

Bilag 1

Behov- og kravspesifikasjon

Anbudsnummer 22/11043

Omgivelseskontroll

Innhold

1	ANSKAFFELSENS OMFANG	3
2	SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN	3
2.1	Definisjoner	4
3	PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV	4
3.1	Samsvarserklæring og sammenstillingserklæring	4
3.2	Produktstandard for dørautomatikk	4
3.3	Krav til tilbudet og tilbudte produkter	5
3.4	Krav til tilbehør og reservedeler	5
4	BRUKERBEHOV OG HOVEDOMRÅDER	6
4.1	Aktuell brukergruppe og brukerbehov	6
4.2	Hovedområde automatikk	6
4.3	Hovedområde låsutstyr	7
4.4	Hovedområde porttelefon	7
4.5	Hovedområde fjernstyringssystem	8
5	LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER	8
5.1	Leveringstid	8
5.2	Leveringsdag	8
5.3	Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker	9
6	TJENESTER	9
6.1	Utføring av tjenester	9
6.1.1	Leveringstider tjenester	9
6.1.2	Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester	10
6.1.3	Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføring	10
6.2	Prosjektering	10
6.3	Montering	12
6.4	Reparasjon	13
6.5	Demontering	13
7	BRUK AV ARTIKKELNUMMER	14
8	SERVICE OG TEKNISK BISTAND	14
9	OPPLÆRING OG KURS	14
10	ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET	15
10.1	Bruksanvisning	15
10.2	Fargebilder	15
11	DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL	15

1 ANSKAFFELSENS OMFANG

Produktene som er omfattet av denne anbudskonkurransen er klassifisert på følgende måte i NS-EN ISO 9999: 2016:

ISO-kategori	Betegnelse i standarden	Betegnelse i konkurransen
182103	Døråpnere og -lukkere	Automatikk for dører
182106	Vindusåpnere og -lukkere	Automatikk for vinduer
182109	Gardinåpnere og -lukkere	Automatikk for gardiner
182115	Låser	Låsutstyr
222430	Porttelefoner	Porttelefon
241303	Systemer for omgivelseskontroll	Fjernstyringssystem

Klassifisering av tilbehør og reservedeler som er omfattet av anbudet:

Kategori	Beskrivelse
182190	Tilbehør og reservedeler til automatikk og låsutstyr
222490	Tilbehør og reservedeler til porttelefoner
241390	Tilbehør og reservedeler til fjernstyringssystem

Klassifisering av tjenester som er omfattet av anbudet:

Kategori	Beskrivelse
970124	Prosjektering
970124	Montering
970224	Demontering
970324	Reparasjon

Det henvises til kapittel 4 og kapittel 6 for ytterligere spesifisering av hvilke produkter og tjenester anbudet omfatter.

2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

Anbudet er delt inn i fire hovedområder for å dekke behovet til de aktuelle brukergruppene på best mulig måte, sikre sammenlignbare produkter og bidra til oppnåelse av ønsket sortimentsbredde.

Anbudskonkurransen omfatter følgende tjenester: prosjektering, montering, demontering og reparasjon, jf. kapittel 6. NAV presiserer at utføring av tjenestene kan inkludere arbeid som krever autorisasjon for å utføre, som elektriske installasjoner, jf. punkt 6.1.

Det forutsettes at hver leverandør kan tilby et produktsortiment som oppfyller minimumskravene for samtlige fire hovedområder, og i tillegg kan levere tjenestene prosjektering, montering, demontering og reparasjon for samtlige tilbudte produkter.

Det er en forutsetning at leverandøren kan levere produkter, tilbehør, reservedeler og tjenester til alle landets fylker.

2.1 Definisjoner

Definisjoner av begreper benyttet i konkurransegrunnlaget er gitt nedenfor:

Begrep	Definisjon
Produkt	Hjelpemiddel slik det tilbys i konkurransen som standard.
Tilbehør	Del som endrer produktets funksjon og/eller egenskaper. Tilbehøret kan monteres i tillegg til eller i stedet for del i produktet.
Reservedel	Del som ikke endrer produktets funksjon, men som erstatter en utslitt eller ødelagt del, det vil si alle delene produktet består av. Når tilbehøret består av flere enkeltdeler som kan byttes ut ved reparasjon, er hver enkeltdel å anse som reservedel.
Deler	Fellesbegrep for både tilbehør og reservedeler.
Virkedag	Alle dager som ikke er lørdag eller søndag, helligdag eller offentlig fridag.
Forbruksmateriell for montering	Medgått materiell som muttere, skruer, plugg, ledninger osv. som leverandørene benytter ved tjenesteutføring.

3 PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV

I dette kapitlet er det beskrevet ulike krav til hvert av produktene som tilbys i denne konkurransen.

Det skal være enkelt for oppdragsgiver å kople dokumentasjonen til de tilbudte produktene i bilag 2. Dersom det ikke er samsvar mellom dokumentasjonen og produktnavn i bilag 2, skal leverandøren legge ved en erklæring som viser sammenhengen.

3.1 Samsvarserklæring og sammenstillingserklæring

Krav	Dokumentasjonskrav
Hvert produkt skal oppfylle kravene i og være samsvarserklært og CE-merket etter det EU-direktivet eller den EU-forordningen produsenten har satt produktet på markedet etter. For delvis ferdigstilte maskiner skal det foreligge en sammenstillingserklæring etter Maskindirektivet 2006/42/EF.	Leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av kravet ved å sette JA i aktuelle kolonne i bilag 2. Samsvarserklæring og sammenstillingserklæring skal kunne fremlegges på forespørsel.

3.2 Produktstandard for dørautomatikk

Krav	Dokumentasjonskrav
Tilbudt dørautomatikk, under hovedområdet automatikk, skal tilfredsstille aktuelle krav i	<ul style="list-style-type: none">Oppsummering av prøvningsrapport som bekrefter at kravet er oppfylt eller bekreftelse fra produsenten

NS-EN 16005:2012, Elektrisk drevne dører - Sikkerhet ved bruk - Krav og prøvingsmetoder (<i>Power operated pedestrian doorsets - Safety in use - Requirements and test methods</i>), eller tilsvarende	<ul style="list-style-type: none">• Dokumentasjonen på at kravet er oppfylt skal legges ved tilbudet• Dokumentasjonen skal være på engelsk eller et skandinavisk språk
--	---

3.3 Krav til tilbudet og tilbudte produkter

Leverandørene skal tilbys et produktsortiment som oppfyller de opplistede minimumskravene til hver av hovedområdene. Under samtlige hovedområder er det åpning for å levere ytterligere relevante og hensiktsmessige produkter som faller inn under samme hovedområde. Det forutsettes at eventuelle produkter som tilbys utover minimumskravene kan tilstås med hjemmel i folketrygdloven. Se kapittel 4 for nærmere informasjon.

Leverandøren kan oppfylle flere av kravene til egenskaper under et hovedområde med samme produkt.

Tilbyr man mer enn ett produkt under et hovedområde skal dette være forskjellige produkter, se definisjon av produkt punkt 2.1.

Dersom applikasjon(er) eller programvare er en del av funksjonaliteten til et produkt, skal disse inngå i prisen til det produktet det tilhører. Det ikke anledning til å kreve enhetspriser eller betaling for abonnementer/lisenser for applikasjoner eller programvare i denne Avtalen.

Alt nødvendig forbruksmaterieell for montering av produkter skal inngå i produkt- og tjenestepriene. Det ikke anledning til å kreve enhetspriser eller betaling for forbruksmaterieell for montering i denne Avtalen.

3.4 Krav til tilbehør og reservedeler

- Leverandøren skal tilby tilbehør som direkte kan knyttes til bruken/avhjelpsfunksjonen av hjelpemiddelet, og som kan tilstås med hjemmel i folketrygdloven §10-5, 10-6 og 10-7.
- Alle delene som et produkt består av, og som kan være hensiktsmessig å skifte ut, skal tilbys som reservedeler.
 - Uttestasjoner og svarapparater i porttelefoner som kan være hensiktsmessig å skifte ut skal tilbys som reservedeler.
- Når samme tilbehør og reservedel kan benyttes til forskjellige produkter, skal det ha samme artikkelnummer hos leverandøren.
- Når tilbehøret består av én del, skal ikke samme del tilbys både som tilbehør og reservedel, kun som tilbehør. Når tilbehøret består av flere enkeltdeler som kan byttes ut ved reparasjon, skal disse tilbys som reservedeler.

Tilbud på tilbehør og reservedeler gis i bilag 2 under aktuelle arkfaner.

4 BRUKERBEHOV OG HOVEDOMRÅDER

4.1 Aktuell brukergruppe og brukerbehov

Brukerne er typisk:

- Yngre/voksne/eldre med bevegelsesvansker og/eller nedsatt finmotorikk
- Barn med funksjonsnedsettelse

Brukerne har behov for å fjernstyre sine omgivelser i hjemmet på en enkel og funksjonell måte.

Dette kan dreie seg om å åpne, lukke og låse ytterdør, inngangsdør, terrassedør, åpne og lukke vinduer og gardiner, vite hvem som ringer på og slippe folk inn ytterdøren. Fjernstyring av omgivelsene kan skje på ulike måter; for eksempel med en fjernkontroll eller bryter.

Betjeningene må kunne plasseres på ulike steder i hjemmet som på vegg, en rullestol og/eller seng slik at den kan nås for personen som skal betjene den. Brukerne kan ha assistenter og familie som også må forholde seg til omgivelseskontrollen.

Brukerne bor i eneboliger, i flerboligbygg eller leilighetsbygg og i noen tilfeller omsorgsboliger eid av kommunen. De bor enten alene eller sammen med andre, og utstyret skal ofte monteres i områder som også andre benytter seg av, men uten at hjelpemidlene som er montert er tenkt benyttet av dem.

4.2 Hovedområde automatikk

Generelle krav til automatikk

- Det skal tilbys komplette produkter med alle nødvendige deler for at produktet skal utføre sin tiltenkte funksjon, slik som akseladapter, akseltapp, skyvearm, trekkarm osv. Prisen for disse delene skal inkluderes i enhetsprisen for produktet. Delene som skal være inkludert i enhetsprisen for produktet skal ikke tilbys som selvstendige produkter eller som tilbehør, men som reservedeler i henhold til punkt 3.4.
- Det er kun selve automatikken som skal tilbys, ikke dører, vinduer og gardiner. Tilbud på dører, vinduer og gardiner vil bli sett bort ifra og vil ikke komme på avtale
- Tilbud på automatikk for rullegardiner, markiser og persienner vil bli sett bort ifra og vil ikke komme på avtale
- Tilbud på nødstrøm/UPS (Uninterruptible Power Supply) til dørautomatikk vil bli sett bort ifra og vil ikke komme på avtale
- Tilbud på dørautomatikk med innebygd nødstrøm/UPS vil bli sett bort ifra og vil ikke komme på avtale

Krav til dørautomatikk

Det skal tilbys:

- Automatikk, slagdør lett, dørvekt til og med 50 kg, dørbredde til og med 90 cm.
- Automatikk, slagdør tung, dørvekt til og med 120 kg, dørbredde til og med 100 cm.
- Automatikk, slagdør tung, høyintensiv bruk, dørvekt til og med 120 kg, dørbredde til og med 100 cm.

- Automatikk, slagdør tung, høyintensiv bruk, dørvekt 121 kg-200 kg, dørbredde til og med 110 cm.
- Automatikk, branndør, dørvekt til og med 120 kg, dørbredde til og med 110cm
- Automatikk, skyvedør lett, dørbredde til og med 100 cm
- Automatikk, skyvedør tung, dørbredde til og med 200 cm
- Sensor/klemsikring som forhindrer klempfare skal tilbys som tilbehør.
- Programmeringsverktøy til automatikken skal tilbys som tilbehør dersom dette er nødvendig for å justere automatikken.

Krav til automatikk for vindu

- Det skal tilbys automatikk for vindusbredde til og med 140 cm

Krav til automatikk for gardin

- Det skal tilbys automatikk for gardin

4.3 Hovedområde låsutstyr

Generelle krav til låsutstyr

- Sluttstykker skal være inkludert en nødvendig stolpe som komplett løsning for slagdør/branndør. Ved tjenesteutføring velger leverandøren selv stolpen som er påkrevd for installasjonen. Sentralene som monterer sluttstykker selv, kan bytte stolpen til korrekt type ved behov uten ekstra kostnad.
- Stolper skal ikke tilbys som selvstendige produkter eller tilbehør, men stolper skal tilbys som reservedeler.

Krav til låsutstyr

Det skal tilbys:

- Låskasse, både høyre og venstre
- Sluttstykke, både en- og tofalle
- Lås for verandadør

4.4 Hovedområde porttelefon

Generelle krav til porttelefon

- Det skal tilbys komplett porttelefonanlegg
- Dersom en utestasjon kan brukes i kombinasjon med ulike svarapparater, kan de ulike kombinasjonene tilbys som egne selvstendige produkter. Samme utestasjon eller svarapparat kan inngå i flere selvstendige produkter.
- Porttelefonen skal kunne låse opp et sluttstykke

Krav til porttelefon

- Det skal tilbys trådløst anlegg
 - Lavttalende svarapparat
 - Høyttalende svarapparat
 - Produkter som bruker mobilnett skal fungere i 4G nett
 - Prisen for et eventuelt abonnement skal ikke inngå i tilbudte produkter, og produkter skal leveres uten SIM-kort
- Det skal tilbys trådbundet anlegg
 - Høyttalende svarapparat, minst ett som kan betjenes med fjernkontroll
 - Det kan i tillegg tilbys lavttalende svarapparat

4.5 Hovedområde fjernstyringssystem

Krav til fjernstyringssystem

- Det skal tilbys enkle IR-sendere
 - Skal maksimum ha fire knapper
 - Skal være opplærbar
 - Skal ha mulighet for låsekode
 - Skal ha reim eller halssnor
- Det skal tilbys avanserte IR-sendere
 - Skal ha fem eller flere knapper
 - Skal ha mulighet for å scanne og/eller flere nivåer
 - Skal være opplærbar
 - Skal ha mulighet for låsekode
- Det kan i tillegg tilbys radiosendere (Bluetooth/Wifi/RF)
- Det skal tilbys mottakere til alle tilbudte sendere

5 LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER

5.1 Leveringstid

Produkter og tilbehør skal være levert på avtalt leveringssted innen 10 virkedager fra bestillingen er mottatt.

Reservedeler skal være levert på avtalt leveringssted innen 5 virkedager fra bestillingen er mottatt.

5.2 Leveringsdag

Tidspunktet for når produktet, tilbehøret eller reservedelen er levert som avtalt og pakkesedel er signert regnes som leveringsdag. Leveringsdagen skal være innen fastsatt leveringstid, jf. punkt 5.1.

5.3 Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker

I de tilfellene hvor hjelpemiddelet leveres direkte til bruker, skal leverandøren sørge for at bruker eller brukers foresatte signerer på pakkseddel.

Hvis leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre levering direkte til bruker, er det leverandørens ansvar å sørge for at underleverandør framskaffer pakkseddel signert av bruker eller brukers foresatte.

Undertegnet pakkseddel sendes fra leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura uten ugrunnet opphold. Pakkseddel skal vise hvilke hjelpemidler som er utlevert.

6 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

- Prosjektering
- Montering
- Reparasjon
- Demontering

6.1 Utføring av tjenester

NAV hjelpemiddelsentraler kan velge å utføre tjenestene selv eller bestille de gjennom avtaleleverandør.

Utføring av tjenestene kan inkludere arbeid som krever autorisasjon for å utføre, som elektriske installasjoner. Ved bruk av en ekstern elektriker er det avtalens tjenestepriser som skal faktureres for medgått tid. Reise- og oppholdsutgifter for en ekstern elektriker dekkes i henhold til punkt 6.1.3. Det er ikke anledning til å kreve ekstra betaling eller tillegg i prisen for en ekstern elektriker i denne Avtalen.

Det skal være god kommunikasjon mellom NAV hjelpemiddelsentraler og leverandørene om tjenesteutføring. Dersom en sentral planlegger å gjøre større endringer i volumet på tjenestekjøp, skal sentralen informere leverandørene i god tid i forveien om planlagte endringer.

For samme/tilnærmet samme produkter kjøpt fra samme leverandør før avtalen trådte i kraft, kan NAV velge å kjøpe tjenesten fra avtaleleverandør. Dersom NAV velger å kjøpe tjenesten av avtaleleverandør, skal betingelser og priser i denne avtalen gjelde.

For produkter anskaffet på tidligere avtaler skal leverandøren også kunne utføre tjenestene til Avtalens betingelser enten det er Leverandørens eller en annen leverandørs produkt.

6.1.1 Leveringstider tjenester

Følgende leveringstider gjelder for tjenestene:

Tjeneste	Leveringstider etter at bestillingen er mottatt
Prosjektering	10 virkedager
Montering	15 virkedager
Reparasjon	5 virkedager
Demontering	20 virkedager eller etter avtale

Tidspunktet for når tjenesten er ferdigstilt og dokumentasjonen er signert, regnes som leveringsdag for tjenesten/arbeidet.

6.1.2 Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester

Etter at tjenesten er ferdigstilt, skal leverandøren dokumentere utførelsen av tjenesten ved å utferdige skriftlig rapport/dokumentasjon som beskriver hvilken tjeneste/arbeid som er utført og forbruk av materiell. Når tjenesten/arbeidet er utført hos bruker, skal bruker eller brukers foresatte signere rapporten.

Hvis leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre tjenesten, er det leverandørens ansvar å sørge for at underleverandør framskaffer skriftlig rapport/dokumentasjon signert av bruker eller brukers foresatte.

Undertegnet rapport/dokumentasjon sendes fra leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura. I tillegg sendes rapport/dokumentasjon til aktuell hjelpemiddelsentral.

6.1.3 Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføring

For reise- og oppholdsutgifter gjelder:

- Disse utgiftene faktureres NAV hjelpemiddelsentral iht. statens satser, uten påslag.
- Ved fakturering skal reisestart og -slutt når det gjelder tid og avstand ta utgangspunkt i den fysiske lokaliseringen til den NAV hjelpemiddelsentral som fremkommer av bestillingen. Hvis leverandøren, eller underleverandør, har adresse nærmere leveringsstedet/utførelsesstedet enn den aktuelle NAV hjelpemiddelsentral, skal den adressen tas som utgangspunkt.
- Dersom leverandøren utfører flere oppdrag for Kunden på samme reise, skal det bare beregnes utgifter for én reise.
- For reisetid gjelder følgende:
 - Reisetid er den tiden leverandøren har brukt på reiseveien.
 - Samlet reisetid skal avrundes opp til nærmeste halvtime.
 - Reisetid skal faktureres med timepris reisetid oppgitt i bilag 2.

6.2 Prosjektering

Leverandøren skal levere prosjektering etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Tjenesten prosjektering skal omfatte alle nødvendige aktiviteter leverandøren må utføre for å være klar til framstilling av løsningen, herunder:

- Avtale tidspunkt for prosjektering med bruker og kontaktperson i kommunen.

- Prosjektering skal gjennomføres på det stedet hvor en eventuell løsning skal monteres.
- Planlegge løsning hos bruker, herunder avklare eventuelle behov for bygningsmessige endringer som for eksempel bytte av dør eller forsterkning av vegg.
- Beskrive prosjektert løsning, med bilder og/eller tegninger ved behov, og utarbeide pristilbud på prosjektert løsning iht. avtalens priser og med avtalens HMS artikkelnummer.
- Sørge for at prosjektert løsning er i henhold til gjeldende regelverk, herunder aktuelle krav i plan- og bygningsloven, byggt teknisk forskrift og forskrifter og normer for elektriske installasjoner.
- Dersom prosjekteringen avdekker behov for andre løsninger enn det NAV hjelpemiddelsentral eventuelt skisserte i sin bestilling, skal dette avklares med aktuell NAV hjelpemiddelsentral.

Ved montering av dørautomatikk skal det som hovedregel monteres sensor/klemsikring som forhindrer klempfare både i dørens åpnings- og lukkeretning, og dette skal inngå i prosjektert løsning. Dersom leverandøren etter utført risikovurdering finner at det ikke er behov for sensor/klemsikring, skal begrunnelsen for det fremgå av prosjekteringen.

Arbeid som må utføres av heismontør, omfattes ikke av tjenestene montering, reparasjon og demontering i denne avtalen. Dersom det må utføres heisarbeid, skal det fremkomme av prosjekteringen, og videre fremdrift avtales med aktuell NAV hjelpemiddelsentral. Fakturering for heismontør skal skje uten påslag. Kopi av fakturaen fra heismontøren skal vedlegges som bilag til fakturaen som leverandøren sender til NAV.

Prosjektert løsning skal også inkludere en beskrivelse av nødvendig arbeid som NAV ikke dekker, for eksempel:

- nødstrøm/UPS
- bytte av dør
- opprette ny strømkurs
- føre strøm inn i et rom
- åpning og endring av vegger, gulv eller tak
- forsterkning av vegger

Leverandøren skal informere bruker og kontaktperson i kommunen om arbeid som skal betales av bruker, og bruker velger selv utfører.

Når prosjektert løsning iht. avtalens priser er mottatt, kan NAV hjelpemiddelsentral velge å bestille eller ikke bestille løsningen som er tilbudt. Dersom NAV hjelpemiddelsentral bekrefter bestillingen, aksepterer de med det løsningen som er prosjektert som grunnlag for videre produkt- og tjenestekjøp.

Prosjektering skal være levert innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal tilby én enhetspris som dekker aktivitetene som er nødvendige for å gjennomføre prosjekteringen. Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i enhetsprisen for prosjektering.

6.3 Montering

Leverandøren skal levere montering etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Tjenesten montering skal omfatte alle nødvendige aktiviteter leverandøren må utføre for å ferdigstille løsningen (listen er ikke uttømmende):

- Avtale tidspunkt for montering med bruker
- Utføre alle nødvendige aktiviteter for at installasjonen er komplett og funksjonell
- Opplæring av bruker/brukers pårørende
- Produktene skal være montert i henhold til gjeldende regelverk, herunder aktuelle krav i plan- og bygningsloven, byggteknisk forskrift, forskrift om maskiner og forskrifter og normer for elektriske installasjoner. Montering av produktene skal også være i henhold til produsentens instruksjoner.
- Leverandøren skal utstede samsvarserklæringer, dokumentasjon og rapporter for å oppfylle krav i gjeldende regelverk, herunder forskrift om elektriske lavspenningsanlegg og forskrift om maskiner. Samsvarserklæringer, dokumentasjon og rapporter skal leveres til eier av anlegget. I tillegg skal leverandøren oppbevare en kopi av samsvarserklæringer, dokumentasjon og rapporter som NAV på forespørsel kan få utlevert.
- Bilder av den ferdige installasjonen skal følge med dokumentasjonen på utført tjeneste, jf. punkt 6.1.2.

Montering av omgivelseskontroll kan medføre behov for å utføre elektrisk arbeid. NAV dekker kun fremføring av strøm fra eksisterende punkt i rommet til der utstyret skal monteres. NAV dekker ikke føring av strøm inn i et rom eller oppretting av ny strømkurs. Slikt arbeid er ikke omfattet av tjenesten, men skal betales av bruker, og bruker velger selv utfører.

Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris. Leverandøren plikter å orientere NAV hjelpemiddelsentral dersom utført arbeid viser seg å være av vesentlig større eller mindre omfang enn tilbudt. Dette gjelder for eksempel dersom arbeidet blir ferdigstilt på +/- 3 timer sammenlignet med tilbud.

Frakt til monteringsstedet er inkludert i produktprisen ved nykjøp.

Montering skal være levert innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal tilby én timepris for montering som dekker aktivitetene som er nødvendig for å gjennomføre monteringen. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for montering.

6.4 Reparasjon

Dette punktet gjelder reparasjonsarbeider som ikke er omfattet av rammeavtalens garanti- og reklamasjonsbestemmelser.

Leverandøren skal utføre reparasjoner etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.
Leverandøren skal kontakte bruker for å avtale tidspunkt for tjenesten.

Reparasjoner skal utføres på en fagmessig god måte slik at produktet i ettertid fungerer slik det er ment å gjøre.

Reparasjoner skal være ferdigstilt innen fristen i punkt 6.1.1.

Som hovedregel skjer reparasjoner hos bruker, men dersom produktet må sendes til leverandøren for reparasjon, løper fristen for å utføre reparasjonen fra det tidspunktet produktet er mottatt av leverandøren. NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet til og fra leverandørens lokaler.

Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.

Leverandøren skal tilby én timepris for reparasjon. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for reparasjon hos bruker.

6.5 Demontering

Leverandøren skal demontere omgivelseskontrollprodukter etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Tjenesten demontering skal omfatte alle nødvendige aktiviteter leverandøren må utføre for å avvikle den monterte løsningen (listen er ikke uttømmende):

- Avtale tidspunkt for demontering med bruker/pårørende
 - Demontere produkt og eventuelt tilbehør
 - Montere opprinnelig produkt, forutsatt at dette er tilgjengelig, i orden og enkelt kan settes på plass
-

- Flikking og tetting av hull og sår begrenset til sårstedet, inklusive nødvendig utstyr og materialer. Det er spesielt viktig ved demontering av dørautomatikk på branndører at man opprettholder brannsikkerheten. NAV dekker ikke oppussing ut over sårstedet.
- Fulle ut hva som er demontert i demonteringskjema og sende/levere skjemaet til NAV hjelpemiddelsentral.
- Leverandøren skal gjøre en funksjonstest av produkter og tilbehør og sjekke telleverk i dørautomatikken for å vurdere om produktene og tilbehøret er egnet for gjenbruk
- Produkter og tilbehør som kan gjenbrukes skal merkes med bestillingsnummer og sendes/leveres til NAV hjelpemiddelsentral.
- Det avtales med aktuell NAV hjelpemiddelsentral om leverandøren skal levere produkter og tilbehør som ikke kan gjenbrukes til hjelpemiddelsentralen eller til godkjent avfallsmottak.
- Bilder av den ferdige demonteringen skal følge dokumentasjonen på utført tjeneste, jf. punkt 6.1.2.
- Demontering skal være levert innen fristen i punkt 6.1.1. Dersom leveringstiden avtales, skal NAV hjelpemiddelsentral underrettes om det avtalte demonteringstidspunktet.

Leverandøren får dekket reise- og oppholdsutgifter i henhold til punkt 6.1.3 for frakt av produkter og tilbehør fra demonteringsstedet til NAV hjelpemiddelsentral. Leverandøren dekker frakt av produkter og tilbehør fra demonteringsstedet til godkjent avfallsmottak.

Leverandøren skal tilby én timepris for demontering. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for demontering.

7 BRUK AV ARTIKKELNUMMER

HMS artikkelnummer vil bli benyttet ved varebestillinger til leverandøren. HMS artikkelnummer skal framkomme på pristilbud, ordrebekreftelser, pakksedler og fakturaer.

8 SERVICE OG TEKNISK BISTAND

Leverandøren skal, under og etter utløpt garantitid, kunne gi nødvendig service og teknisk bistand.

Leverandørens personell skal kommunisere på norsk, annet skandinavisk språk eller engelsk, og være tilgjengelig på virkedager i tidsrommet kl. 9-15.

9 OPPLÆRING OG KURS

Leverandør skal på forespørsel kunne tilby ett vederlagsfritt produktfaglig kurs/oppdateringskurs for hver NAV hjelpemiddelsentral. Slike kurs skal fortrinnsvis avholdes ved NAV hjelpemiddelsentral, med mindre annet avtales.

Leverandøren skal på forespørsel gjennomføre én vederlagsfri demonstrasjon av alle avtaleprodukter for hver NAV hjelpemiddelsentral. Slike demonstrasjoner skal fortrinnsvis avholdes ved NAV hjelpemiddelsentral, med mindre annet avtales.

Eventuelle reise- og oppholdsutgifter for arbeids- og velferdsetatens personell dekkes av NAV hjelpemiddelsentralene.

10 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET

10.1 Bruksanvisning

Bruksanvisning for produktene på norsk, engelsk eller et skandinavisk språk skal legges ved tilbudet

10.2 Fargebilder

Fargebilde av hvert produkt skal legges ved tilbudet. Det er ikke nødvendig å sende bilder av låsutstyr. Dersom produktet finnes i flere størrelser, er det nok å sende et felles bilde for disse. Produktet på bildet skal være identisk med produktet det gis tilbud på.

11 DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL

Leverandøren skal sørge for at all nødvendig dokumentasjon finnes i elektronisk, nedlastbar versjon på sine nettsider fra den dato det kan gjøres avrop på avtalen. Dokumentasjonen skal til enhver tid være oppdatert. Dokumentasjonen må være tilgjengelig i minst tre år etter avtalens opphørsdato.

Skriftlig bruksanvisning på norsk skal følge vedlagt for hvert nytt produkt.

Følgende dokumentasjon skal som minimum finnes i elektronisk, nedlastbar versjon på leverandørens nettsider:

- Bruksanvisning
- Monteringsanvisning
- Servicemanual inkludert vedlikeholdsbeskrivelse

Dokumentasjonen skal være på norsk.

Følgende dokumentasjon skal gjøres tilgjengelig for NAV hjelpemiddelsentraler ved forespørsel:

- Sprengskisse, med artikkelnummer på reservedeler
- Elektrisk koblingskjema (gjelder bare produkter med elektrisk drivkilde)
- Feilsøkingsskjema

Dokumentasjonen skal være på norsk, et annet skandinavisk språk eller på engelsk.
