanner bestillinger som også indeholder bestillinger til CICS, Kør, lasprint og KMDP vil KS oprette separate sager med disse bestillinger.

Ydelsen indeholder ikke isætning af tonerpatroner. Ønskes dette er det en separat

sag, og faktureres med én kørsel + ½ time (750,- + 280,- = 1030,-) + anskaffelse af tonerpatron.

Ydelsen dækker ikke hjemmearbejdspladser. De vil blive serviceret efter timepris på lige fod med printere installeret som lokalprintere. De kan dog stadig bestilles via KS.

<p>Levering</p>	<p>Altid på adressen i angivet lokale, incl opsætning. Dog kun hvis korrekt stik er placeret i lokalet (netværk og edb-strøm med jord). Standardlevering af printer er med 10 meter patch kabel. I de tilfælde, hvor print-enheden skal opkobles via trådløst netværk, bortfalder kravet om et net-stik.</p> <p>Alle enheder leveres med standardopsætningen:</p> <p>For print:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papirretning = Stående 2. Duplex slået til = Vend efter lang 3. Papirkilde = Vælg automatisk 4. Medier = Uspecificeret 5. Farve = Gråtoner (Sort/hvid) <p>For scan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentfiltype = PDF 2. Outputkvalitet = Høj 3. Opløsning = 300 DPI 4. Farve/sort = Farvescanning <p>For kopi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Duplex slået til 2. Kvalitet: Gråskala (Sort/Hvid) = Slået Til 3. Papirretning (Stående/Liggende) = Stående 4. Kombination (2 i 1, 4 i 1, etc.) = Slået Fra 5. Stempel (Vandmærke) = Slået Fra 6. Erstat A4/letter = Slået til <p>For efterbehandling på mfp'er, hvor denne er installeret:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Midterhæft/Foldning = Slået Fra 2. Hulning = Slået Fra 3. Output-metode (Normal/Sikker udskrift/etc.) = Normal 4. Hæfteklam = Slået Fra <p>Flytning af udstyret:</p> <p>Ved fysik flytning af udstyret til andet lokale eller anden fysisk lokation, skal KS kontaktes for nærmere aftale. Dette er en separat sag og faktureres efter gældende timepriser. KS sørger for registrering af udstyrets nye placering. Dette gælder uafhængigt af at flytningen også er organisatorisk.</p> <p>Ved organisatorisk flytning af udstyret fra et org.nr. til et andet, meddeles dette KS via en Remedy-sag. Organisatorisk flytning er indeholdt i ydelsen (Driftspris).</p>
<p>Servicemål</p>	<p>Ved bestilling af en ny printer eller mfp, kan du forvente at modtage denne senest ti arbejdsdage, efter du har bestilt den.</p> <p>Ved fejlretning på printer eller mfp, kan du forvente at kritiske fejl bliver løst senest to arbejdsdage efter fejlmelding, andre fejl og uhensigtsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale Kopi, print og scan</p>

Ansvarsfordeling	<p>Korrekt bestilling via Selvbetjeningsløsningen (SRM). Kunden skal ved bestillingen oplyse adresse, placering, kontaktperson, telefonnummer, anvender og betalende org. nummer.</p> <p>Drifts- og forbrugsaftale gælder for 5 år. KS er ansvarlig for varsling af at disse aftaler udløber. Inden udgangen af første halvår, vil næste års aftaleudløb blive sendt til forvaltningerne. Kunden bliver tilbudt udskiftning af udstyret.</p> <p>Kunden er selv ansvarlig for at maskinerne opstilles i omgivelser som overholder gældende brand- og miljø-regler.</p> <p>Udstyret ejes af den enkelte forvaltning, men driftes og serviceres af KS.</p> <p>KS overholder det til enhver tid gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR.</p>
-------------------------	---

Pris

Ydelsen omfatter 3 prissatte grundleverancer

A. Etableringspris (indkøb og etablering), som varierer efter typevalg. Etableringsprisen dækker over sagshåndtering, ip-opsætning, serverinstallation og kundevejledning i installation, samt indkøbspris for enheden. Pris A er en engangsydelse.

B. Driftspris som dækker printserver vedligeholdelse, overvågning, afvikling af spoolerfejl, sletning af printkø og 1. og 2. level support, herunder kørsel, samt organisatorisk flyt fra et org.nr. til et andet. Desuden dækker prisen nedtagning, afhentning, skrotning og sletning fra server ved opsigelse eller aftaleophør. Pris B afregnes kvartalsvis.

C. Forbrugsaftale, som dækker toner, incl. levering, servicekit, incl. levering og udskiftning og udbedring af hardware-fejl på udstyret. Prisen er efter forbrug og benævnes som klikprisen. KS er ansvarlig for aflæsning af tællerstand på printenhederne. Farveprint eller farvekopier tæller ikke flere klik da SH og farve har hver sin tæller. Enheden tæller kun pr. stykke papir. Der tælles med disse klik:

Scan = 0 klik

A4 = 1 klik

A4 duplex = 2 klik

A3 = 2 klik

A3 duplex = 4 klik

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

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

Priser:

Type	Etablering, A	Årlig drift, B	Klikpris, C
MFP Farve - Bordmodel			
1001	3.796	2.353	-
1002	5.495	2.353	0,049/0,19
1003	10.269	2.353	0,049/0,19
MFP - Farve			
2001	24.927	2.353	0,039/0,099
2002	32.048	2.353	0,039/0,099
2003	38.286	2.353	0,039/0,099
2004	31.970	2.353	0,039/0,099
2005	39.377	2.353	0,039/0,099
2006	45.329	2.353	0,039/0,099
2007	39.901	2.353	0,039/0,14
2008	44.664	2.353	0,039/0,14
2009	50.616	2.353	0,039/0,14
Printer - sort/hvid			
3001	3.219	2.353	0,0696
3002	3.960	2.353	0,0532
3003	5.890	2.353	0,0400
Printer - Farve			

4001	3.790	2.353	-
4002	5.769	2.353	0,0827/0,39 98
4003	7.832	2.353	0,0610/0,32 35
Andet	l.a.b.		
Bilagsoversigt	Bilag 1: Typeoversigt		
Senest godkendt:		Ydelses nr:	Version:

PC – arbejdsplads

Ydelse	KS tilbyder et abonnement på en pc arbejdsplads, inkl. standardsoftware og etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver.
Beskrivelse	<p>Du kan igennem KS tegne abonnement på følgende pc typer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard stationær• Standard bærbar• Ultra bærbar• Standard Citrix arbejdsplads• Administrativ pc light• Borger pc <p>Med pc-arbejdsplads abonnementet får du en række fordele:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vi leverer pc' en til dit kontor, sætter den op og sikrer os, at den virker.• Har du problemer med computerens hardware eller software, er du velkommen til at kontakte os for at få hjælp.• Vi udskifter løbende pc' en, så du aldrig kommer til at arbejde på en gammel pc.• Alle pc'erne du kan vælge imellem er testet og sikret af os, så du kan bruge Københavns Kommunes it-systemer.

programmet på igen, blive faktureret i henhold ydelsen ekstra software, brugeren skal dog dokumentere gyldig licens. samt have installationsmedie).

Levering	<p>Når du har bestilt pc'en, leverer vi den på den en af kommunens lokationer og opsætter den, så den er klar til brug og kan printe på netværksprinter.</p> <p>Hjemmearbejdspladser leveres til medarbejderens arbejdsadresse i kommunen.</p>
Service mål	<p>Ved bestilling af en ny pc-arbejdsplads, kan du forvente at modtage pc'en senest ti arbejdsdage, efter du har bestilt den.</p> <p>Ved fejlretning på pc'en, kan du forvente at kritiske fejl bliver løst senest to arbejdsdage efter fejlmelding, andre fejl og uheldsmæssigheder vil blive løst senest ti arbejdsdage efter fejlmelding.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale pc-arbejdsplads</p>
Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Du skal bestille pc'en i selvbetjeningsløsningen i Remedy. Her skal du ind i "IT-Bestillinger" og vælge en abonnementsstype under "Arbejdsplads (PC)". Du kan ringe til Kundecenteret på 70 80 80 00 og få hjælp til oprettelsen.</p> <p>Edb-strøm og netværkskabling skal være tilgængelig i umiddelbar nærhed af printer og PC. Det er kundens opgave sikre dette er tilgængeligt. KS kan efter aftale etablere dette mod betaling.</p> <p>Er edb-strøm og netadgang ikke etableret ved levering af pc, kan KS aflevere it-udstyret og kunden kan herefter selv tilslutte til strøm/netværksstik eller bede KS om at komme igen.</p> <p>I sidstnævnte tilfælde betaler kunden timebetaling per påbegyndt ½ time samt kørselsgebyr. Indretning af den fysiske pc-arbejdsplads iht. gældende lovgivning er kundens ansvar.</p> <p>Opsigelsesvarslet er 10 arbejdsdage.</p> <p>KS modtager kun opsigelser der er indsendt gennem selvbetjeningsløsningen. Der kan således ikke ske en mundtlig opsigelse.</p> <p>Alle generelle afgifter fremgår af KS' Salgs- og leveringsbetingelser, som Kunden accepterer når bestilling oprettes.</p> <p>KS forpligtigelse:</p> <p>KS er ansvarlig for selve dataforbindelsen (dog ikke sektornet) og dens kapacitet.</p>
Pris	<p>Se under ydelsesvarianter.</p> <p>Faktureringsgrundlaget trækkes den 15. midt i et kvartal – og antallet af godkendte pc'er på det tidspunktet, vil blive faktureret.</p> <p>Alle pc abonnementer tillægges et it-sikkerhedsgebyr på kr. 82</p> <p>Merforbrug af diskplads afregnes til kr. 303 pr. GB pr. år, inklusiv backup.</p>

<p>Andet</p>	<p>Prisreduktion gældende for BUF: Standard stationær pc-arbejdsplads, Standard bærbar pc-arbejdsplads, Ultra bærbar pc-arbejdsplads, Standard Citrix-arbejdsplads og Administrativ pc Light.</p> <p>KS udgifter, som modsvares af tilsvarende udgifter i BUF, Sektornet:</p> <p>WAN udgifter: kr. 618 justeres med 50 %</p> <p>Netværksudstyr: kr. 209 justeres 100 %</p> <p>Netværkshandling: kr. 286 justeres 100 % (samlet reduktion kr. 1.114)</p> <p>KS udgifter, som modsvares af tilsvarende udgifter i BUF, MS-aftaler:</p> <p>Office 2007: kr. 196 justeres 100 %</p> <p>CAL Windows: kr. 422 justeres 100 %</p> <p>Opsparing licenser: kr. 261 justeres 100 % (samlet reduktion kr. 879)</p> <p>Hjemmearbejdsplads:</p> <p>For at pc-arbejdspladsen kan fungere som en hjemmearbejdsplads skal du også bestille en token løsning. Se ydelsesbeskrivelsen for Datalinje til hjemmearbejdsplads og ydelsesbeskrivelsen for Token.</p> <p>Ekstra software:</p> <p>Udover den standardsoftware som er omfattet af prisen på pc-arbejdsplads, har du mulighed for at tilkøbe forskellig anden software. Se ydelsesbeskrivelsen for Ekstra software.</p> <p>Abonnementsændring:</p> <p>Brug formular i Remedy selvbetjeningsløsning, så bestilling og afbestilling håndteres i samme sag.</p>
<p>Bilagsoversigt</p>	<p>Bilag 1: Serviceaftale pc-arbejdsplads</p> <p>Specifikationer for hardware</p> <p>Softwaregruppering (udarbejdes i samarbejde med forvaltningerne i løbet af 2010)</p>
<p>Senest godkendt: 2010 Version: 2.0</p>	

<p>Pc-arbejdsplads</p>	
<p>Standard stationær</p>	
<p>Ydelse</p>	<p>Standard stationær kan anvendes i de fleste tilfælde. Den kan køre alle nødvendige fagsystemer og har plads til det nødvendige software.</p>

Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Standard stationær</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link]</p> <p>Etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver, adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Standard pc: Kr. 7.861</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år</p>
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Standard bærbar	
Ydelse	Standard bærbar er velegnet, hvis du skal kunne arbejde flere steder, f.eks. hvis du skifter mellem flere kontorer eller mellem hjem og arbejdsplads.
Specifikation	<p>Standard bærbar med specifikationer i henhold til hardware skema.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Standard bærbar</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver, adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Brugere kan rekvirere et nyt standardbatteri, hvis levetiden er mindre end 1 time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Når den bærbare anvendes til normalt/standard arbejde. • Når den bærbare står i maks. batteri mode. • Når den bærbare er fra 2009 eller nyere. <p>Forudsætning er at brugeren selv kan udskifte batteriet, som vil blive sendt direkte fra leverandøren.</p> <p>Brugte batterier returneres til KS, for miljørigtig bortskaffelse.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Standard bærbar: Kr. 9.977</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år</p>
Andet	Supplementsydelse: Dockingstation /Portreplikator, sikrer at brugeren altid har en funktionel dockingstation / portreplikator.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Ultra bærbar	
Ydelse	Ultra bærbar er mindre end standard bærbar pc og vejer ikke så meget. Derfor er den velegnet til dig, som skal have pc'en med på farten.
Specifikation	<p>Ultra bærbar med specifikationer i henhold til hardware skema.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Ultra bærbar</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver, adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Brugere kan rekvirere et nyt standardbatteri, hvis levetiden er mindre end 1 time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Når den bærbare anvendes til normalt/standard arbejde. • Når den bærbare står i maks. batteri mode. • Når den bærbare er fra 2009 eller nyere. <p>Forudsætning er at brugeren selv kan udskifte batteriet, som vil blive sendt direkte fra leverandøren.</p> <p>Brugte batterier returneres til KS, for miljørigtig bortskaffelse.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Ultra bærbar: Afregnes med et årligt abonnement på kr. 10.690</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 3,3 år</p>
Andet	Supplementsydelse: Dockingstation /Portreplikator, sikrer at brugeren altid har en funktionel dockingstation / portreplikator.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Standard Citrix (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF))	
Ydelse	Standard Citrix er velegnet hvis du vil have en mere fleksibel arbejdspladsløsning, som primært skal køre fagsystemer.
Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, under stationær pc, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Standard Citrix</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Forudsætningen er dog at software er tilgængeligt på forvaltningens citrix miljø.</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Etablering af adgang til de fagsystemer, som anvendes til løsning af brugerens arbejdsopgaver, adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Standard Citrix: Kr. 8.282</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 4 år</p>
Andet	Det er en forudsætning at din forvaltning har etableret et citrix miljø, for at kunne bestille denne pc.
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Administrativ pc Light	
Ydelse	Administrativ pc light er velegnet, hvis du vil have en billigere arbejdsplads, som har et begrænset behov for adgang til fagsystemer.

Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, under stationær pc, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Administrativ pc light</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Der er adgang til kommunens administrative net, adgang til sort/hvid netværksprint og adgang til personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Der er ikke adgang til andre softwaregrupper.</p> <p>Administrativ pc light kan ikke anvendes som Citrix arbejdsplads.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Administrativ pc Light: Kr. 6.290</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 4,5 år</p>
Andet	<p>For Administrativ pc Light, er det muligt at tilføje nye fælles tværkommunale applikationer. Dog skal der tages hensyn til evt. hardware krav afledt af ændringen.</p> <p>Dette kan gøres en gang i kvartalet.</p>
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Borger pc	
Ydelse	Borger pc er velegnet til steder, hvor man vil give borgerne mulighed for at tilgå Internettet, f.eks. selvbetjeningsløsninger.

Specifikation	<p>Standard stationær med specifikationer i henhold til hardware skema, under stationær pc, Inkl. standard skærm, tastatur, mus.</p> <p>Pc'en indeholder standardsoftware i henhold til grupperne:</p> <p>A – Image</p> <p>B – Abonnement, Borger pc</p> <p>C – Forvaltning, i henhold til brugerens forvaltning</p> <p>D – Rolle, kan tilkøbes</p> <p>E – Bruger, kan tilkøbes</p> <p>Indholdet kan ses [link].</p> <p>Borger pc'en har IKKE adgang til kommunens administrative net, sort/hvid netværksprint og personligt drev og fællesdrev.</p> <p>Print på borger pc kan leveres som en supplementsydelse.</p>
Levering	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Servicemål	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Ansvarsfordeling	Se beskrivelsen under pc-arbejdsplads
Pris	<p>Borger pc: Kr. 6.157</p> <p>Priser under forudsætning af en afskrivningstid på 4,5 år</p>
Andet	For Borger pc, er der mulighed for forvaltningsspecifikke opdateringer af applikationspakken. Dog skal der tages hensyn til evt. hardware krav afledt af ændringen. Dette kan gøres en gang i kvartalet.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

(Pc-arbejdsplads)	
(Stand alone pc)	
Ydelse	KS leverer en stand alone pc uden netværksadgang.

Specifikation	<p>Du kan igennem KS bestille følgende Stand alone pc typer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard stationær • Standard bærbar • Ultra bærbar <p>Der er ingen support på pc'en, som leveres med fulde administrative rettigheder.</p> <p>Pc'en må ikke kobles på kommunens netværk.</p> <p>Pc'en indeholder en Windows 7 OEM installation, men ingen anden software.</p>
Levering	<p>Pc'en kan afhentes i Quickskranken på Ottiliavej.</p> <p>KS kan levere pc'en mod betaling for kørsel, kr. 750,-</p>
Servicemål	<p>Ved bestilling af en Stand alone pc, kan du forvente at pc'en er klar til levering efter senest ti arbejdsdage.</p> <p>Ved bestillinger på over 5 stk., levering efter nærmere aftale.</p>
Ansvarsfordeling	<p>Stand alone pc skal bestilles via selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Når pc'en er udleveret og betalt er den kundens ejendom og ansvar.</p>
Pris	<p>Standard stationær: Kr. 2.702,-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skærm, 22" Kr. 1.400,- <p>Standard bærbar: Kr. 5.027,-</p> <p>Ultra bærbar: Kr. 6.655,-</p> <p>Ovenstående priser tillægges et håndteringsgebyr på kr. 285,- pr. pc. op til 5 pc'er.</p> <p>Større bestillinger efter tilbud.</p> <p>Priserne kan ændre sig, hvis KS oplever prisændringer fra vores leverandører.</p>
Andet	<p>Pc'er leveres med 3 års garanti, reklamationer skal direkte til leverandøren.</p> <p>Software og andet tilbehør skal købes via kommunes øvrige indkøbsordninger.</p>
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads

Serviceniveau VIP

Ydelse

Til dig, som vil have support med det samme, døgnet 24 timer.

Specifikation	VIP-aftalen er personlig og knytter sig derved kun til personen som har indgået aftalen. VIP-aftale omfatter følgende: PC-arbejdsplads Mobiltelefon (1. prioritet på telefonkø, tlf. 3366 6112) I tilfælde af fejl på mobiltelefon (mulighed for lånemobil) Support på hjemmeadressen Anvendelsessupport ydes i det omfang den pågældende tekniker kan hjælpe.
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Løsningsstart inden for 1 time (2 timer uden for normal arbejdstid) og uafbrudt indtil fejl er løst.
Ansvarsfordeling	Support ydes kun på pc'er og andet udstyr købt igennem KS.
Pris	Forudsætning for VIP abonnementet er at brugeren har en pc-arbejdsplads igennem KS. Prisen er pr. år kr. 10.935
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Dockingstation / Portreplikator	
Ydelse	Abonnementsydelse, som sikrer at du altid har en funktionel dockingstation / portreplikator
Specifikation	Ved udskiftninger og reparationer af bærbare pc-arbejdspladser, leverer KS en dockingstation / portreplikator, som fungerer med den nye pc.
Levering	Sendes direkte fra leverandøren
Servicemål	Vil blive leveret inden for 10 arbejdsdage.
Ansvarsfordeling	Forudsætning er at brugeren selv kan tilslutte dockingstationen / portreplikatoren i de tilfælde KS ikke sætter dockingstationen op i forbindelse med udskiftning af en pc.
Pris	Prisen er pr. år kr. 380
Andet	Intet at bemærke

Pc-arbejdsplads	
Tilbehør	
Ydelse	Hvis du har behov for en pc, som er bestykket anderledes end vores standard pc-arbejdsplads.
Specifikation	Tilbehør til pc-arbejdsplads, kan f.eks. være: <ul style="list-style-type: none"> • Mere ram • Større grafikkort • Ekstra eller større skærm • Adgang til A3 print • Adgang til farveprint • Roller-mus • Trådløs mus og tastatur.
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Se varekataloget
Andet	Der henvises til varekataloget i Remedy selvbetjening, hvor der er beskrivelser og priser for det enkelte tilbehør.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads	
Postkasser og distributionslister	
Ydelse	Oprettelse og ændring af distributionslister, postkasser og kalender.

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

Service	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Oprettelse af distributionsliste kr. 285 Oprettelse af postkasse eller kalender kr. 571 Ændring / tilføjelse til distributionsliste, kalender eller postkasse kr. 95
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads - Hardware specifikation

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

Pc type	Specifikationer	Indkøbsår		
		2008	2009	2010
Stationær pc	Model		HP DC5800	HP Compaq 6005 Pros SFF
	Processor	2 Ghz	Intel 2,8 Ghz	AMD Phenom II X2 3 Ghz
	Ram	Min. 1 GB	4 GB	4 GB
	Skærm	19" fladskærm	19" fladskærm	19" fladskærm
	Opløsning maks.	1280x1024	1280x1024	1280x1024
	Grafikkort		Integreret Intel GMA 3100	ATI Radeon HD 4200
	Harddisk		80 gb	250 GB
	Drev		DVD brænder	DVD drev
	Netværk		10/100Mbit	10/100/1000Mbit
Standard bærbar PC	Model		HP Compaq 6730p	HP ProBook 6545b
	Processor	1,8 Ghz	Intel 2,3 Ghz	AMD Turion II 2,4 Ghz
	Ram	Min. 1 GB	2 GB	4 GB
	Skærm		15,4"	15,6"
	Grafikkort		Mobile Intel GMA 4500	ATI Mobility Radeon HD 4200
	Harddisk		160 GB	150 GB
	Drev		Intern DVD brænder	Intern DVD brænder
	Netværk		10/100/1000Mbit og trådløst	
	Batteri			6 celler, levetid maks. 5 timer
Ultra bærbar PC	Model		HP Elitebook 2530p	Lenovo X100e
	Processor	1,2 Ghz	Intel Core 2 Duo 1,86 Ghz	AMD Athlon Neo 1,6 Ghz
	Ram	Min. 1 GB	2 GB	4 GB
	Skærmstørrelse		12,1"	11,6"
	Grafikkort		Mobile Intel GMA 4500	ATI Mobility Radeon HD 3200
	Harddisk		80 GB	250 GB
	Drev		DVD drev	Ekstern DVD brænder
	Netværk		10/100/1000Mbit og trådløst	10/100/1000Mbit og trådløst
	Batteri		3 celler	6 celler, levetid maks. 5 timer
Vægt		1,45 kg.	1,5 kg.	

Specifikation Ydelsen vedrører afvikling af kundens applikationer på servertyper med forskellig kapacitet indenfor kategorierne:

Type	Server
SQL	Virtuel SQL server - Stor
SQL	Virtuel SQL server - Mellem
SQL	Virtuel SQL server - Lille
SQL	Delt virtuel SQL server
SQL	Fysisk SQL server - Stor
SQL	Fysisk SQL server - Lille
Applikation	Virtuel applikationsserver - Stor
Applikation	Virtuel applikationsserver - Mellem
Applikation	Virtuel applikationsserver - Lille
Website	Internt website
Website	eksternt website

Som udgangspunkt leveres serverydelsen via KS virtuelle servermiljø. I særlige tilfælde er der mulighed for at levere SQL server ydelsen som fysisk server i form af enten lille eller stor dedikeret SQL server.

Beskrivelse af de enkelte servertyper fremgår af nedenstående ydelsesvarianter. Diskplads afregnes som tilkøbsydelse til hver servertype, både for produktions- og backupdata.

Service niveauerne, Standard, Sølv, Guld, for ydelsen serverdrift er omtalt i Serviceaftale: Serverdrift. Der er ikke mulighed for at tegne serviceniveau "Sølv eller Guld", såfremt der vælges delt server, ligesom serviceniveau "Sølv og Guld" på fysisk server alene ydes efter konkret tilbud fra koncernservice.

Såfremt Kunden ønsker et andet serviceniveau end i dag for servere under bevillingsbindingen (baseline servere), udregner KS, hvad forvaltningen skal have tilbage fra deres serverbetaling i dag (bevillingsbinding servere) og så udregnes der en ny pris på baggrund af denne model. For alle nye servertilbud anvendes denne model.

Bestilling

En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges, er medtaget i Remedy bestillingen.

Afregning

Der afregnes midt i kvartalet, således at afregningen kan nå at komme med i det kvartal hvor forbruget finder sted.

Serverdrift i forhold til Systemdrift

Nærværende Serverdrift ydelse skal kombineres med fremtidig Systemdrift ydelse for samlet at afspejle komplet drift af applikationer og servere for Kunderne.

Ydelsen indeholder: Server

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

Licenser

Ydelsen omfatter anskaffelse og administration af hardware og licenser til basisdrift i form af styresystem, SQL, Internet informations server og

backup,
som følger
af ydelsen.
Ydelsen
omfatter
alene
software der
fremgår af
servertypen
s
specifikation
. Hvis der
ønskes
software
eller
applikatione
r, der giver
en tilføjelse
af
funktionalitet
i forhold til
basisdrift af
serveren,
kan KS
afgive tilbud
på dette i
dialog med
en evt. 3.
parts
leverandør.

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

Ved ønske
om
tilpasning til
standardops
ætning
afholder

kunden alle omkostninger efter konkret tilbud fra koncernservice.

Etablering af ny server

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

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

Ydelsen omfatter opsætning af basisadministrator adgange, og opsætning af sikkerhedssystem i h.t.

leveret
specifikation
fra evt.
applikationsl
everandør
af basis
brugeradga
ng. Ydelsen
omfatter
ikke daglig
brugeradmin
istration (se
supplement
sydelse).

Ved
etablering
leveres en
dokumentati
on, der giver
en oversigt
over
serveren –
specifikation
er, adresser,
portnumre,
adgange,
mv.

Flytning fra eksisterend e server

Ved
eksisterend
e server
sker
overtagelse
n i to faser –
Forberedels
e og
Flytning.

Forberedels
en består af
etablering af
ny server
(se ovenfor).
Flytning
består af
overtagelse
og
opsætning
af yderligere
applikations

programmel
samt
brugerdata.
Dette
afregnes der
efter
gældende
timepriser.

For
oplysninger
omkring
leveringstid,
henvises til
Serviceaftal
e:
Serverdrift.

Vedligehold

Vedligehold
af
basissoftwar
e, hardware
og
sikkerhedso
pdateringer
er inkluderet
i
abonnement
et. Ved
standard
Serviceaftal
e installeres
sikkerhedso
pdateringen
af OS og
SQL efter
verificering
ved intern
procedure i
KS i
servicevindu
e. Ved Sølv-
og Guld
Serviceaftal
e testes der
i testmiljø og
overføres til
produktions
miljø efter
kunden har
godkendt
opdateringe

n.

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

For servere som ikke er under Standard, Sølv eller Guld aftale, vil vedligeholde lse af serveren foregå under Best Effort vilkår. Dette betyder at sikring af tilgængelighed, opetid,

opdateringer
, fejlrettelse
sker i det
omfang
personale
og
systemresso
urcer ikke er
tilknyttet til
andet
Serviceaftal
e underlagt
arbejde.

Opsigelse

Såfremt at
ikke andet
aftales er
opsigelsesv
arslet 3
måneder
dvs. at en
opsigelse på
et system
kan sende
frem til hvert
kvartals
slutning:
31/3, 30/6,
30/9 og
31/12.

Opsigelsen
gælder så
fra kvartalet
efter dvs. 3
måneder
efter. Der
kan laves
tidsbegræns
ede aftaler,
men det vil
være en
individuel
aftale man
indgår.

Tilgængelig hedsstyring

For hver
aftale er der
defineret
tilgængeligh

edsmål.
Tilgængelig
heden til
serveren
overvåges
på
netværksad
gang til
serveren fra
driftsmiljø og
benyttes til
tilgængeligh
edsrapporte
ring, så
målopfyldels
e for
tilgængeligh
ed kan
kontrolleres.

I tilfælde af
manglende
tilgængeligh
ed opretter
KS en sag
under
incident
managemen
t for
genoprettels
e af
tilgængeligh
ed.

For
oplysninger
for
tilgængeligh
edsmål,
henvises til
Serviceaftal
e:
Serverdrift.

Incident Manageme nt

Incidentman
agement er
den ydelse,
der sikrer, at
KS
genopretter
levering af

den aftalte
service
hurtigst
muligt med
minimal
forstyrrelse
for kundens
forretning,
for
derigennem
at sikre den
aftalte
tilgængeligh
ed af de
leverede
ydelser.

Målsætning
er for
reaktionstid
er for
fejlbrettelse
er angivet i
Serviceaftal
e:
Serverdrift, i
forhold til
ydelsesnive
auerne
Guld, Sølv
og
Standard.

Service-des k

KS har
etableret
Service-desk
som
indgang til
fejlmeldinge
r og
oprettelse af
forespørgsle
r og
ændringer.
Alle
henvendels
er bliver
registreres i
Remedy, og
skal
kategorisere

s efter deres kritiskhed.

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

Change- og Releasemanagement

Change- og Releasemanagement håndterer ændringer i infrastruktur en og opdateringer til serversoftware og sikrer at ændringer bliver vurderet, planlagt og testet inden de udføres.

Ændringer gennemføres inden for de opstillede tidsfrister i de definerede servicevinduer, og med de varslinger, der er angivet i Serviceaftaler: Serverdrift.

Back-up

KS foretager Back-up i en fast frekvens, der for hver server er aftalt på forhånd. Storage for opbevaring af Back-up afregnes per GB.

KS er forpligtiget til at teste restore procedurer, og sikre, at back-up kan indlæses ved datatab, for at understøtte "Business Continuity". Se Serviceaftale: Serverdrift for reaktionstid er for "restore" på henholdsvis Guld, Sølv og Standard aftaler.

Koordinering med kundens leverandør

Koordination ved fejl eller ændringer der falder udenfor de leverancer, der er

indeholdt i ydelsen for drift af servere. Dette kan eksempelvis være koordinering med ekstern systemleverandør eller andre 3. parter, der enten har systemejerskab eller har ansvaret for udvikling og drift af den software, der afvikles på serverne – ud over basis server software

Koordineringen kan også ske i forbindelse med Change- og Release ydelsen, hvis ændringer der skal implementeres bliver leveret af 3. part.

KS forestår koordinationen til gældende timepris.

Testmiljø

Ydelsen for levering af testmiljø skal understøtte, at Change-

og Release
ydelsen kan
møde
kravene om,
at der ikke
må ske
opdateringer
på
produktions
servere,
som ikke er
testet i et
testmiljø.
Testmiljø,
der
indholdsmæ
ssigt
afspejler
produktions
miljøet,
bliver stillet
til rådighed
for udvikling
og test af
ændringer,
hvad enten
det er
opdateringer
til
serversoftw
aren, eller
det er
ændringer
der skal
implementer
es af 3. part.

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

Testmiljøer.

Indgang for systemejerne – Single Point of Contact

Serviceesk modtager opkaldet, og visiterer dette i forhold til de Serviceaftalerne og de vedrørende kompetenceområde, så der kan ske en korrekt overdragelse fra Serviceesk til Incident eller Change ydelserne.

For aftaler om primær drift tid (support), henvises til specifikationerne på henholdsvis Guld, Sølv og Standard aftaler i Serviceaftalerne:
Serverdrift.

Sikkerhed

Serveren har som standard adgang til Københavns Kommunes netværk, specielle netværksad

<p>gange afregnes efter tid og materialer. Detaljerne omkring tilslutning og sikkerhed vil være angivet i driftshåndbogen.</p> <p>KS overholder de gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR 15. maj 2008</p> <p>Afregning</p> <p>Servere afregnes med udgangspunkt i den besluttede bevillingsbinding korrigeret for ændringer i serveraftaler .</p>	
<p>Levering</p>	<p>Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.</p>

Service mål	<p>Standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97,5% opetid, primær driftstid • 96,5% opetid, sekundær driftstid <p>Sølv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98,5% opetid, primær driftstid • 97,5% opetid, sekundær driftstid <p>Guld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99,5% opetid, primær driftstid • 99,5% opetid, sekundær driftstid <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale: Serverdrift</p>
Ansvarsfordeling	<p>Driftshåndbog</p> <p>Ved indgåelse af aftale om serverdrift, leverer KS en driftshåndbog. I driftshåndbogen er en beskrivelse af den aftale, som er indgået, en gennemgang af den fysiske lokation, og de sikkerhedsforanstaltninger, som er oprettet omkring serverrum og det fysiske miljø. Driftshåndbogen giver en gennemgang af de driftsprocesser, som KS udfører i forbindelse med serverdrift, og de specifikationer, der er aftalt som følge af Serviceaftale: Serverdrift.</p> <p>I driftshåndbogen, vil der også være angivet kravene til, hvordan overdragelse af drift fra forvaltningerne eller 3. parts leverandør finder sted samt hvilke muligheder for tilgang disse har til servermiljøerne, såvel fysisk som logisk.</p> <p>Det er KS forpligtigelse at opdatere systemdokumentation og driftshåndbog ved gennemførte ændringer eller opdateringer. Se Serviceaftale: Serverdrift for angivelse af tidsfrister for opdatering af dokumentation.</p>
Pris	Se ydelsesvarianter
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Virtuel SQL server – Stor	
Ydelse	<p>Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens SQL-applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer.</p> <p>Ydelsen vælges for større, forretningskritiske SQL applikationer.</p>

Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 11,72 GHz 32 GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem) Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2) Microsoft SQL Server 2005 (Version: SP2)
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 100.299 Sølv kr. 146.912 Guld kr. 167.565 Etablering: Standard kr. 13.113 Sølv kr. 13.113 Guld kr. 13.113
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: - Version: 2.0	

Serverdrift	
Virtuel SQL server – Mellem	
Ydelse	Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens SQL-applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer. Ydelsen vælges for forretningskritiske SQL applikationer.
Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 8,44 GHz 16 GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem) Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2) Microsoft SQL Server 2005 (Version: SP2)

Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 75.759 Sølv kr. 117.463 Guld kr. 138.117 Etablering: Standard kr. 13.113 Sølv kr. 13.113 Guld kr. 13.113
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: - Version: 2.0	

Serverdrift	
Virtuel SQL server – Lille	
Ydelse	Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens SQL-applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer. Ydelsen vælges for små og enkeltstående, forretningskritiske databaser eller SQL applikationer.
Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 6,09 GHz 8 GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem) Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2) Microsoft SQL Server 2005 (Version: SP2)
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale

Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 60.590 Sølv kr. 99.261 Guld kr. 119.915 Etablering: Standard kr. 13.113 Sølv kr. 13.113 Guld kr. 13.113
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Delt virtuel SQL server	
Ydelse	Ydelsen omfatter afvikling af kundens SQL-applikation(er) på en delt server. Dette indebærer at kundens løsning afvikles sammen med andre kunders applikationer og i et vist omfang kan påvirkes af nedbrud eller fejl i andre applikationer hvis disse eksempelvis kræver genstart af serveren. Ydelsen vælges for SQL applikationer hvor stabil tilgængelighed i ydelsen er mindre kritisk.
Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 1,88 GHz 4 GB RAM Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2) Microsoft SQL Server 2005 (Version: SP2)
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 24.638 Etablering: Standard kr. 11.064
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift													
Fysisk SQL server – Stor													
Ydelse	<p>Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens SQL-applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer.</p> <p>Ydelsen vælges for større forretningskritiske SQL applikationer, hvor særlige forhold nødvendiggør afvikling på fysisk server.</p>												
Specifikation	<p>Ydelse svarende til:</p> <p>4 x quad core processor 3Ghz</p> <p>16GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem)</p> <p>Diskplads: Se tilkøbsydelse</p> <p>Software:</p> <p>Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2)</p> <p>Microsoft SQL Server 2005 (Version: SP2)</p>												
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.												
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift												
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale												
Pris	<p>Drift pris pr. år:</p> <table> <tr> <td>Standard</td> <td>kr. 160.474</td> </tr> <tr> <td>Sølv</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> <tr> <td>Guld</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> </table> <p>Etablering:</p> <table> <tr> <td>Standard</td> <td>kr. 22.742</td> </tr> <tr> <td>Sølv</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> <tr> <td>Guld</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> </table>	Standard	kr. 160.474	Sølv	Efter tilbud	Guld	Efter tilbud	Standard	kr. 22.742	Sølv	Efter tilbud	Guld	Efter tilbud
Standard	kr. 160.474												
Sølv	Efter tilbud												
Guld	Efter tilbud												
Standard	kr. 22.742												
Sølv	Efter tilbud												
Guld	Efter tilbud												
Andet	Intet at bemærke												
Senest godkendt: -													
Version: 2.0													

Serverdrift
Fysisk SQL server – Lille

Ydelse	<p>Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens SQL-applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer.</p> <p>Ydelsen vælges for mindre, forretningskritiske SQL applikationer hvor særlige forhold nødvendiggør afvikling på fysisk server.</p>												
Specifikation	<p>Ydelse svarende til:</p> <p>2 x dual core processor 3Ghz</p> <p>8GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem)</p> <p>Diskplads: Se tilkøbsydelse</p> <p>Software:</p> <p>Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2)</p> <p>Microsoft SQL Server 2005 (Version: SP2)</p>												
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.												
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift												
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale												
Pris	<p>Drift pris pr. år:</p> <table> <tr> <td>Standard</td> <td>kr. 98.809</td> </tr> <tr> <td>Sølv</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> <tr> <td>Guld</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> </table> <p>Etablering:</p> <table> <tr> <td>Standard</td> <td>kr. 22.742</td> </tr> <tr> <td>Sølv</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> <tr> <td>Guld</td> <td>Efter tilbud</td> </tr> </table>	Standard	kr. 98.809	Sølv	Efter tilbud	Guld	Efter tilbud	Standard	kr. 22.742	Sølv	Efter tilbud	Guld	Efter tilbud
Standard	kr. 98.809												
Sølv	Efter tilbud												
Guld	Efter tilbud												
Standard	kr. 22.742												
Sølv	Efter tilbud												
Guld	Efter tilbud												
Andet	Intet at bemærke												
Senest godkendt: -													
Version: 2.0													

Serverdrift	
Virtuel applikationsserver – Stor	
Ydelse	<p>Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer.</p> <p>Ydelsen vælges for større, forretningskritiske applikationer eller systemkomplekser.</p>

Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 6,09 GHz 16 GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem) Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2)
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Service mål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 50.710 Sølv kr. 87.406 Guld kr. 108.060 Etablering: Standard kr. 11.883 Sølv kr. 11.883 Guld kr. 11.883
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Virtuel applikationsserver – Mellem	
Ydelse	Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer. Ydelsen vælges for større, forretningskritiske applikationer.
Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 4,22 GHz (2 cores) 8 GB RAM (Kan kun udnyttes ved 64 bit styresystem) Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2)
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.

Service	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 42.983 Sølv kr. 78.134 Guld kr. 98.787 Etablering: Standard kr. 11.883 Sølv kr. 11.883 Guld kr. 11.883
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift

Virtuel applikationsserver – Lille

Ydelse	Ydelsen omfatter en server med nedenstående specifikationer, dedikeret til kundens applikation(er). Dette indebærer at kundens løsning afvikles uafhængigt af øvrige kunders applikationer og ikke påvirkes af nedbrud eller fejl i andre kunders applikationer. Ydelsen vælges for mindre, forretningskritiske applikationer.
Specifikation	Ydelse svarende til: Processor: 1,88 GHz 4 GB RAM Diskplads: Se tilkøbsydelse Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2)
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 33.324 Sølv kr. 66.542 Guld kr. 87.194 Etablering: Standard kr. 11.883 Sølv kr. 11.883 Guld kr. 11.883
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift

Websites - Internt website

Ydelse	<p>Ydelsen omfatter afvikling af kundens website med intern adgang på en delt server. Dette indebærer at kundens løsning afvikles sammen med andre kunders websites og i et vist omfang kan påvirkes af nedbrud eller fejl i andre websites hvis disse eksempelvis kræver genstart af serveren.</p> <p>Ydelsen vælges for websites hvor stabil tilgængelighed i ydelsen er mindre kritisk, og der kun ønskes adgang fra Københavns Kommunes netværk.</p>						
Specifikation	<p>Trafik og ydelsesforbrug overvåges og kunden vil blive kontaktet mhp. indgåelse af ny aftale, såfremt ydelsesforbrug eller mængden af trafik ligger uden for det rimelige.</p> <p>Diskplads: Se tilkøbsydelse</p> <p>Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2) Internet Information Server (IIS) (Version: 6.0)</p>						
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.						
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift						
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale						
Pris	<p>Drift pris pr. år:</p> <table> <tr> <td>Standard</td> <td>kr. 18.071</td> </tr> <tr> <td>Etablering:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Standard</td> <td>kr. 11.064</td> </tr> </table>	Standard	kr. 18.071	Etablering:		Standard	kr. 11.064
Standard	kr. 18.071						
Etablering:							
Standard	kr. 11.064						
Andet	Intet at bemærke						
Senest godkendt: -							
Version: 2.0							

Serverdrift

Websites - eksternt website

Ydelse	<p>Ydelsen omfatter afvikling af kundens website med eksternt adgang på en delt server. Dette indebærer at kundens løsning afvikles sammen med andre kunders websites og i et vist omfang kan påvirkes af nedbrud eller fejl i andre websites hvis disse eksempelvis kræver genstart af serveren.</p> <p>Ydelsen vælges for websites hvor stabil tilgængelighed i ydelsen er mindre kritisk, og der ønskes adgang fra internettet til websitet.</p>
---------------	---

Specifikation	<p>Ekstern trafik og ydelsesforbrug overvåges og kunden vil blive kontaktet mhp. indgåelse af ny aftale, såfremt ydelsesforbrug eller mængden af ekstern trafik ligger uden for det rimelige.</p> <p>Diskplads: Se tilkøbsydelse</p> <p>Software: Microsoft Windows Server 2003 (Version: SP2) Internet Information Server (IIS) (Version: 6.0)</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Serviceaftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	Drift pris pr. år: Standard kr. 19.639 Etablering: Standard kr. 15.571
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Supplementsydelse Serverdrift	
Ændring i Diskplads	
Ydelse	Diskplads til servere kan tilkøbes og fravælges.

Specifikation	<p>Tilkøb pr. GB: Diskplads til basisprogrammel der er angivet i specifikationen, er inkluderet i serverens pris.</p> <p>Fravalg af Diskplads pr. GB: Diskplads nedlægges for den pågældende server.</p> <p>Spejlet diskplads KS tilbyder spejlet diskplads som vil sikre hurtig adgang til data ved nedbrud, brand eller anden katastrofe på primær driftcenter på Ottiliavej. KS har et spejlet center på Hans Nansens Gård som er opbygget på samme måde som på Ottiliavej. Gennem spejling af data vil man få mulighed for at komme tilbage til data indenfor 1 time som hovedregel, fra registreret nedbrud.</p> <p>Backup Udnyttet diskplads til Backup afregnes per GB. Der er mulighed for at aftale forskellige intervaller eller metoder, og aftale periode for opbevaring af data. Ved restore af backup vil kunden få adgang til backup data indenfor 1 døgn fra registreret nedbrud.</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Service aftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	<p>Diskplads: kr. 101 pr. GB pr. år.</p> <p>Arbejdstid for etablering af ny diskplads pr ændring er 2 konsulent timer.</p> <p>Arbejdstid for nedlæggelse af eksisterende diskplads pr ændring er 2 konsulent timer Prisen er kr. 202 per 1 GB spejlet data (1 GB til rådighed for brugerdata).</p> <p>Backup: Kr. 39 pr. GB</p>
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Supplementsydelse Serverdrift

Opgradering eller nedjustering i serverstørrelse (CPU)

Ydelse	Det er muligt at justere CPU serverkapaciteten.
---------------	---

Specifikation	<p>Opgradering i serverstørrelse (CPU)</p> <p>I tilfælde af kunden ønsker mere server kapacitet (CPU) for afvikling af applikationer og eller jobs kan KS tilbyde fleksibel justering af serverkapacitet.</p> <p>Pris for én enhed serverkapacitet: fra Lille til Mellem til Stor.</p> <p>Nedjustering af serverstørrelse (CPU)</p> <p>I tilfælde af kunden ønsker mindre kapacitet kan KS tilbyde fleksibel nedjustering af serverkapacitet. Dette kan dog kun gøres for systemer under Windows 2000 og Windows 2003 inkl. sp1.</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Service aftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Pris	<p>Pris for én enhed serverkapacitet: fra Lille til Mellem til Stor.</p> <p>Arbejdstid for opgradering med én enhed til eksisterende serverkapacitet pr. ændring er 1 konsulent time</p> <p>Arbejdstid for opgradering af eksisterende serverkapacitet: pr. ændring er 2 konsulent timer</p>
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Supplementsydelse Serverdrift	
Rettighedsstyring	
Ydelse	I forbindelse med vedligeholdelse af rettigheder til servere tilbyder KS sine kunder Rettighedsstyring.
Specifikation	Rettighedsstyring sikre at brugergrupper løbende har den korrekte rettighed til applikationer og data. Vedligeholdelsen af rettighederne sker på baggrund af specifikationer fra kunden om hvilke brugere eller grupper af brugere der skal have specifikke rettigheder.
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Se bilag 1: Service aftale Serverdrift
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale

Pris	Prisen for rettighedsstyring afregnes for en konsulent på timebasis i forhold til Koncernservices gældende timepris.
Andet	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

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

Servicedesk	
Ydelse	Du kan henvende dig til Serviceedesken – også kaldet Kundecenter IT – hvis du har brug for hjælp til it. Du kan kontakte Serviceedesken pr telefon eller skrive en forespørgsel i supportsystemet Remedy.
Beskrivelse	<p>Du kan blandt andet indberette driftsfejl, bestille it-udstyr, spørge til konkrete ydelser og priser og få status på eksisterende sager.</p> <p>Som kunde har du kun et telefonnummer at huske, hvad enten du skal bestille, melde fejl eller blot spørge om noget. Telefonnummeret er 7080 8000.</p>
Specifikation	<p>Serviceesk er Koncernservices hovedkontaktpunkt og modtager derfor alle henvendelser.</p> <p>Alle henvendelser kan ske via telefon eller Selvbetjeningsløsningen</p> <p>Telefon til Serviceesk: 70 80 80 00</p> <p>Almindelig åbningstid:</p> <p>Mandag-torsdag (07.00-18.00)</p> <p>Fredag (07.00-17.00)</p> <p>VIP: Hele døgnet</p> <p>Kategorisering af sager sker altid efter prioritering ikke-kritisk, kritisk fejl, meget kritisk fejl og Major incidents. Major incidents er sager, hvor konsekvensen for kundens forretning er meget omfattende, se Prioriteringsmatricen i bilag 1.</p> <p>Koncernservice visiterer sager efter de retningslinjer, som der er aftalt med den enkelte forvaltning.</p> <p>Løsningsansvarlig:</p> <p>I forbindelse med løsning af større opgaver udpeger forvaltningen og Koncernservice hver en løsningsansvarlig. I de tilfælde er det den løsningsansvarlige, som modtager henvendelser relateret til opgaven. En sag tilhører Serviceedesken så længe den ikke er visiteret til en person som løsningsansvarlig.</p>

Levering	<p>Oplysning om løsningsfrist:</p> <p>Kan Servicedesk ikke straks løse den opgave, henvendelsen drejer sig om, oplyses en frist for, hvornår opgaven forventes løst. Fristen kaldes "løsningsfrist" i Serviceaftale for henvendelser til Servicedesk.</p> <p>Viser det sig i forbindelse med opgaveløsningen, at løsningsfristen ikke kan overholdes, kontakter Koncernservice brugeren for at aftale en ny løsningsfrist. Fristen kaldes "ny løsningsfrist" i Serviceaftale for henvendelser til Servicedesk.</p> <p>Oplysning om løsningsdato:</p> <p>For sager om levering af pc-arbejdsplads og rettelse af pc-fejl, kontakter Koncernservice brugeren for at aftale dato og tidsrum (løsningsdato) for levering/løsning.</p> <p>Koncernservice vil først kontakte brugeren telefonisk. Hvis Koncernservice ikke får kontakt til brugeren sendes en e-mail med en løsningsdato. Frist for hvornår Koncernservice skal kontakte brugeren fremgår af Serviceaftale for henvendelser. Dette gælder kun sager som kræver udkørende support. I andre tilfælde vil kunden kunne se oplysninger om løsningsdato i Remedy.</p>
Servicemål	<p>Indenfor åbningstid, 80% af alle opkald besvares indenfor 120 sekunder</p> <p>Resterende servicemål kan ses i Bilag 1: Serviceaftale Servicedesk</p>
Ansvarsfordeling	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale.
Pris	Indeholdt i pc abonnement
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Servicedesk
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Synkronisering af mobiltelefon med Outlook

Ydelse	KS tilbyder synkronisering med Outlook e-mail, kontaktpersoner og kalender på mobiltelefoner som kan synkronisere.
Beskrivelse	Du får adgang til din email, kontaktpersoner og kalender på din mobiltelefon, så du kan – uanset hvor du befinder dig - hurtigt holde dig orienteret om, hvilke emails du har fået og hvilke møder og aftaler, der er i din kalender.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <p>Ydelsen omfatter, at KS opsætter og vedligeholder mobiltelefonen til synkroniseringen med Outlook. Vær opmærksom på, at synkronisering kun kan foretages på udvalgte modeller. Kontakt din telefoniansvarlige for yderligere oplysninger.</p> <p>Nedenstående specifikation beskriver, på hvilke telefoner der kan tilbydes synkronisering med Outlook. Mobiltelefon udvalget er foretaget jf. udbud om telefoni som er gennemført af KFF. Vejledning til bestilling af telefon findes på [RAKAT].</p> <p>Afregning</p> <p>Afregning af etablering og årlig driftsabonnement af synkronisering sker i henhold til KS normale afregningsproces. Al afregning af forbrug sker mellem kunden og leverandøren.</p> <p>Licenser</p> <p>Alle fornødne licenser og nødvendig serverunderstøttelse til brug for mobiltelefoni med synkronisering er medtaget.</p> <p>Opsigelse</p> <p>Kunden kan opsige sit mobil synkroniseringsabonnement med minimum en månedsvarsel i forhold kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p> <p>Support</p> <p>Alle fejlmeldinger, ændringer og nedlæggelser vedrørende mobiltelefoner med synkronisering skal indberettes til Servicedesken via Remedy selvbetjeningsløsning eller via telefon.</p> <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <p>Etablering af ny mobil</p> <p>Ved fejl, tyveri eller bortkomst af mobiltelefon, stilles ny mobil til rådighed. Forvaltningens telefoniansvarlige kan oplyse om denne løsning.</p> <p>Vi kan ikke hjælpe dig med brugen af telefonen, hvis du har behov for hjælp i den forbindelse, kan du kontakte telefonleverandøren.</p> <p>Løbende abonnement, samtale- og dataafgifter faktureres direkte af leverandøren og ikke af Koncernservice.</p> <p>Koncernservice påtager sig ikke ansvaret for din brug af mobiltelefonen</p>

Levering	<p>Der er følgende tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser:</p> <p>Fungerende synkronisering med Exchange når mobilen er klar til afhentning i kvik-skranken eller er afsendt med intern post.</p> <p>Når du har bestilt synkronisering, har du mulighed for at aftale et tidspunkt for, hvornår du kan komme til Koncernservice på Ottiliavej. Her kan vi hjælpe dig med at opsætte telefonen, så synkroniseringen virker.</p>
Service mål	<p>Mindst 92 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 2 arbejdsdage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Mindst 92 % af supportsagerne skal være løst inden for 10 arbejdsdage.</p> <p>Hvis brugeren ikke har adgang til Outlook på PC, løses mindst 92 % af disse supportsager inden for 2 arbejdsdage.</p> <p>Alle supportsager skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale - Synkronisering af mobiltelefon med Outlook</p>
Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Forudsætninger</p> <p>Brugeren har anskaffet mobiltelefonen, samt modtaget og ibrugtaget SIM kort, således at der kan etableres dataadgang via mobilnettet.</p> <p>Husk at få godkendt dit køb af din chef. I nogle forvaltninger kan der være specielle regler for, hvem der må indkøbe it-ydelser.</p> <p>Bestilling</p> <p>Du kan bestille synkroniseringen af mobiltelefonen på Selvbetjeningsløsningen i Remedy. Hvis du er i tvivl, om hvordan du skal gøre, kan du kontakte Servicedesken på telefon 70 80 80 00.</p> <p>Det er vigtigt, at bestillingen iværksættes på baggrund af korrekte informationer om f.eks. leverings-adresse mv. Den Servicedesk medarbejder, der modtager bestillingen har derfor behov for at vide følgende:</p> <p>Brugerens fysiske adresse KØR organisationsnummer Primær bruger (brugerident) og forvaltning Brugerens telefonnummer</p> <p>Om telefonen hentes i kvik-skranken eller om den skal sendes med intern post</p>
Pris	<p>Etablering: kr. 1.101 (dertil kommer det årlige driftsabonnement)</p> <p>Driftsabonnement (årligt): kr. 769</p>

Andet	<p>Hvis du sender vedhæftede filer, hvad enten det er billeder eller andre store dokumenter, risikerer du at få en meget stor telefonregning. Også selv om Koncernservice nu har hævet grænsen for filstørrelsen til 9,9 megabytes.</p> <p>Du får automatisk en advarende SMS fra TDC, hvis dit samlede forbrug over en given tid overstiger 500 megabytes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forebyg en stor mobilregning Tjek jævnligt din udbakke for filer, der forsøger at sende. Så undgår du den store telefonregning. • Reager på SMS'en fra TDC
Bilagoversigt	Bilag 1: Serviceaftale - Synkronisering af mobiltelefon med Outlook
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

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

Service mål	<p>Levering af token 90 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Fejlretning af token Fejl udbedret inden 10 arbejdsdage.</p> <p>Tilgængelighed SMS token og CAG token Token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1 Serviceaftale: Token.</p>
Ansvarsfordeling	<p>Alle henvendelser omkring oprettelse, ændring eller opsigelse af Token ydelsen skal ske via Selvbetjeningsløsningen i Remedy.</p> <p>Bestilling En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges i Selvbetjeningsløsningen, er medtaget i bestillingen.</p> <p>Ændring /Opsigelse Det er ikke muligt at ændre abonnementstype. Ønskes en ændring opfattes dette som en opsigelse af abonnementet og oprettelse af et nyt. Opsigelsen skal ske via Selvbetjeningsløsningen eller telefon til Servicedesken med et opsigelsesvarsel på minimum en måned i forhold kvartalsskiftet. Opsigelsen har virkning fra det efterfølgende kvartal.</p>
Pris	<p>Etablering Kr. 1.508 Årlig drift Kr. 1.175</p> <p>Etablering og løbende ydelse opkræves 1 gang årligt. Ved opsigelse tilbagebetales forudbetalt beløb.</p> <p>Såfremt der er prisændringer fra leverandøren faktureres disse videre til kunden, dvs. at den samlede pris kan ændre sig i løbet af året.</p> <p>Afregning Afregning af denne ydelse følger de af KS gældende faktureringsprocesser.</p>
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale: Token
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Token

SMS Token

Ydelse	Løsning som via mobiltelefon sender en kode (token) til brugeren som anvendes sammen med lokalt installeret og konfigureret VPN-softwareklient på computeren. Denne ydelse erstatter den tidligere vasco løsning (blå token).
Specifikation	Løsningen, som kun kan anvendes på en computer, som er medlem af kommunens administrative domain, giver fuld adgang til kommunens netværk. Løsningen giver adgang til at overføre filer mellem KK og pc'en. Lokalt installerede programmer/applikationer kan anvendes. Funktionelt svarer løsningen til en normal pc-arbejdsplads på kontoret. Adgang til Web-mail er inkluderet i SMS Token ydelsen. Software Software inkluderet i løsningen og installeret og vedligeholdt på pc'en: <ul style="list-style-type: none"> • VPN client
Levering	Se hovedydelsen.
Servicemål	SMS token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Se i øvrigt hovedydelsen.
Ansvarsfordeling	For adgang til SMS token, skal brugeren, ved bestillingen, have indmeldt et mobilnummer, som anvendes når der gives en token-kode via SMS. Hvis brugeren disponerer over en vasco token (blå token), som bortkommer, faktureres en erstatningstoken til kr. 300. Se i øvrigt hovedydelsen.
Pris	Se hovedydelsen.
Andet	Der forudsættes abonnement på pc-arbejdsplads.
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Token	
Citrix Acces Gateway "CAG" (gælder kun BUF, SUF og Center for miljø (TMF))	
Ydelse	Via en webside fra en vilkårlig pc, bestiller brugeren adgang, hvorefter der sendes engangspassord til brugerens mobiltelefon, som giver brugeren adgang til CAG (Citrix Acces Gateway) via Internettet, hvorfra man kan tilgå det interne Citrix-miljø, svarende til det man i dagligdagen anvender på kontoret.
Specifikation	Der er ikke mulighed for at overføre filer fra lokal computer til Citrix desktop. Ydelsen omfatter alle indenlandske udgifter til SMS. Hvis brugeren opholder sig i udlandet, vil brugerens telefonregning blive pålagt en SMS-udgift efter udlandstakst, som ikke er omfattet af nærværende ydelse. Adgang til Web-mail er inkluderet i CAG Token ydelsen.

Levering	Se hovedydelsen.
Servicemål	CAG token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode. Se i øvrigt hovedydelsen.
Ansvarsfordeling	Bestilling skal indeholde brugerens mobilnummer som ønskes anvendt til CAG token. Se i øvrigt hovedydelsen.
Pris	Se hovedydelsen.
Andet	Kan kun bestilles hvis brugeren samtidig har abonnement på pc arbejdsplads, og forvaltningen har særskilt aftale om drift af citrix.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

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

TILKØBSYDELSER

Fastnettelefoni - Opret eller flyt fastnettelefon	
Ydelse	Opret eller flyt fastnettelefon
Beskrivelse	Oprettelse eller flytning af en telefonforbindelse på nuværende ældre anlæg (enten digital eller IP) inkl. telefonnummer.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <p>Etablering af nummerforbindelse mellem central og stik i væg (klartone)</p> <p>Standardtelefonledning til stik i væg på 1,8 m</p> <p>Tilslutning af apparat til stik i væg</p> <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <p>Vejledning i brug af apparatet</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	<p>Leveringstid - Levering af oprettelse eller flytning</p> <p>Mindst 70 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 5 dage</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af Bilag 1: Serviceaftale Fastnettelefoni</p>
Ansvarsfordeling	<p>KS' forpligtigelse:</p> <p>KS leverer til timepris en undersøgelse af, om forudsætningerne for ydelsen er til stede.</p> <p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Ledigt nummer/numre på centralen</p> <p>Undersøge om der er behov for anden længde på telefonledning end standard</p> <p>Besiddelse af et brugbart telefonapparat eller ønsker at anskaffe et nyt</p> <p>Undersøge om følgende forhold er til stede hos kunden:</p> <p>Er i besiddelse af ledige og brugbare telefonstik i væg</p> <p>Er i besiddelse af tilstrækkelig portplads og/eller stik i krydsfelterne</p> <p>Er i besiddelse af tilgængelige krydsfelter</p> <p>Er i besiddelse af tilstrækkeligt med ledige strømskik i væg eller strømpanel</p> <p>Er i besiddelse af andet bagvedliggende udstyr der muliggør levering af ydelsen.</p> <p>Såfremt telecentralen, eller andet udstyr, ikke understøtter en levering af ydelsen, tilbyder KS at forberede det til levering mod særskilt fakturering.</p> <p>Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale.</p>

Pris	Kr. 617 pr. oprettelse/flytning + evt. transport Telefonmodeller: KS kan levere følgende digitale telefonapparater: Matra M760E, Etableringspris: Kr. 1.903 Ericsson Dialog 4223, Etableringspris: Kr. 1.533 Andre apparater, tilbehør og moduler til apparater kan leveres efter særskilt aftale.
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale Fastnettelefoni
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Fastnettelefoni	
Supplementsydelse	
Ydelse	Programmering af funktioner til fastnettelefoni, herunder hurtigvalgstaster.
Specifikation	Hurtigvalgstaster kan bl.a. bruges til: <ul style="list-style-type: none"> • At viderestille alle opkald til mobiltelefon • At supervisere kollegers kald • At trække kollegers kald <p>Ydelsen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programmering på visse centraler med visse hovednumre (se Forudsætninger nedenfor) Vejledning i brug af nye funktioner
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale

Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Kunder er i besiddelse af følgende udstyr og hovednumre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L.M.Ericsson/MD110 centraler med hovednumre: • 3530 xxxx • 8232 93xx (Center for Parkering) • 8232 94xx (Center for Parkering) • 8232 95xx (Center for Parkering) • Matra/Aastra centraler med hovednumre: • 3317 xxxx • 3530 xxxx • 8256 xxxx <p>Ved bestilling skal oplyses kontaktpersons telefonnummer.</p> <p>Ved bestilling skal oplyses hvilke telefonnumre opgaven drejer sig om.</p>
Pris	<p>Afregnes pr medgået tid for en konsulent + direkte omkostninger + evt. transport</p>
Andet	<p>Intet at bemærke</p>
<p>Senest godkendt: 2010 Version: 2.0</p>	

IP- telefoniplatform: Opret eller flyt

Ydelse	Opret eller flyt til IP-telefoniplatform
Beskrivelse	Ydelsen omfatter levering af telefoni på IP-plattform, hvor datanettet udnyttes til telefoni.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oprettelse af telefonnummer og klartone til IP-telefonapparat i 8220 5xxx serien• Standard PDS-kabel (samme slags som til pc'ere) på 1,8 m• Tilslutning af nyt eller eksisterende apparat mellem pc og vægstik• Vejledning i telefonens grundlæggende funktioner: Ring, svar, voicemail og viderestilling <p>Ydelsen indeholder ikke:</p> <ul style="list-style-type: none">• Programmering af genvejstaster og vejledning i brug af specielle funktioner på apparatet, se tilkøbsydelsen Funktioner til IP-telefoner.• Nyt telefonapparat
Levering	<p>Telefonmodeller:</p> <p>KS kan levere et bredt udsnit af telefonapparater.</p> <p>Andre apparater, tilbehør og moduler til apparater kan leveres efter særskilt aftale.</p>
Service mål	<p>Mindst 90 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.</p> <p>Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale IP telefoni</p>
Ansvarsfordeling	<p>Forudsætninger:</p> <p>For at kunne levere ydelsen skal de tekniske og kvalitetsmæssige forudsætninger for IP-telefoni være til stede eller etableres:</p> <ul style="list-style-type: none">• QoS på forbindelsen (dvs. en MPLS-løsning)• Switche skal være af kvaliteten PoE (Power over Ethernet). Alternativt kan KS tilbyde andre løsninger.• Apparater der skal flyttes, skal være leveret af KS• Apparater der skal oprettes, skal købes af KS <p>KS' forpligtelser:</p> <p>Undersøge de tekniske og kvalitetsmæssige forudsætninger for IP-telefoni er til stede eller kan etableres.</p> <p>Kundens forpligtelser:</p> <p>Hvis apparatet skifter bruger, skal KS, af hensyn til kontering af abonnement og samtaleafgift, orienteres straks.</p>

Pris	Kr. 678 pr. oprettelse eller flytning Prisen er excl. udgifter til abonnement og samtaleafgift
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale IP telefoni
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

IP – telefoniplatform	
Funktioner til IP-telefoner	
Ydelse	Optimering af nytteværdien af IP-plattform, ved tilføjelse af ny telefonfunktionalitet.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <p>Hvis Kunden har minimum to IP-apparater på en platform udbudt under basisydelsen, og IP-telefoniløsningen indeholder de tekniske og kvalitetsmæssige forudsætninger, kan KS tilbyde følgende ekstra funktionalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVR - dvs. "tast selv" funktion til et hovednr. Det betyder, at man skal taste 1 for at få forbindelse til én funktion/person, 2 til en anden osv. • Fax-funktioner, hvor faxen fungerer via mail i Outlook. • Voicemail. • Mulighed for Softphones – dvs. telefoni via pc'en. • Konference-telefoni. • Søgegrupper på telefoni <p>Trådløse telefoner med en base dvs. sender/modtager og oplader. Telefonen har en rækkevidde, der dækker et lokalt område.</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale
Ansvarsfordeling	<p>KS' forpligtelser:</p> <p>Afhænger af den konkrete sag., idet indhold, kvalitet af leverancen og tidsplan for levering aftales inden opgavestart.</p> <p>Kundens forpligtelser:</p> <p>Afhænger af den konkrete sag.</p>
Pris	Afregnes pr medgået tid for en konsulent + direkte omkostninger
Andet	Intet at bemærke

Konsulent- og serviceydelser – telefoni

Ydelse	Konsulentbistand til opsætning, brug og økonomisk optimering af telefoniløsninger.
Beskrivelse	Koncernservice tilbyder konsulent- og serviceydelser indenfor nedenstående områder.
Specifikation	<p>Ydelsen indeholder:</p> <p>Reduktion af telefoniomkostninger</p> <p>Omlægning til IP-plattform og IP-telefoni</p> <p>Forbedre kvaliteten af telefonlinierne så støjproblemer elimineres</p> <p>Omlægning af telefonlinier så de lokale telefoncentraler udnytter datalinier ud af huset</p> <p>Udvide funktionaliteten af det eksisterende løsning (f.eks. installation af tast-selv funktion så den der ringer kan vælge hvilken enhed man vil tale med)</p>
Levering	Der er ingen tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser.
Servicemål	<p>Serviceniveauet er ikke beskrevet, der tages udgangspunkt i aftaler i den konkrete sag.</p> <p>Der er ved redaktionens afslutning ikke supplerende materiale.</p>
Ansvarsfordeling	<p>KS' forpligtelser:</p> <p>Afhænger af den konkrete sag, idet indhold, kvalitet af leverancen og tidsplan for levering, typisk aftales inden opgavestart.</p> <p>Kundens forpligtelser:</p> <p>Afhænger af den konkrete sag.</p>
Pris	Afregnes pr medgået tid for en konsulent + direkte omkostninger
Andet	Intet at bemærke
Bilagsoversigt	Ingen bilag
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Rapport udtræk	
Ydelse	Automatiseret udtræk i rapportform, som tilbydes alle forvaltninger på nedenstående vilkår.
Beskrivelse	Rapportformatet er en CSV fil som vil kunne læses via Excel. Løsningen kører som et job på forvaltningens domain controller. Der etableres ikke egentlig overvågning af kørslen.
Specifikation	<p>Standard rapport med faste felter:</p> <p>Rapporten kan som tillægsydelse tilpasses ud fra sammensætning af tilgængelig information i AD. Eksisterende rapporter kan tilpasses med yderligere informationer fra AD.</p> <p>Udtrækket indeholder følgende information:</p> <p>BrugerID Fuldt navn Fornavn Efternavn Stilling Beskrivelse Telefonnummer Primær mailadresse Dato for oprettelse</p> <p>Servicedesk er kontaktpunkt for alle henvendelser om rapporten.</p> <p>Ved bestilling af Rapport udtræk i KS skal følgende oplyses</p> <p>Ønsket ydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abonnement, engangsudtræk eller ekstra udtræk • Yderligere felter <p>Hvilken distributionsliste skal rapporten mailes til?</p> <p>Faktureringsadresse / Org-nummer</p> <p>Kontaktperson hos kunden (brugernavn og telefonnummer)</p>
Levering	<p>Der er følgende tilføjelser eller afvigelser fra standardbetingelserne i KS' Salgs- og leveringsbetingelser:</p> <p>Rapportformatet er en CSV fil som vil kunne læses via Excel.</p> <p>Rapporten sendes automatisk hver d. 1 i måneden til en af kunden defineret distributionsliste.</p>

Service mål	<p>Bestilling: 92 % af rapporter bestilt senest 15. i måneden er tilgængelige følgende 1. hverdag den følgende måned. 100 % af bestillingerne er tilgængelige efterfølgende 1. hverdag den følgende måned.</p> <p>Fejlretning: Fejl rettes indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse i Servicedesken. Serviceaftalen i sin helhed fremgår af bilag 1, Serviceaftale rapport udtræk</p>																				
Ansvarsfordeling	<p>Kundens forpligtigelse:</p> <p>Bestilling: En korrekt bestilling er udført når alle oplysninger, som efterspørges, er medtaget i Remedy bestillingen.</p> <p>Opsigelse: Kan opsiges ved årets udgang med 1 mdr. frist, dvs. opsigelse skal være modtaget i KS senest 30.11. for at være gældende fra følgende år.</p>																				
Pris	<table border="1" data-bbox="395 999 1422 1552"> <thead> <tr> <th data-bbox="395 999 820 1077">Ydelse</th> <th data-bbox="820 999 1011 1077">Kr.</th> <th data-bbox="1011 999 1422 1077">Kommentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="395 1077 820 1144">Etablering af rapport</td> <td data-bbox="820 1077 1011 1144">2.019</td> <td data-bbox="1011 1077 1422 1144">En-gangs betaling</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1144 820 1245">Etablering af ekstra felter. Pr. felt</td> <td data-bbox="820 1144 1011 1245">303</td> <td data-bbox="1011 1144 1422 1245">En-gangs betaling</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1245 820 1346">Abonnement pris pr år</td> <td data-bbox="820 1245 1011 1346">4.038</td> <td data-bbox="1011 1245 1422 1346">Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1346 820 1447">Ekstra udtræk pr. gang</td> <td data-bbox="820 1346 1011 1447">505</td> <td data-bbox="1011 1346 1422 1447">Gældende for kunder med abonnement</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1447 820 1552">Engangs udtræk af rapport</td> <td data-bbox="820 1447 1011 1552">2.019</td> <td data-bbox="1011 1447 1422 1552">Gældende for kunder uden abonnement</td> </tr> </tbody> </table> <p>Afregning: Betaling opkræves årligt forud, første gang for resten af det kalenderår hvori aftalen er indgået. Årsopkrævning udsendes ultimo 2. kvartal. Startgebyret indbefatter desuden et fuldt udtræk af nævnte felter på alle brugere.</p>			Ydelse	Kr.	Kommentar	Etablering af rapport	2.019	En-gangs betaling	Etablering af ekstra felter. Pr. felt	303	En-gangs betaling	Abonnement pris pr år	4.038	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy	Ekstra udtræk pr. gang	505	Gældende for kunder med abonnement	Engangs udtræk af rapport	2.019	Gældende for kunder uden abonnement
Ydelse	Kr.	Kommentar																			
Etablering af rapport	2.019	En-gangs betaling																			
Etablering af ekstra felter. Pr. felt	303	En-gangs betaling																			
Abonnement pris pr år	4.038	Abonnement pris gælder fra bestilling i Remedy																			
Ekstra udtræk pr. gang	505	Gældende for kunder med abonnement																			
Engangs udtræk af rapport	2.019	Gældende for kunder uden abonnement																			
Andet	<p>Sikkerhed: KS overholder de gældende sikkerhedsregulativ vedtaget i BR 15. maj 2008.</p>																				
Bilagsoversigt	Bilag 1: Serviceaftale rapport udtræk																				
Senest godkendt: 2010		Version: 2.0																			

