

KRAVSPESIFIKASJON BILAG 01 DRIFT OG VEDLIKEHOLD

K923.01 Fryse-, kjøle og varmeutstyr

Prosjekt 1000605 Campus Ås Brukerutstyr

Innhold

1	Formål	3
2	Telefonsupport	3
3	Vedlikeholdsavtaler	3
1.1	Vedlikeholdsnivåer.....	3
1.2	Respons-/reparasjonstid.....	3
1.3	Oppetidsgaranti	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	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

1.1 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, deler og materiell.
 - reparasjonsservice / akutt-service
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.

1.2 Respons-/reparasjonstid

Leverandøren skal oppgi:

- Responstid for servicepersonell med serviceavtale
- Responstid for servicepersonell uten serviceavtale
- Typisk reparasjonstid med serviceavtale
- Typisk reparasjonstid uten serviceavtale
- Maks reparasjonstid med serviceavtale
- Maks reparasjonstid uten serviceavtale
- Leveringstid på reservedeler

1.3 Oppetidsgaranti

Beskriv oppetidsgaranti på de forskjellige vedlikeholdsnivåene.

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 dersom aktuelt
- 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.

Utstyret prises i Tilbudsdokument under tilbudsinvitasjonen.

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 under kapittel 4 «Etterspurt dokumentasjon».