

KRAVSPESIFIKASJON BILAG 1B DRIFT OG VEDLIKEHOLD

**K937.03 Digital histologi
Undergruppe B – Undervisningsprogramvare
2019/4168**

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	3
5	Gjennomføring	3
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

Telefonsupport skal være inkludert uavhengig av avtalenivå.

For utstyr som inngår i denne kontrakt er det ikke aktuelt å inngå vedlikeholdsavtale. Oppgi:

- Timepris service:
- Timepris reise og oppmøte:

Priser oppgis i Tilbudsskjema.

3.2 Respons-/reparasjonstid

Leverandøren skal oppgi:

- Responstid for servicepersonell
- Typisk reparasjonstid
- Maks reparasjonstid
- Leveringstid på reservedeler

3.3 Oppetidsgaranti

Ikke aktuelt for denne konkurransen.

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

Oppdatering:

Programvareoppdateringer har betydning for at utstyret fungerer bedre etter hensikten, det vil si mindre forbedringer og «bug fixes». En oppdatering er ikke å anse som en fullstendig programvare, men derimot forbedrede deler av programvaren som kun kan installeres på en instrument-PC med tidligere installerte versjoner av samme programvare.

En oppdatering skal kostnadsfritt implementeres av tilbyderen i hele instrumentets levetid uavhengig av om det er inngått en serviceavtale.

Oppgradering:

Programvareoppgraderinger er en fornyet utgave av en programvare der større endringer i programkoden har funnet sted. Nye funksjoner og kompatibilitet med nyere hardware teknologi kan være blant forbedringene i en oppgradering. En oppgradering kan anses som en fullstendig programvare som kan installeres uavhengig av om tidligere versjoner er installert på instrument-PC. En oppgradering er ikke nødvendigvis kostnadsfri for Oppdragsgiver. Unntaket er dersom en oppgradert programvareversjon blir tilgjengeliggjort for det åpne markedet innen 12 (garantitiden) måneder etter installasjon, da skal oppgraderinger være kostnadsfri for Oppdragsgiver.

For oppgradering: prises i Vedlegg 1 Tilbudsskjema.

9 Leverandørens besvarelse

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