

SPESIFIKASJON FOR VEDLIKEHOLD OG VEDLIKEHOLDSAVTALER

INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	3
2	VEDLIKEHOLD I GARANTITIDEN	3
2.1	KORRIGERENDE VEDLIKEHOLD UNDER GARANTITIDEN	3
2.2	FOREBYGGENDE VEDLIKEHOLD UNDER GARANTITIDEN	3
3	VEDLIKEHOLD UTENFOR GARANTITID	3
3.1	VEDLIKEHOLD UTENFOR AVTALE	3
3.2	ALTERNATIVE VEDLIKEHOLDSAVTALER	4
3.2.1	<i>Alternativ A Forebyggende vedlikehold etter regning</i>	<i>4</i>
3.2.2	<i>Alternativ B Forebyggende vedlikehold</i>	<i>4</i>
3.2.3	<i>Alternativ C Full service</i>	<i>4</i>
3.2.4	<i>Alternativ D Samarbeidsavtale</i>	<i>4</i>
3.2.5	<i>Oppgraderingsavtaler</i>	<i>5</i>
3.3	REISETID	5
3.4	TIMEPRIS VEDLIKEHOLD/ REISE	5
3.5	RESERVEDELSPRISER	5
3.6	RESERVEDELSLAGER	5
3.7	FORBRUKSARTIKLER	5
3.8	SPESIALVERKTØY	5
3.9	REPARASJONSTID/ LEVERANSETID	5
3.10	SERVICE OPPFØLGING	5
3.11	FJERNAKSESS	6

1 INNLEDNING

Det forventes at leverandører av utstyr til NLSH skal kunne tilby bistand, til akutt og forebyggende vedlikehold, innenfor og utenfor garantitiden på utstyret.

For alle leveranser hvor dette etterspørres i tilbudsforespørselen, skal leverandørene kunne tilby vedlikeholdsavtaler. Kjøp av slike tjenester er et forhold mellom leverandør og driftsorganisasjonen ved NLSH. Omfanget av kjøp av slike tjenester vil variere i forhold til driftsavdelingens egen kapasitet og kompetanse. Avtaler om kjøp av vedlikehold skal derfor beskrives som opsjoner i bilag B1 i tilbudsbesvarelsen. Flere alternativer ønskes spesifisert og prissatt, se kapittel 3.

Forebyggende og korrigerende vedlikehold utført av leverandør, innenfor og utenfor garantitid, skal på forhånd avtales med ansvarlige brukere og driftsorganisasjonens tekniske driftsenhet). Leverandøren skal i etterkant av arbeidet alltid fremvise dokumentasjon for utført arbeid til ansvarlige brukere og driftsorganisasjonens tekniske driftsenhet.

I de tilfeller driftsorganisasjonene selv ønsker å utføre vedlikehold på utstyret, skal leverandøren legge til rette for dette, se kapittel 3. Dette skal inkludere kostnadsfrie telefonkonsultasjoner med applikasjons – og teknisk ekspertise både hos leverandør og produsent.

2 VEDLIKEHOLD I GARANTITIDEN

2.1 Korrigerende vedlikehold under garantitiden

Forutsatt normal aktsom bruk fra driftsorganisasjonens side, skal leverandøren uten ekstra kostnad utbedre alle feil og mangler og skifte ut defekte deler på levert utstyr i garantiperioden. Dette gjelder også feil på "slidedeler" og "glassprodukter" som vakuumrør, digitale detektorer, ultralydprober med mer.

Unntatt fra dette er forbruksmateriell, deler og reparasjonsutgifter som er forårsaket av sykehuset ved feil eller forsømmelser, og som leverandøren ikke kan lastes for.

2.2 Forebyggende vedlikehold under garantitiden

Det kreves at forebyggende vedlikehold utføres kostnadsfritt av leverandøren i garantiperioden. Kostnadene inkluderer reise, deleforbruk osv. Omfanget av vedlikeholdet skal minimum samsvare med leverandørens henvisninger i den tekniske dokumentasjon for den aktuelle utstyrstype.

3 VEDLIKEHOLD UTENFOR GARANTITID

3.1 Vedlikehold utenfor avtale

Etter endt garantitid, skal driftsorganisasjonene stå fritt i forhold til vedlikehold av utstyret. Hjelpemidler som teknisk dokumentasjon inkludert komplette vedlikeholdsprosedyrer, servicepassord, servicesoftware og hardwarenøkler, anses uten forbehold for å være en del av utstyrleveransen og skal uten ytterligere vederlag gjøres tilgjengelig for driftsorganisasjonen.

Driftsorganisasjonen skal gis tilgang til å kjøpe alle typer reservedeler samt teknisk bistand på timebasis fra leverandøren uten forbehold om vedlikeholdsavtale eller andre typer forpliktende avtaler med leverandøren. Timepris for denne type bistand skal oppgis.

3.2 Alternative vedlikeholdsavtaler

Det skal etter forespørsel i Bilag B1 Prisformat, gis opsjonspris på følgende alternativer:

3.2.1 Alternativ A Forebyggende vedlikehold etter regning

Forebyggende vedlikehold i samsvar med produsentens henvisninger uten vedlikeholdsavtale eller andre typer forpliktende avtaler med leverandøren.

Arbeidet faktureres etterskuddsvis mot dokumentasjon av gjennomført vedlikehold.

Følgende punkter må beskrives i tilbudsbesvarelsen:

- Vedlikeholdets innhold/omfang
- stipulert tidsforbruk
- responstid fra bestilling til utførelse
- prisoverslag

3.2.2 Alternativ B Forebyggende vedlikehold

Årlig vedlikeholdsavtale om forebyggende vedlikehold etter produsentens henvisninger. Avtalen skal inkludere alle kostnader forbundet med det forebyggende vedlikeholdet; Arbeidstid, deler til det forebyggende vedlikeholdet, reise, opphold og diett etter statens satser.

Korrigerende vedlikehold ut over det forebyggende faktureres etter faktiske kostnader. Feil på utstyret som oppdages under forebyggende vedlikehold, skal rapporteres til driftsorganisasjonen som tar beslutning om feilen skal utbedres.

Vedlikeholdsavtalen inngås for ett år i gangen (følger kalenderåret), og må fornyes for hver periode. Avtalen faktureres etterskuddsvis mot dokumentasjon av gjennomført vedlikehold.

3.2.3 Alternativ C Full service

Totalavtale hvor alt vedlikehold overlates til leverandør. Alle kostnader forbundet med korrigerende og forebyggende vedlikehold skal være inkludert; Arbeidstid, deler, reise, opphold og diett etter statens satser. Forebyggende vedlikehold skal være i henhold til produsentens anbefalinger.

Driftsorganisasjonen har ansvar for den daglige driften, inkludert brukers vedlikehold (daglig, ukentlig, månedlig).

Responstiden fra leverandøren informeres om en akutt feil på utstyret og til korrigerende tiltak er iverksatt, skal være maksimum 48 timer innenfor vanlige virkedager.

Vedlikeholdsavtalen inngås for ett år i gangen (følger kalenderåret) og må fornyes for hver periode. Avtalen faktureres etterskuddsvis mot dokumentasjon av gjennomført vedlikehold.

3.2.4 Alternativ D Samarbeidsavtale

Forslag til servicekontrakt hvor arbeidet deles mellom driftsorganisasjon og leverandør.

3.2.5 Oppgraderingsavtaler

Leverandør skal, når dette er en del av deres servicepolitikk, tilby oppgraderingsavtale (Hardware og Software) i avtaleperioden.

3.3 Reisetid

Oppgi reisetid leverandør – oppdragsgiver.

3.4 Timepris vedlikehold/ reise

Det skal oppgis timepris på vedlikehold, normaltid og overtid samt reise i Bilag B1 Prisformat.

3.5 Reservedelspriser

Der hvor det er etterspurt, skal tilbudet inneholde en priset reservedelsliste med leveringstid for reservedeler fra lager.

3.6 Reservedelslager

Leverandøren skal spesifisere nødvendig reservedelslager hos oppdragsgiver dersom dette er aktuelt.

3.7 Forbruksartikler

Fortegnelse over forbruksvarer/deler skal oppgis i anbudsbrevet samt kostnader for disse. For flergangs forbruksartikler skal det angis forventet levetid. Det skal angis om bruk av forbruksartikler fra andre leverandører på noen måte påvirker utstyrets spesifikasjoner.

3.8 Spesialverktøy

Spesialverktøy (inkl. programvare) som er nødvendig eller kan være nyttig for å utføre vedlikehold, reparasjoner og kalibreringer på utstyret, skal oppgis. Dersom dette ikke er inkludert i hovedleveransen, må spesifisert liste på dette med pris oppgis.

- All nødvendig service og testsoftware må gjøres tilgjengelig for driftsorganisasjonen.
- Målekabler, plugger, ekstenderkort etc. som er nødvendig for å utføre korrektiv og preventiv, skal være inkludert.
- Fantomer til bruk i testprosedyrer og preventivt vedlikehold skal være inkludert.
- Oppgi ev. spesielle måleinstrumenter, service. pc etc, som ikke er inkludert, men som er nødvendig for å utføre korrektivt og preventivt vedlikehold

3.9 Reparasjonstid/ Leveransetid

Leverandøren skal beskrive typiske leveransetider samt maksimal reparasjonstid på innsendte deler. Bestillings- og leveranselogistikk skal beskrives.

3.10 Service oppfølging

Lokalisering og organisering av leverandørens servicevirksomhet må beskrives i anbudet, samt hvor mange som har opplæring på de tilbudte utstyrsguppene.

Muligheten for tilgang på deler og service utenom normal arbeidstid, bes beskrevet.

3.11 Fjernaksess

I de tilfeller hvor dette er relevant, bes leverandøren beskrive mulighetene for teknisk og applikasjonsmessig støtte gjennom fjernaksess. Beskrivelsen må inkludere de datatekniske prinsippene for fjernaksessløsningen.

Det henvises i tilknytning til dette til Norm for Informasjonssikkerhet;

<http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/norm-for-informasjonssikkerhet/Sider/default.aspx>