

PIXIUDGAVE SERVICEKATALOG

KONTAKT

Al kontakt med EDR vedrørende opgaver med service og vedligehold sker gennem DaluxFM.

Akutte opgaver, hvor der er risiko for person- eller bygningsskade, indmeldes som i dag på Akuttelefonen på tlf. 2898 4250

Bestillinger og fejlmeldinger kan foretages af alle medarbejdere og oprettes i DaluxFM HelpDesk app på mobilen. DaluxFM Helpdesk app findes i Firmaportal app på telefonen.

Hvis det er første gang man bruger DaluxFM skal man indtaste din arbejdsmail, navn og tlf.nr. samt følgende:

- Kundenr.: frb
- HelpDeskID: **118**

Der findes en udførlig guide til at oprette sig i systemet via dette link [Håndværkerydelser](#)

SNITFLADER, SERVICENIVEAU OG ØKONOMI

Opgave	Beskrivelse af serviceniveau for den enkelte service/opgave	Omkostningen tilfalder EDR eller afdelingen
Generel indvendigt vedligehold (fx gulve, vægge, lofter, vinduer og døre)		
Alm. vedligehold af lokaler	Løbende indvendigt vedligehold på alle indvendige arealer - ud fra vedligeholdelsesplaner og kvalitetsmål - planlagt og prioriteret af EDR, finansieres af EDR. (Se omfang og kvalitetsmål i Servicekataloget). Tilkøb op til kvalitetsmål er muligt, såfremt det planlagte vedligehold ikke kan afventes. Tilkøb finansieres af Afdelingen	Planlagt og prioriteret vedligehold - EDR Tilkøb op til kvalitetsmål - Afdeling
Ombygninger	Alle ombygninger skal bestilles af Afdelingen hos EDR, der er udførende.	Afdeling
Løst inventar	Vedligehold og udskiftning af fx skabe, reoler og sofaer samt AV-udstyr i egne mødelokaler	Afdeling
Lyskilder		
Indkøb af nye lyskilder	EDR betaler nye lyskilder til standardsortiment. Afdelingen skal selv bekoste lyskilder udenfor standardsortiment	Standard sortiment - EDR Øvrige - Afdeling
Service og udskiftning af eksisterende lyskilder	EDR servicerer og står for den praktiske udskiftning af lyskilder både inden for og uden for standardsortiment.	-
Kaffemaskiner		
Indkøb/leje af maskiner	Kun fuldautomatiske kaffemaskiner købt gennem udbudsaftalen er omfattet af leverancen. Fuldautomatiske kaffemaskiner anskaffes/indkøbes af EDR. EDR vurderer om køb	EDR

	eller leje er bedste beslutning ud fra et økonomisk perspektiv og begrænsningerne i udbudsaftalen.	
Indkøb kaffebønner, te mv.	EDR indkøber kaffebønner, te, kakao, sukker, og mælk til afdelingernes forbrug og leverer til aftalt placering på etagerne. Indkøb af malet kaffe og kaffefiltre til afdelingernes kaffemaskiner til filterkaffe er også omfattet af driftsmodellen. Malet kaffe og kaffefiltre leveres til de centrale køleskabe på etagerne, hvor der også leveres mælk.	EDR
Service	EDR forestår al service på fuldautomatiske kaffemaskiner efter leverandørens anvisninger. EDR udfører reparationer og udskiftninger på fuldautomatiske kaffemaskiner, men kontrollerer ikke funktionaliteten løbende. Fejl og mangler skal indmeldes via DaluxFM.	EDR
Rengøring	Fuldautomatiske kaffemaskiner rengøres af EDR efter leverandørens anvisninger og yderligere rengøring ved behov.	EDR
Mælk		
Bestilling/indkøb	EDR bestiller og indkøber frisk mælk og mælkepulver til afdelingerne, der leveres 1 x ugentligt i centrale køleskabe på hver etage. EDR har et buffer køleskab, der er placeret ved P.056	EDR
Hårde hvidevarer (opvaskemaskiner og køleskabe)		
Indkøb af maskiner	Hårde hvidevarer anskaffes/indkøbes af EDR. EDR står for den fulde opsætning af hårde hvidevarer. EDR drifter eksisterende hårde hvidevarer men ikke lokale køleskabe uden køkkenfunktion.	EDR
Indkøb af forbrugsartikler	EDR indkøber opvasketabs, salt og afspændingsmiddel og sikrer, at opvaskemaskiner i videst muligt omfang er påfyldt salt og afspændingsmiddel.	EDR
Service	EDR forestår al service efter leverandørens anvisninger. EDR udfører reparationer og udskiftninger, men kontrollerer ikke funktionaliteten løbende. Fejl og mangler skal indmeldes via DaluxFM.	EDR
Rengøring	EDR leverer 1 x månedlig rengøring af indvendige overflader af hårde hvidevarer. Afdelingen er selv ansvarlig for tømning og genfyldning af køleskabe.	EDR
Vandkølere herunder Quooker o. lign		
Indkøb/leje	EDR drifter eksisterende vandkølere. Nye vandkølere installeres og indkøbes af EDR, pba. forespørgsel fra afdeling og konkret vurdering fra EDR ift. gennemsnit af vandkølere i området. Afdelingen bærer selv omkostning til indkøb og etablering af nye vandkølere.	EDR/Afdeling
Service	Service efter leverandørens anvisninger.	EDR
Rengøring	Vandkølerne rengøres efter leverandørens anvisninger, samt yderligere rengøring ved behov. Vandkølerne skal altid fremstå rengjorte og hygiejniske	EDR
Danskvandshaner		

Indkøb/leje	EDR drifter eksisterende danskvandshaner. Nye danskvandshaner installeres og indkøbes af EDR, pba. forespørgsel fra afdeling og konkret vurdering fra EDR ift. gennemsnit af vandkølere i området. Afdelingen bærer selv omkostning til indkøb og etablering af nye vandkølere.	EDR/Afdeling
Kulsyrepatroner	EDR sikrer udskiftning af CO2-beholdere ved rekvirering i DaluxFM fra afdelingen.	EDR
Rengøring	Danskvandshaner rengøres af EDR efter leverandørens anvisninger, samt yderligere rengøring ved behov. Afdeling står selv for tømning af evt. drypbakke	EDR/Afdeling
Flytteopgaver		
Små flytteopgaver	Små flytteopgaver er defineret som flytninger der vedrører flytning af 1-2 arbejdsstationer eller bortskaffelse af inventar fra afdelingerne. EDR udfører fortrinsvis flytningerne med egne medarbejdere.	EDR Afregnes pr. time
Mellem flytteopgaver	Mellem flytteopgaver er defineret som flytninger der vedrører flytning af 3-10 arbejdsstationer. EDR supporterer (procedure beskrivelser mv.) i opgaven og rekvirerer flyttefirma. Afdelingen bærer omkostningen til leverandørerne.	Afdeling EDR: Administrations fee 14%
Store flytteopgaver	Større flytninger er flytninger som er 11 eller flere arbejdsstationer, samt flytning af materiel. EDR projektleder flytningen og rekvirerer eksterne ressourcer, prissættes separat som en del af et projekt. Afdelingen bærer alle omkostninger ved flytteopgaver, der er initieret af afdelingen.	EDR/Afdeling EDR: Gebyr for projektledelse fastsættes seperat som en del af projektet
Arbejdsstationer (skriveborde, kontorstole og bordlamper)		
Generelt	EDR indkøber alle møbler omfattet arbejdsstationer. Skal rekvireres igennem DaluxFM. Afdelingen bærer omkostningen til nye møbler. Der kan kun bestilles møbler som overholder EDRs og rådhusets retningslinjer. EDR vejleder ift. til valg af type, størrelse, farve m.v. for at sikre at møbler og indretning lever op til visuelle standarder og brandkrav. Skærme, IT-udstyr, kabling og øvrig elektronik er ikke omfattet leverancen	Afdeling EDR: Administrations fee 14%
Fejlsøgning og reparationer	EDR udfører reparationer og fejlfinding. EDR vurderer om et møbel er udtjent eller kan repareres	Afdeling EDR: Administrations fee 14%