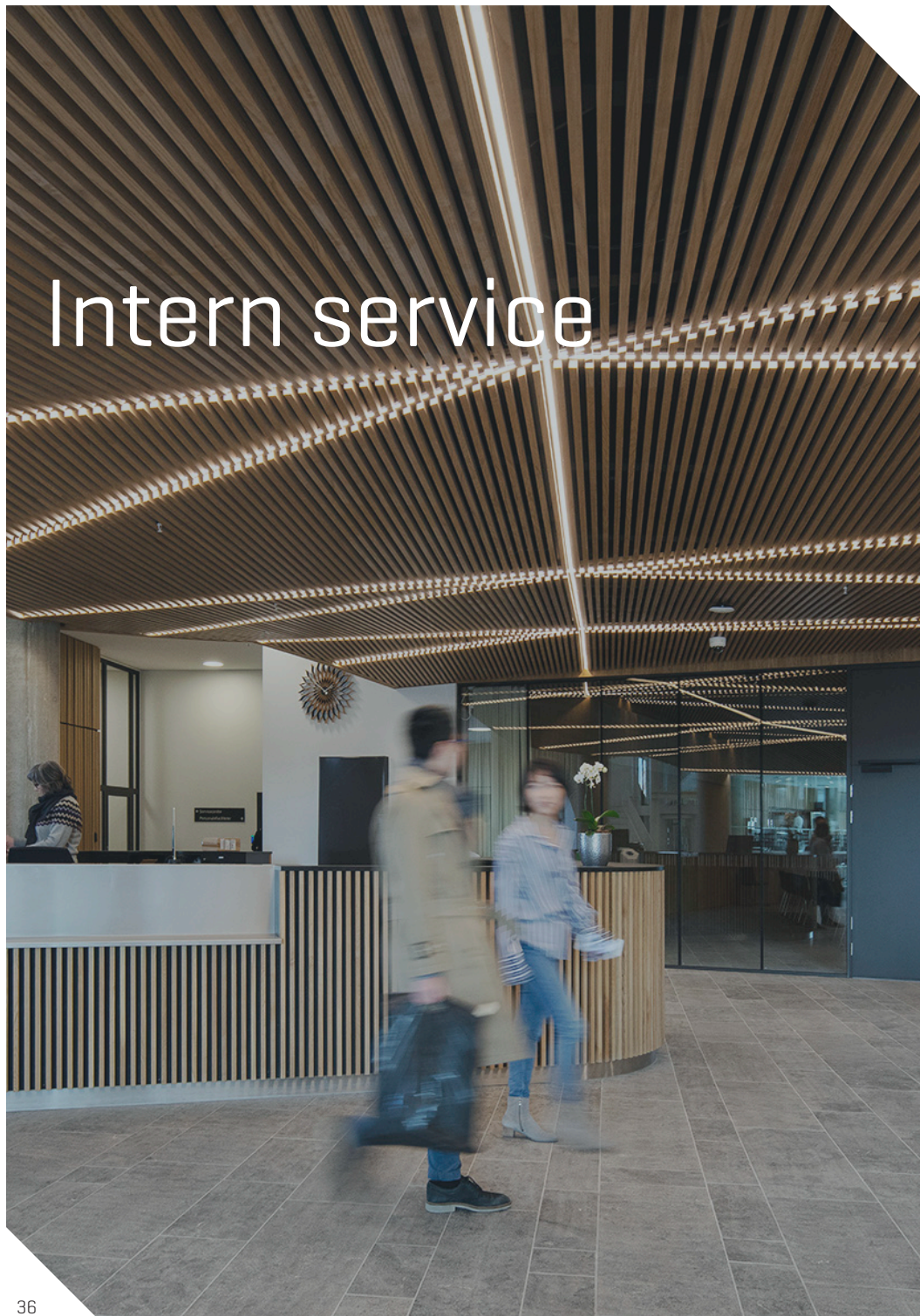


Intern service



Introduktion

Formålet med serviceområdet Intern Service, er at tilbyde brugerne udvalgte services, som understøtter en velfungerende arbejdsplads.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Generel Intern Service
- Reception
- Omstilling
- Post- og pakkehåndtering
- Kontorservices
- Vognpark- og cykelservice
- Husvært

Særlige opmærksomhedspunkter

Serviceområdet omfatter mange forskelligartede services.

De fleste er omfattet af faste ydelser, og er dermed noget som ISS selv igangsætter.

I skal dog være opmærksomme på, at en del ydelser skal bestilles, og at en del af bestillingsydelserne faktureres i henhold til de aftalte enheds- og timepriser.

Hvis I har receptions- og omstillingsservice, skal I stille det nødvendige udstyr og systemer til rådighed for ISS.

Hvis I har posthåndtering, afholder ISS i første omgang portoomkostningen, men alle omkostninger vedrørende porto, kurerforsendelser, særlig emballage, postbokse mv. viderefaktureres til jer.

Generel intern service

Generelt

Formålet med generel intern service er, at I kan få løst forefaldende driftsopgaver så som opsætning af billeder, bestilling af lejlighedsbuketter, små reparationer, udskiftning af lyskilder, justering af døre og dørpumper, flagning, opstripsning af kabler m.v.

Opgaver, som ikke kræver autorisation eller særlige tekniske kompetencer. De fleste af disse services er omfattet af abonnementet, og dermed noget som ISS selv igangsætter. I skal dog være opmærksomme på, at visse ydelser skal bestilles, og at en del af bestillingsydelseerne faktureres i henhold til de aftalte enheds- og time-priser

ISS supporterer jer også ved flytninger.

Det indebærer blandt andet udlevering af flyttekasser, koordinering med flyttefirma og IT-afdeling samt øvrige praktiske opgaver.

Ved arrangementer hjælper ISS med både omplacering af møbler, kontrol af funktionsdygtighed på AV-udstyr, samt let instruktion af brugerne og tilslutning af medier f.eks. pc.

Drikkevandskølere

ISS sikrer daglig rengøring af alle drikkevandskølere.

De udskifter kulsyrepatroner og kalkfiltre, hvis det er drikkevandskølere med fast vandtilslutning og brus.

De skifter vandbeholderne for kølere uden fast vandtilslutning.

Flagning

ISS vedligeholder eksisterende flagstænger og sikrer, at de fremstår præsentable.

ISS hejser og sænker flaget på officielle flagdage – også weekender og helligdage.

Ved ekstraordinære flagdage skal I bestille det.

Adgangskort

ISS producerer og lukker adgangskort til medarbejdere, samarbejdspartnere og leverandører.

Arbejdstøj

ISS består med at sende arbejdstøj til vask/rens, modtage det igen og udlevere det – typisk til anvist lager.

Energiregistrering

ISS aflæser alle relevante målere én gang om måneden samt ved årlig indberetning til blandt andet statens el-database for tjenestesteder.

Nøgler

ISS udleverer og modtager nøgler til interne og eksterne i henhold til jeres lokale instrukser, som I skal oplyse i bilaget vedrørende lokale procedurer.

Hittegods

ISS indsamler og opbevarer efterladte effekter og hjælper ejeren med at få dem tilbage. Ved efterladte cykler, knallerter eller lignede kontakter ISS de relevante myndigheder.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Lejlighedsbuketter eller potteplanter inkl. skjuler. (ingen eksklusivitet)	1 arbejdsdag
Opsætning og nedtagning af års-tidsrelaterede dekorationer.	1 arbejdsdag
Ændring af bord- og stoleopstilling 20-50 personer. Inkl. tilbagestilling efter endt møde. Fast tidsforbrug: 1 time.	1 arbejdsdag
Ændring af bord- og stoleopstilling 50-100 personer. Inkl. tilbagestilling efter endt møde. Fast tidsforbrug: 1,5 time	1 arbejdsdag
Håndtering af AV-udstyr: Udskiftning af pærer og filtre i AV-udstyr samt defekte kabler til AV-udstyr.	1 arbejdsdag

Laboratorieservice: Hjælp ved tunge løft og transport af tunge prøveforsendelser. Afkorte kanyler og lave huller i propper Tilslutning af IT-udstyr og analyseudstyr. Reparation/vedligehold af laboratorieinventar.	1 arbejdsdag
Rengøring / oprydning i rum, der ikke er omfattet af rengøringskontrakten (f.eks. oprydning i arkiv og depot).	1 arbejdsdag
Mindre flytninger.	5 arbejdsdag
Større flytninger.	10 arbejdsdag
Opsætning / nedtagning af telte i forbindelse med arrangementer.	1 arbejdsdag
Åbne-lukke funktion udenfor normal arbejdstid.	1 arbejdsdag

Ud over bestillingsydelseerne kan I tilkøbe:

- Komplekse flytninger: over 50.000kr. med behov for flyttekoordinator eller projektleder
- Ændring af bord- og stoleopstilling inkl. tilbagestilling efter endt møde for mere end 100 personer.

Ved tilkøbsydelser modtager I et tilbud på forhånd.

Reception

ISS modtager på imødekommende vis jeres gæster, udleverer gæstekort, parkeringstilladelser, wi-fi koder mv. og henviser gæsterne til rette lokale eller vært.

Receptionen kan også vejlede jeres medarbejdere på lokaliteten om sikkerhedsprocedure, evakuering mv.

ISS benytter de receptionssystemer, som I allerede har, herunder også omstilling af telefonopkald.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Tilstedeværelse uden for normal åbningstid	24 timer

Omstilling

ISS modtager opkald på vegne af jer og bistår venligt med løsning af henvendelser. Hvis opkaldet ikke kan løses i omstillingen, omstilles opkaldet til den rette medarbejder. Omstillingen skal kunne foregå på både dansk og engelsk.

Post- og Pakkehåndtering

ISS varetager jeres samlede post og pakkehåndtering fra modtagelse til omdeling af indgående post og pakker, til intern indsamling, frankering og forsendelse af udgående post og pakker.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Udvidet posthåndtering ved større behov – afregnes i henhold til timepriser. Bestillingsydelsen benyttes ved mere end 15.000 stk. post om året.	24 timer
Indscanning af breve, sager mm. – afregnes i henhold til timepriser.	24 timer

Kontorservices

ISS sørger for at jeres kopi- og printrum samt kontorartikellagre er fyldt op og funktionelle.

ISS fylder printerpapir i kopirummene, udskifter alm. forbrugsartikler i kopimaskinerne og tilkalder ekstern support, hvis det er nødvendigt.

De monitorerer jeres kontorartikellagre og afleverer en bestillingsliste hos jer. I bestiller i henhold til listen på statens indkøbsaftaler, og derefter varemottager og fordeler ISS materialerne, så I altid har tilstrækkeligt med kontorartikler til rådighed.

ISS runderer mødelokalerne ugentligt, og sørger for, at der altid er tilstrækkeligt med skriveredskaber, flipovers mv.

Vognpark og cykelservice

ISS sørger for, at alle indmeldte tjenestebiler og -cykler er funktionsdygtige og rene.

Biladministration og service

ISS sikrer, at tjenestebilerne er funktionsdygtige, herunder kontrollerer dæktryk, oliestand, sprinklervæske, sikkerhedsudstyr som første-hjælpskasse og veste.

De sørger for, at bilerne får skiftet mellem sommer/vinterdæk, kommer til service og på værksted, herunder også akut rekvirering af værkstedsassistance.

ISS sørger for, at bilerne er rene og pæne indvendigt og udvendigt og vasker bilerne i hånden, hvis der er påmonteret udstyr, som ikke tåler vaskehal.

ISS sender GPS'er til opdatering og monterer mindre udstyr såsom brobizz, p-skive, mobilholder uden strøm og lignende.

Cykelservice

ISS sikrer, at tjenestecyklerne er funktionsdygtige, herunder kontrollerer dæktryk og bremses, smøring af kæde, kontrol af reflekser mv. De holder cyklerne rene og lader e-cyklerne op.

ISS udleverer og modtager nøgler og registrerer udlån.

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Montering af udstyr i kabine eller varerum. Eksempelvis rotorblink, mobiltelefonholder med strøm, reol- og skuffesystemer.	1 hverdag
Transport til auktion.	1 hverdag



Husvært

For jer, der har små lokaliteter, hvor den store interne servicepakke ikke passer, er det muligt at få en husvært.

Husværten vil typisk have opgaver såsom modtagelse af gæster, varemottagelse, anretning og oprydning af mad og mødeforplejning, kontorservice, håndtering af nøgler og hittegods og lignende forefaldende arbejde.

Det kræver, at I kan samle en halv til en hel dags arbejde, og at det aftales, hvilke dage husværten skal være til stede.