# Bilag 4 – Oversikt over servicenivåer

Servicenivåene 0-2 angir hva som inngår i de ulike opsjoner for serviceytelsen i tilknytning til avtale for kjøp av Pre- prosesseringsinstrument for FISH til Helse Stavanger HF.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Servicenivå 0 | Servicenivå 1 | Servicenivå 2 |
| Timepris inkl. reise og opphold for PV | X |  |  |
| Preventivt vedlikehold, inkludert arbeid, reise og opphold |  | X | X |
| Deler som inngår i produsentens PV (servicekit) samt øvrige deler som anbefales byttet | X | X | X |
| Sikkerhetskontroll (inkl. mekanisk oppheng av takhengt utstyr) |  |  | X |
| Sikkerhetsoppdateringer |  | X | X |
| Maksimum xx timers (y døgn) leveringstid på reservedeler (Ref. tilbyders besvarelse av krav nr. M36). | X | X | X |
| Alle serviceutgifter inkludert alle kostnader i forbindelse med arbeid, reise, opphold, og alle deler. |  |  | X |
| Maksimum oppmøtetid ved akuttservice: xx timer (y døgn). (Ref. tilbyders besvarelse av krav nr. M34).  Hverdager mellom kl 8:00 og 16:00 |  | X | X |
| Telefonsupport innen 1 time, hverdager mellom kl 8:00 og 16:00 | X | X | X |
| Fjerndiagnose ved behov | X | X | X |
| Jevnlig sikkerhetsoppdatering av virusbeskyttelse og operativsystem |  | X | X |
| Alle Programvareoppdateringer inkludert nye versjoner og tilhørende utstyrsoppdateringer |  |  | X |
| Alle Computeroppdateringer inkludert nye versjoner og tilhørende utstyrsoppdateringer |  |  | X |

Inkludert: X