



SUPPORT OG VEDLIKEHOLD

*"WE DELIVER A BETTER WORLD THROUGH THE
INTEGRATION OF SUSTAINABLE SOLUTIONS"*

www.goodtech.no

goodtech



Prosjekt ↔ Ettermarked

Goodtech er en ledende og uavhengig løsnings - og tjenesteleverandør innen elektro, automatisering og industriell IT.

De ansatte har bred kompetanse og lang erfaring med prosjektleveranser til landbasert industri og offshore. Vårt mål er å være kundens samarbeidspartner gjennom hele anleggets levetid.

Hovedaktiviteten er leveranser av systemer for styring og kontroll av prosesser. Systemene består av en eller flere programmerbare, logiske styringsenheter (PLS) med et tilhørende skjermssystem og elektro/instrumentinstallasjon.



Avsluttet Prosjekt

Ettermarked -
Serviceavdeling

Support
Planlagte
endringsoppgaver
Vedlikehold
reservedeler

SUPPORT

Serviceavdelingen har bred kompetanse innenfor ulike typer styresystemer. Avdelingen overtar prosjektene etter prosjektavdelingen og sørger for service og support etter leveransene. Vi har også et supportteam som rullerer i et vaktlag. Dette vaktlaget kan tilby 24/7 support med eller uten garantert responstid om dette er ønskelig.

Goodtech tilbyr høy prioritet og mulighet for å kunne ringe vårt supportteam. Ved behov kan vi tilby 24/7 support med eller uten garantert responstid, eller support på dagtid (8-16). **Vi skreddersyr også opplegg for spesielle behov**

Vårt mål er å imøtekomme alle typer kunder, å gi den oppfølgingen som dekker kundens behov, og som skaper rett verdi. Vi har derfor innført 4 ulike nivåer på serviceavtaler. Vi har valgt å kalle disse for Serviceavtale - Standard, Serviceavtale - Sølv, Serviceavtale - Gull og Serviceavtale - Platina. Se detaljer neste side.



Serviceavtale – Standard

Serviceavtale - SØLV

Serviceavtale - GULL

Serviceavtale - Platina

✓ <i>Oppfølging av anleggsdokumentasjon</i>	✓ <i>Oppfølging av anleggsdokumentasjon</i>	✓ <i>Oppfølging av anleggsdokumentasjon</i>	✓ <i>Oppfølging av anleggsdokumentasjon</i>
✓ <i>Oppfølging av serviceavtale</i>	✓ <i>Oppfølging av serviceavtale</i>	✓ <i>Oppfølging av serviceavtale</i>	✓ <i>Oppfølging av serviceavtale</i>
✓ <i>Planlagt servicebesøk 1 gang pr. år</i>	✓ <i>Planlagt servicebesøk 1 gang pr. år</i>	✓ <i>Planlagt servicebesøk 1 gang pr. år</i>	✓ <i>Planlagt servicebesøk 1 gang pr. år</i>
✓ <i>Servicerapport</i>	✓ <i>Servicerapport</i>	✓ <i>Servicerapport</i>	✓ <i>Servicerapport</i>
✓ <i>1 linje servicehåndbok</i>	✓ <i>1 linje servicehåndbok</i>	✓ <i>1 linje servicehåndbok</i>	✓ <i>1 linje servicehåndbok</i>
✓ <i>Prioritert tilgang til tekniske ressurser</i>	✓ <i>Garantert tilgang til tekniske ressurser</i>	✓ <i>Garantert tilgang til tekniske ressurser innen 1 virkedag</i>	✓ <i>Garantert tilgang til tekniske ressurser innen 2 timer</i>
✓ <i>Tilgang til telefonsupport 8 -16 med mulighet for utvidet support</i>	✓ <i>Tilgang til telefonsupport 8 -16 med mulighet for utvidet support</i>	✓ <i>Tilgang til telefonsupport hele døgnet</i>	✓ <i>Tilgang til telefonsupport hele døgnet med garantert responstid</i>
	✓ <i>3% rabatt på standard timerate på support</i>	✓ <i>5% rabatt på standard timerate på support</i>	✓ <i>10% rabatt på standard timerate på support</i>
	✓ <i>3% rabatt på planlagt arbeid</i>	✓ <i>5% rabatt på planlagt arbeid</i>	✓ <i>10% rabatt på planlagt arbeid</i>
	✓ <i>3% rabatt på bestilling av Hardware (gjelder HW Goodtech har rabatt på)</i>	✓ <i>5% rabatt på bestilling av Hardware (gjelder HW Goodtech har rabatt på)</i>	✓ <i>10% rabatt på bestilling av Hardware (gjelder HW Goodtech har rabatt på)</i>





PLANLAGTE ENDRINGSOPPGAVER:

Med tiden vil alle styresystem ha behov for modernisering eller utskiftning. Dette kan ha ulike årsaker:

- ✓ Behov for høyere kapasitet
- ✓ PLS, HMI og øvrig materiell taper terreng for nye komponenter som er raskere, smartere og billigere i drift
- ✓ Slitasje
- ✓ Vanskelig å få tilgang på reservedeler, gamle produkter fases ut



Goodtech kan hjelpe når behovet oppstår. Mindre endringer og tillegg håndteres av vår egen serviceavdeling, mens mer omfattende jobber styres av vår prosjektavdeling.

VEDLIKEHOLD:

Serviceavtalen kan inkludere ett eller flere vedlikeholdsbesøk per år. Et vedlikeholdsbesøk omfatter vanligvis:

- ✓ Gjennomgang av anlegget sammen med driftspersonell
- ✓ Feilretting
- ✓ Gjennomgang av alarmlogger
- ✓ Utreting av tiltak for oppgradering av anlegget
- ✓ Installasjon av patcher / oppdateringer
- ✓ Oppdatering av 1.linje servicehåndbok med informasjon om anlegget og kontaktpersoner, samt andre viktige opplysninger som kan bidra til god og rask support.
- ✓ Oppdatering av VM Ware (virtuell maskin som inneholder kundens programvare). Denne lagres på server hos oss, slik at vi har det vi trenger for å yte raskest og best mulig support.
- ✓ Kontroll av reservedelslager
- ✓ Utarbeide en servicereport



RESERVEDELER:

Dersom oppfølging av reservedelslager er en del av serviceavtalen, vil serviceavdelingen følge opp dette lageret på årlig basis og sørge for alle nødvendige deler for drift av anlegget er tilgjengelig.

- ✓ Reservedelsliste
- ✓ Bestilling og levering av nye deler

KONTAKTINFORMASJON:

Serviceleder Raymond Hanssen	+47 911 44 540	raymond.hanssen@goodtech.no
Goodtech	+47 815 68 600	info@goodtech.no

For mer informasjon om Goodtech, se www.goodtech.no. Goodtech er sertifisert etter ISO 9001, noe som sikrer kvalitet i leveransene.