

# **KRAVSPESIFIKASJON BILAG 2B DRIFT OG VEDLIKEHOLD**

**K929.11.03 Strøhandteringsanlegg**  
Prosjekt 1000605 Campus Ås Brukerutstyr

## Innhold

1	Formål .....	3
2	Telefonsupport .....	3
3	Vedlikeholdsavtaler .....	3
3.1	Vedlikeholdsnivåer .....	3
3.2	Respons-/reparasjonstid .....	3
4	Dokumentasjon .....	3
5	Gjennomføring .....	4
6	Oppdragsgivers adgang til selv å utføre vedlikehold .....	4
7	Nødvendig utstyr for å utføre vedlikehold .....	4
8	Oppdateringer – programvare .....	4
9	Leverandørens besvarelse .....	4

## 1 Formål

Dette dokumentet beskriver krav i forbindelse med drift og vedlikehold av tilbudt utstyr. Omfanget omfatter alle forhold inkludert drift og vedlikehold av utstyrsenhetene og evt. grensesnitt mot andre systemer.

## 2 Telefonsupport

Telefonnummer til vedlikeholdspersonell (servicetelefon):  
Servicetelefonen er bemannet i perioden / tidsrommet:

## 3 Vedlikeholdsavtaler

### 3.1 Vedlikeholdsnivåer

For utstyr som inngår i denne kontrakt skal det være mulighet for å inngå vedlikeholdsavtale på følgende nivåer (opsjon).

Telefonsupport skal være inkludert uavhengig av avtalenivå.

1. Forebyggende vedlikehold inklusive reise, diett og deler.
2. Fulldekkende avtale bestående av
  - forebyggende vedlikehold inklusive reise, diett og deler.
  - reparasjonsservice / akutt-service
3. Samarbeidsavtale hvor oppdragsgivers tekniske avdeling utfører deler av vedlikeholdet/1.linjeservice.

Leverandøren skal beskrive hva som inngår i avtalen(e) og oppgi pris.

### 3.2 Respons-/reparasjonstid

Leverandøren skal oppgi:

- Responstid for servicepersonell med serviceavtale (gjelder personell som utfører vedlikehold)
- Responstid for servicepersonell uten serviceavtale (gjelder personell som utfører vedlikehold)
- Typisk reparasjonstid med serviceavtale
- Typisk reparasjonstid uten serviceavtale
- Maks reparasjonstid med serviceavtale
- Maks reparasjonstid uten serviceavtale
- Leveringstid på reservedeler
- Responstid for driftspersonell med serviceavtale

## 4 Dokumentasjon

Alt vedlikehold som utføres av Leverandøren skal dokumenteres. Dokumentasjonen skal sendes til Oppdragsgiver snarest mulig, og senest innen 1 uke, etter utført vedlikehold. Dette gjelder både planlagt og akutt vedlikehold.

## 5 Gjennomføring

Leverandøren skal redegjøre for hvordan service og vedlikehold organiseres/gjennomføres

- Hvor
- Hvordan
- Plassering av delelager
- Utskifting av moduler dersom aktuelt

## 6 Oppdragsgivers adgang til selv å utføre vedlikehold

Leverandøren skal angi dersom det er forbehold og eller tilgangsbegrensninger for kunden til selv å utføre vedlikehold på utstyret.

Dette gjelder passord for tilgang, evt. hardware-nøkkel, spesiell programvare o.l.

## 7 Nødvendig utstyr for å utføre vedlikehold

Leverandøren skal opplyse om det er behov for spesielt kalibreringsutstyr og/eller spesialutstyr/-verktøy for å utføre vedlikehold.

## 8 Oppdateringer – programvare

Programvareoppdateringer som har betydning for at utstyret fungerer etter hensikten (bugfix og lignende) skal kostnadsfritt implementeres av leverandøren uavhengig av om det er inngått en serviceavtale.

## 9 Leverandørens besvarelse

Leverandørens besvarelse og forslag til vedlikeholdsavtaler legges som vedlegg i tilbudet i mappe 4 «Etterspurt dokumentasjon».