

KRAVSPESIFIKASJON BILAG 2B DRIFT OG VEDLIKEHOLD

K945.01 H₂O₂ generator til rom- og utstyrsdekontaminering

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	4
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	5

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:

Det stilles krav om norsk, svensk, dansk eller engelsk språk på telefonsupport.

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
 - o forebyggende vedlikehold inklusive reise, diett, deler og materiell.
 - o reparasjonsservice / akuttstøtte
3. Samarbeidsavtale hvor oppdragsgivers tekniske avdeling utfører deler av vedlikeholdet/1.linjeservice.

Leverandøren skal beskrive hva som inngår i avtalen(e). Forslag til avtale(r) legges ved som vedlegg til dette dokument. Avtalen(e) prises i Tilbudsdokument under tilbudsinvitasjonen.

3.2 Respons-/reparasjonstid

Leverandøren skal oppgi:

- Responsstid for servicepersonell med serviceavtale (gjelder personell som utfører vedlikehold)
- Responsstid 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
- Leveringstid på lånegeneratorer
- Responsstid for personell mikrobiologisk kompetanse/brukerstøtte med serviceavtale (validering mm.)
- Responsstid for personell mikrobiologisk kompetanse/brukerstøtte uten serviceavtale (validering mm.)

Svar legges ved som vedlegg til dette dokument.

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
 - Låneutstyr
 - Utskifting av moduler dersom aktuelt
- Muligheter for fjerndiagnostisering/overvåking/oppgradering av programvare via VPN eller lignende (se også pkt.1.37 i kravspesifikasjon)

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.

Utstyret prises i Tilbudsdokument under tilbudsinvitasjonen.

8 Oppdateringer – programvare

Programvareoppdateringer som har betydning for at utstyret fungerer etter hensikten (OS patcher, bugfixer, service packs, firmware og lignende) skal i garantiperioden kostnadsfritt implementeres av leverandøren uavhengig av om det er inngått en serviceavtale. Programvareoppdateringer i perioden utover garantitiden skal være inkludert i serviceavtaler på alle nivåer.

Årlig kostnad for å vedlikeholde firmware / OS og evt annen programvare for at utstyret skal opprettholde IT-teknisk sikkerhet utover garantiperioden skal prises som opsjon i tilbudsskjema. Årlig kostnad for programvareoppdateringer skal også prises som opsjon i tilbudsskjemaet.

9 Leverandørens besvarelse

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