

Bilag 1

Behov- og kravspesifikasjon

Anbudsnummer 23/29920

***Tohjulssykler for personer med
nedsatt funksjonsevne i overkroppen***

INNHALDSFORTEGNELSE

1	ANSKAFFELSENS OMFANG	3
2	SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN	3
2.1	Definisjoner.....	3
3	PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV	5
3.1	Samsvarserklæring.....	5
3.2	Standarder	5
3.2.1	Produktstandard for tohjulssykler med hjelpemotor – delkontrakt 2.....	5
3.2.2	Prøvlingslaboratorier	6
3.3	Krav til rengjøring	6
3.4	Krav til tilbehør og reservedeler	7
4	DELKONTRAKTER	7
4.1	Krav til tilbudt produkt/produktserie	7
4.2	Inndeling	7
4.2.1	Delkontrakt 1 Tohjulssykkel for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksne	8
4.2.2	Delkontrakt 2 Tohjulssykkel med hjelpemotor for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksne	9
4.3	Måltaking	10
5	LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER.....	10
5.1	Leveringstid.....	10
5.2	Leveringsdag	10
5.3	Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker	10
5.4	Krav til merking ved levering	11
6	TJENESTER	11
6.1	Utføring av tjenester.....	11
6.1.1	Leveringstider tjenester.....	11
6.1.2	Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester	12
6.1.3	Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføring	12
6.2	Utprøving	12
6.3	Tilpasning.....	13
6.4	Reparasjon	14
7	KASSASJON	14
8	BRUK AV ARTIKKELNUMMER	15
9	SERVICE OG TEKNISK BISTAND	15
10	OPPLÆRING OG KURS	15
11	ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET	15
11.1	Bruksanvisning	15
11.2	Fargebilder	16
12	DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL	16

1 ANSKAFFELSENS OMFANG

Produktene og tjenestene som er omfattet av denne anbudskonkurransen er klassifisert i *NS-EN ISO 9999: 2016*:

Produkter

12 18 04 Tohjulssykler
12 18 90 Tilbehør og reservedeler til sykler

Tjenester

97 06 12 Utprøving
97 04 12 Tilpasning
97 03 18 Reparasjon

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

2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

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

Anbudskonkurransen er inndelt i to delkontrakter for på best mulig måte å dekke behovet til de aktuelle brukergruppene, sikre sammenlignbare produkter og bidra til oppnåelse av ønsket sortimentsbredde. I begge delkontraktene er brukerbehov og bruksområde beskrevet, om det er et enkeltprodukt eller en produktserie som etterspørres, samt ytterligere detaljer om den aktuelle delkontrakten. Hver delkontrakt er en selvstendig konkurranse.

2.1 Definisjoner

Definisjoner av begreper benyttet i konkurransegrunnlaget er gitt nedenfor:

Begrep	Definisjon
Produkt	Hjelpemiddel slik det tilbys i konkurransen (standardkonfigurasjon).
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.
Regulering	Endring av posisjon/innstilling uten bruk av verktøy, men ved hjelp av spaker, ratt, betjeningshåndtak/-boks eller lignende.
Justering	Endring av posisjon/innstilling som krever bruk av verktøy.

Produktserie	<p>En produktserie er definert som alle ulike kombinasjoner av ulike størrelser og ulike utforminger av samme sykkelmodell.</p> <p>For eksempel kan ulik utforming av samme sykkelmodell være sykkel med utforming for brukere med tapt funksjon av venstre arm, sykkel med utforming for brukere med tapt funksjon av høyre arm og sykkel med utforming for bruker med tapt funksjon i begge armer. Dette kan for eksempel gjøres i form av ulike kombinasjoner av alternativ brems, alternativt gir, støtte for overkropp og demping.</p>
Sykelmodell	Sykkelens grunnutforming (sykkelramme).
Sykel	Kjøretøy som drives frem ved trå- eller veiveanordning, jf. <i>forskrift om krav til sykkel (FOR-1990-02-19-119)</i> .
Sykelsete	Tradisjonelt trekantformet sykkelsete.
Sykel med frinav	Sykel hvor pedaler kan holdes i ro, selv om hjulene roterer, og kan roteres bakover for å settes i ønsket posisjon.
Pedalbrems	Bremseanordning som trer i kraft når pedaler beveges bakover. Fast nav betraktes ikke som pedalbrems.
Håndbrems	Bremseanordning med klemfunksjon som aktiveres med hånden.
Parkeringsbrems	Bremseanordning ved parkering, eller av- og påstigning av sykkel, som hindrer at sykkel utilsiktet triller av gårde.
Alternativ brems	Brems som ikke er håndbrems eller pedalbrems.
Sykelstyre	Tradisjonelt sykkelstyre.
Alternativ styreanordning	Styreanordning som ikke er et tradisjonelt sykkelstyre.
Demping	Anordning på sykkel som reduserer opplevd støt fra underlaget.
Gir	Girsystem som betjenes for hånd for å variere dreiemoment på pedalene og hastighet på sykkelen.
Innvendig girsystem	Lukket girsystem som er plassert i nav.
Alternativt gir	Girsystem som ikke betjenes av hånd for å variere dreiemoment på pedalene og hastighet på sykkelen.
Sykelstøtte	Støtteanordning som gjør at sykler står oppreist av seg selv når sykkelen står parkert.
Batteristørrelse - Ah	Kapasiteten til batteriet i amperetimer.
Virkedag	Alle dager som ikke er lørdag eller søndag, helligdag eller offentlig fridag.

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 produkt- og prisskjema*. Dersom det ikke er samsvar mellom dokumentasjonen og produktnavn i bilag 2, skal leverandøren legge ved en erklæring som viser sammenhengen.

Krav til sykler med og uten hjelpemotor

Alle tilbudte sykler med og uten hjelpemotor skal være i henhold til kravene som angitt i *forskrift om krav til sykkel (FOR-1990-02-19-119)*. Leverandøren dokumenterer oppfyllelse av kravet ved å krysse av for at kravet er oppfylt i Bilag 2.

3.1 Samsvarserklæring

Krav	Dokumentasjonskrav
Hjelpemotoren med batteri og lader (sykkelens drivsystem) skal være samsvarsvurdert og CE-merket i henhold til gjeldende direktiv(er). Alternativt kreves for sykler med hjelpemotor at: For sykler med hjelpemotor kreves at hvert produkt/produktserie skal være samsvarsvurdert og CE-merket i henhold til gjeldende direktiv(er).	<ul style="list-style-type: none">• Samsvarserklæring for hjelpemotor, batteri og lader (drivsystem) eller produkt/produktserie skal legges ved tilbudet.• Samsvarserklæringen skal være på engelsk eller et skandinavisk språk.• Produkter fra samme produsent kan spesifiseres på samme samsvarserklæring.• Samsvarserklæringen skal være datert og signert.

3.2 Standarder

3.2.1 Produktstandard for tohjulssykler med hjelpemotor – delkontrakt 2

Krav	Dokumentasjonskrav
Tohjulssykler med elektrisk hjelpemotor med maksimal nominell effekt på høyst 0,25 kW og maksimal setehøyde 635 mm eller mer, skal være prøvet og tilfredsstillende de aktuelle kravene i NS-EN 15194:2017 Sykler med elektrisk hjelpemotor, eller tilsvarende.	<ul style="list-style-type: none">• Oppsummering av prøvningsrapport som bekrefter at kravet er oppfylt, skal legges ved tilbudet.• Oppsummeringen skal være utstedt av det/de anvendte prøvingslaboratoriet (ene).• Oppsummeringen skal være på engelsk eller et skandinavisk språk

<p>eller</p> <p>NS-EN 17404:2022 Sykler med elektrisk hjelpemotor (Cycles — Electrically power assisted cycles — EPAC Mountain bikes), eller tilsvarende</p>	<ul style="list-style-type: none">• I oppsummeringen skal det framkomme:<ul style="list-style-type: none">– hvilket/hvilke produkter (produktnavn) som er prøvet– at produktet oppfyller de aktuelle krav i standarden(e)– hvilke krav som eventuelt ikke er oppfylt– hvilke deler av standarden som eventuelt ikke er prøvet• Oppsummeringen skal være datert og signert. <p>Prøvningsrapportene skal ikke legges ved i sin helhet, men skal kunne fremlegges på forespørsel. Dersom informasjonen i ovenstående punkter ikke framkommer i oppsummeringen, skal komplett prøvningsrapport legges ved tilbudet.</p>
--	---

3.2.2 Prøvlingslaboratorier

Krav	Dokumentasjonskrav
Prøvlingslaboratoriet(ene) som har utført prøvingen(e) etter metoden(e) i punkt 3.2.1 skal være et uavhengig og/eller akkreditert prøvlingslaboratorium, men det stilles ikke krav om at prøvlingslaboratoriet er akkreditert for denne prøvingen.	Ingen

3.3 Krav til rengjøring

Produktene skal kunne rengjøres slik at smitterisiko reduseres.

Produktene skal enten kunne:

1. vaskes med vann på ≥ 85 ° i minimum 3 minutter
- eller
2. desinfiseres kjemisk med et godkjent desinfeksjonsmiddel. Oversikt over godkjente desinfeksjonsmidler finnes på <http://www.legemiddelverket.no>

I tillegg skal løse trekk være merket med type materiale og vaskeanvisning.

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.
- 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 DELKONTRAKTER

4.1 Krav til tilbudt produkt/produktserie

Et produkt/produktserie kan bare tilbys én gang i samme delkontrakt. Tilbyr man mer enn ett produkt eller mer enn én produktserie i samme delkontrakt skal dette være forskjellige produkter, se definisjon av produkt punkt 2.1.

Det er ikke anledning til å bygge om et produkt ved hjelp av tilbehør og tilby dette under et annet navn/artikkelnummer, som om det var et nytt produkt, i den samme delkontrakten med mindre annet er spesifisert i delkontrakten.

Produkter det gis tilbud på skal være komplette og klare til bruk.

4.2 Inndeling

Brukere har individuelle behov, men samtidig er det mulig å gruppere brukerne og deres behov på et overordnet nivå. En slik gruppering ligger til grunn for inndelingen av delkontraktene.

Delkontraktene er bygget opp på følgende måte:

- Felt A beskriver om det skal tilbys produkt, produktserie eller begge.
- Felt B beskriver den aktuelle brukergruppen og behovene.
- Felt C beskriver krav til produktets minimum standardutrustning og eventuelt krav til tilbehør.
- Felt D beskriver hvilke brukerbehov som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse*. De skisserte brukerbehovene omfatter både hva bruker selv har behov for og hva brukers hjelpere og NAV hjelpemiddelsentral har behov for.
- Felt E beskriver hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *totalpris*.

Alle etterspurte opplysninger om produktene fylles inn i bilag 2, under aktuelt ark.

4.2.1 Delkontrakt 1 Tohjulssykkel for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksne

A) Produktserie
B) Brukerne er barn, ungdom og voksne som <ul style="list-style-type: none">• har nedsatt eller tapt arm-/håndfunksjon på én eller begge armer og har nedsatt kraft og stabilitet i overkroppen• kan ha behov for alternative måter å betjene bremsen på utover pedalbrems og håndbrems• kan ha behov for ulike måter å betjene giring• kan ha behov for støtte av overkroppen• kan ha behov for ulike typer av styre og/eller grep/håndtak• har behov for å få tilpasset sykkelen til individuelle behov• har behov for en tohjulssykkel som er trygg i bruk
C) Krav til produktet: <ul style="list-style-type: none">• to hjul• sykkelsete• fotpedaler• minst to separate bremsen. Bremsene skal virke uavhengig av hverandre på fram- og bakhjul. Minst en av bremsene skal være en alternativ brems.• sykkelstøtte• signalklokke, lys og reflekser som angitt i <i>forskrift om krav til sykkel (1990)</i>
D) Tildelingskriteriet <i>kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse</i> vektet 55–65 % <p>Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt produktserien møter følgende brukerbehov:</p> <ul style="list-style-type: none">• funksjonell i bruk• trygg i bruk
E) Tildelingskriteriet <i>totalpris</i> vektet 35–45 % <p>Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 x pris produkt• tjeneste<ul style="list-style-type: none">○ 1 x enhetspris utprøving○ 0,5 x timepris tilpasning○ 0,5 x timepris reparasjon○ 2 x timepris reisetid• avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.2 Delkontrakt 2 Tohjulssykkel med hjelpemotor for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksne

A) Produktserie
B) Brukerne er barn, ungdom og voksne som <ul style="list-style-type: none">• har nedsatt eller tapt arm-/håndfunksjon på én eller begge sider av kroppen og har nedsatt kraft og stabilitet i overkroppen• har nedsatt styrke og/eller utholdenhet som gjør at de har behov for tohjulssykkel med hjelpemotor• kan ha behov for alternative måter å betjene bremsen på utover pedalbrems og håndbrems• kan ha behov for ulike måter å betjene giring• kan ha behov for støtte av overkroppen• kan ha behov for ulike typer av styre og/eller grep/håndtak• har behov for å få tilpasset sykkelen til individuelle behov• har behov for en tohjulssykkel som er stabil og trygg
C) Krav til produktet: <ul style="list-style-type: none">• to hjul• sykkelsete• fotpedaler• hjelpemotor 0,25kW og med batteri og lader.• minst to separate bremsen. Bremsene skal virke uavhengig av hverandre på fram- og bakhjul. Minst en av bremsene skal være en alternativ brems.• sykkelstøtte• signalklokke, lys og reflekser som angitt i <i>forskrift om krav til sykkel (1990)</i>
D) Tildelingskriteriet <i>kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse</i> vektet 55–65 % <p>Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt produktserien møter følgende brukerbehov:</p> <ul style="list-style-type: none">• funksjonell i bruk, herunder blant annet<ul style="list-style-type: none">○ hjelpemotorens egenskaper• stabil og trygg
E) Tildelingskriteriet <i>totalpris</i> vektet 35–45 % <p>Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 x pris produkt• reservedel<ul style="list-style-type: none">○ 1 x pris batteri○ 0,5 x pris lader• tjeneste<ul style="list-style-type: none">○ 1 x enhetspris utprøving○ 0,5 x timepris tilpasning○ 0,5 x timepris reparasjon○ 2 x timepris reisetid• avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.3 Måltaking

Målene som skal oppgis i bilag 2 skal tas på følgende måte for tilbudte sykler:

Lengde maks	Total lengde på komplett sykkel (cm)
Bredde maks	Total bredde på komplett sykkel (cm)
Minste skrittlengde sykkel med sykkelsete	Lengde fra pedals tråkkeflate i nederste posisjon til oversiden av sykkelsete i laveste posisjon (cm)
Største skrittlengde sykkel med sykkelsete	Lengde fra pedals tråkkeflate i nederste posisjon til oversiden av sykkelsete i høyeste posisjon (cm)
Innstigningshøyde	Høyde målt fra bakkenivå til laveste punkt på sykkel som gjør innstigning mulig (cm)
Vekt av sykkel	Vekt av komplett sykkel uten tilbehør, det vil si slik den tilbys i standard konfigurasjon (kg)

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 pakkseddel 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.

5.4 Krav til merking ved levering

Produkter skal ved levering være tydelig merket med

- maksimal brukervekt
- produsent eller leverandør
- produktnavn
- type/modell (som i samsvarserklæringen)
- QR-kode som minimum viser bruksanvisning
- fabrikkasjonsnummer, jf. *forskrift om krav til sykkel (1990)*

Merkingen skal være på engelsk eller et skandinavisk språk. Merkingen bør være diskret plassert.

6 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

- Utprøving
- Tilpasning
- Reparasjon

6.1 Utføring av tjenester

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

NAV forbeholder seg retten til å utføre reparasjoner for produktene omfattet av avtalen, uavhengig av om tjenesten reparasjon er inkludert i avtalen eller ikke.

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.

6.1.1 Leveringstider tjenester

Følgende leveringstider gjelder for tjenestene:

Tjeneste	Leveringstider etter at bestillingen er mottatt
Utprøving	Avtale tid og sted innen 5 virkedager
Tilpasning	20 virkedager
Reparasjon	5 virkedager

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

Der det i punktene nedenfor (punktene 6.2. flg.) er oppgitt at reise- og oppholdsutgifter ikke er inkludert i tjenesteprisen 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 framkommer 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 Utprøving

Leverandøren skal levere hjelpemiddel til utprøving hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos den enkelte bruker etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

NAV hjelpemiddelsentral skal oppgi navn på bruker/brukers foresatte og kontakt i kommunehelsetjenesten. Leverandør skal innen 5 virkedager etter mottatt bestilling ha avtalt tid og sted for utprøving med kontakten i kommunehelsetjenesten eller NAV hjelpemiddelsentral. Dersom dette ikke lar seg gjøre, skal NAV hjelpemiddelsentral gis tilbakemelding.

Utprøving omfatter:

- Transport av hjelpemiddelet og nødvendig tilbehør til bruker/NAV hjelpemiddelsentral. Leverandøren skal hente aktuelt hjelpemiddel hos NAV hjelpemiddelsentral, hvis dette er lagerført, eventuelt medbringe hjelpemiddelet fra leverandørens lager.
- Alle aktiviteter hos bruker eller hos NAV hjelpemiddelsentral, som er nødvendige for at bruker skal få prøvd hjelpemiddelet, slik at formidlerne (fra kommune og/eller NAV

hjelpemiddelsentral) og bruker skal kunne trekke en konklusjon om hjelpemiddelet er egnet for brukeren.

- Retur av hjelpemiddelet til NAV hjelpemiddelsentral eller leverandør hvis hjelpemiddelet ikke er egnet.

Hvis kontakten i kommunehelsetjenesten og/eller NAV hjelpemiddelsentral etter utprøvingen konkluderer med at hjelpemiddelet er egnet for bruker, kan leverandøren etter avtale med NAV hjelpemiddelsentral levere hjelpemiddelet til bruker. Leverandøren skal dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2, og fakturere NAV Hjelpemiddelsentral for utprøvingen. NAV hjelpemiddelsentral skal deretter formelt bestille hjelpemiddelet.

Hvis det etter utprøvingen blir konkludert med at hjelpemiddelet ikke er egnet, skal leverandøren dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2, fakturere NAV hjelpemiddelsentral for utprøvingen og ta hjelpemiddelet i retur.

Leverandøren skal tilby en enhetspris for hvert tilbudt produkt som dekker alle aktivitetene som er nødvendige for å gjennomføre utprøvingen. Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i enhetsprisen for utprøving hos bruker.

6.3 Tilpasning

Tilpasning er endring på produktet ved bruk av tilbehør som inngår i leverandørens avtalefestede tilbehørssortiment. Tilpasning gjelder kun brukt produkt, da tilpasning av nytt produkt inngår i enhetspris for kjøp av nytt produkt. Leverandøren skal levere tilpasning etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Tilpasning skal være ferdigstilt innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når tilpasning skjer hos leverandøren:

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
- NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet til leverandørens lokaler.
- NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet fra leverandørens lokaler til avtalt leveringssted. Leverandøren skal sende produktet til avtalt leveringssted på en rimelig og hensiktsmessig måte.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når tilpasning skjer hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos bruker:

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

Leverandøren skal tilby én timepris for tilpasning for hvert tilbudt produkt. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2. Forbruk av deler kjøpes på avtalen.

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

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.

Reparasjoner av produktene skal utføres på en fagmessig god måte slik at produktet i ettertid fungerer slik det er ment å gjøre. Dersom produktet må sendes til leverandøren for reparasjon, løper fristen for å utføre reparasjonen fra det tidspunkt produktet er mottatt av leverandøren.

Reparasjoner skal være ferdigstilt innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når reparasjon skjer hos Leverandøren:

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
- NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet til leverandørens lokaler.
- NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet fra leverandørens lokaler til avtalt leveringssted. Leverandøren skal sende produktet til avtalt leveringssted på en rimelig og hensiktsmessig måte.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når reparasjon skjer hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos bruker:

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
- Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for reparasjon hos bruker.

Leverandøren skal tilby én timepris for reparasjon for hvert tilbudt produkt.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

7 KASSASJON

Leverandøren skal ved reparasjon alltid vurdere om produktet bør kasseres. Vurderingen skal basere seg på en kost-nytte-betraktning, det vil si en vurdering av delekostnader, tidsforbruk til reparasjon og rengjøring, samt hva tidsbruken koster sett i forhold til hjelpemiddelets verdi og forventet levetid. Dersom det blir vurdert at produktet bør kasseres, skal leverandøren foreslå kassasjon, og så raskt som mulig informere NAV hjelpemiddelsentral om dette. Leverandørens anbefaling skal inneholde produktets HMS artikkelnummer og en kost-nytte-betraktning for hvorfor produktet bør kasseres. Unnlater leverandøren å informere NAV hjelpemiddelsentral om at produktet anbefales kassert, og det må antas at NAV hjelpemiddelsentral ut fra anbefalingen hadde latt være å bestille tjenester, eller avbestilt, kan leverandøren ikke kreve betaling.

Dersom NAV hjelpemiddelsentral mener at produktet ikke skal kasseres, skal sentralen uten ugrunnet opphold, og senest innen 5 virkedager, gi leverandøren skriftlig tilbakemelding om

hjelpemiddelet skal returneres til NAV hjelpemiddelsentral uten at reparasjonen utføres, eller om det bestilte arbeidet skal utføres. NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet fra leverandørens lokaler til NAV Hjelpemiddelsentral. Om det bestilte arbeidet er besluttet utført, skal leverandøren gjøre arbeidet ferdig i henhold til opprinnelig bestilling. Leveringstidene oppgitt i punkt 6.1.1 skal økes med det antall dager som har gått fra leverandøren sendte melding om foreslått kassasjon, til leverandøren mottok NAV hjelpemiddelsentrals skriftlige meddelelse om at kassasjon ikke skal skje.

Leverandøren har ansvar for kostnadsfritt å kassere produkter som er besluttet kassert, dvs. tilintetgjøre og transportere deler eller produkter, og deponere dem på godkjent avfallsmottak.

8 BRUK AV ARTIKKELNUMMER

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

9 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.

10 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.

11 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET

11.1 Bruksanvisning

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

11.2 Fargebilder

Fargebilde av hvert produkt skal legges ved tilbudet. Filvedleggene skal identifiseres med produktnavn og nummeret på delkontrakten produktet tilbys i. 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.

12 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.

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

- Bruksanvisning
- Servicemanual inkludert vedlikeholdsbeskrivelse

Følgende dokumentasjon skal gjøres tilgjengelig for NAV hjelpemiddelsentraler ved forespørsel:

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

Bruksanvisning og servicemanual inkludert vedlikeholdsbeskrivelse skal være på norsk, øvrige dokumenter på norsk, eventuelt et annet skandinavisk språk eller engelsk.

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