

# KONKURRANSEGRUNNLAG DEL II

## Bilag 1 Behov- og kravspesifikasjon

INNHOLDSFORTEGNELSE:

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>KLASSIFISERING .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2</b>  | <b>SPEFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3</b>  | <b>GENERELLE KRAV .....</b>  | <b>4</b>  |
| 3.1       | Produkt- og dokumentasjonskrav .....   | 4         |
| 3.1.1     | Samsvarserklæring .....  | 4         |
| 3.2       | Krav til frekvensbruk .....  | 5         |
| 3.3       | Batterier, strømforsyning og lading .....  | 5         |
| 3.4       | Tilbehør og reservedeler .....   | 5         |
| 3.5       | Programvare og lisenser .....  | 5         |
| <b>4</b>  | <b>POSTER.....</b>   | <b>7</b>  |
| 4.1       | Post 1 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler .....                                       | 8         |
| 4.2       | Post 2 Programvare for å produsere og redigere trykket materiell .....                 | 9         |
| 4.3       | Post 3 Brytere med innlest tale, enkeltbeskjed og sekvensielle beskjeder .....         | 10        |
| 4.4       | Post 4 Hjelpemidler uten skjerm med flere nivåer og/eller sekvensvalg .....            | 11        |
| 4.5       | Post 5 Hjelpemidler for tekst-til-tale med teksts skjerm på 1 til 4 linjer .....       | 12        |
| 4.6       | Post 6 Standard datautstyr (iOS/macOS, Windows, Android m.m.) for ASK .....            | 14        |
| 4.7       | Post 7 Talemaskiner for touch-betjening .....  | 17        |
| 4.8       | Post 8 Talemaskiner for øyestyring .....   | 20        |
| 4.9       | Post 9 Talemaskiner for alternative betjeningsmetoder .....                            | 23        |
| 4.10      | Post 10 Talemaskin basert på semantisk kompresjon .....                                | 26        |
| 4.11      | Post 11 Øyestyringssystemer for standard datautstyr .....                              | 29        |
| 4.12      | Post 12 Stemmeforsterker portabel .....  | 31        |
| 4.13      | Post 13 Stemmeforsterker stasjonær .....   | 32        |
| 4.14      | Post 14 Tale .....   | 33        |
| <b>5</b>  | <b>LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER.....</b>                            | <b>34</b> |
| 5.1       | Leveringsfrister .....   | 34        |
| 5.2       | Frakt generelt .....   | 34        |
| 5.3       | Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker .....                     | 34        |
| 5.4       | Krav til merking ved levering .....  | 34        |
| <b>6</b>  | <b>TJENESTER.....</b>  | <b>35</b> |
| 6.1       | Innledning og spesifisering .....  | 35        |
| 6.2       | Utføring av tjenester .....  | 35        |
| 6.2.1     | Leveringstider tjenester .....   | 35        |
| 6.2.2     | Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester .....                             | 36        |
| 6.2.3     | Felles regler for reise- og oppholdskostnader i forbindelse med tjenesteutføring ..... | 36        |
| 6.3       | Utprøving .....  | 36        |
| 6.4       | Opplæring / tilrettelegging .....  | 37        |
| 6.5       | Reparasjon utenfor garanti og reklamasjon .....  | 38        |
| 6.6       | Klargjøring av produkt for gjenbruk .....  | 38        |
| 6.7       | Kassasjon .....  | 39        |
| <b>7</b>  | <b>BRUK AV ARTIKKELNUMMER.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>8</b>  | <b>SERVICE OG TEKNISK BISTAND .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>9</b>  | <b>OPPLÆRING OG KURS .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>10</b> | <b>ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET .....</b>                                | <b>40</b> |
| 10.1      | Bruksanvisning .....   | 40        |
| 10.2      | Monteringsanvisning .....  | 40        |
| 10.3      | Ftalater .....   | 40        |
| 10.4      | Dokumentasjon på innkjøpspriser i post 6 .....   | 40        |

---

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>11</b> | <b>DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL.....</b>                       | <b>41</b> |
| 11.1      | Instruksjonsvideoer .....   | 41        |
| 11.2      | Endringslogg for utfyllende informasjon om oppdateringer av produkter ..... | 41        |
| <b>12</b> | <b>OPPLYSNINGER TIL PRODUKTKATALOG OG</b>                                   |           |
|           | <b>HJELPEMIDDELDATABASEN .....</b>  | <b>41</b> |

## 1 KLASSIFISERING

Produktene og tjenestene som er omfattet av denne anbudskonkurransen og som det ønskes tilbud på er klassifisert i NS-EN ISO 9999: 2011.

- 22 09 06 Stemmeforsterkere til personlig bruk (poster 12-13)
- 22 09 90 Tilbehør og reservedeler til talehjelpemidler
- 22 21 03 Bokstav- og symbolsett og –tavler (post 1)
- 22 21 09 Samtaleapparater (3-10)
- 22 21 12 Programvare for nærkommunikasjon (poster 1, 2, 7-9)
- 22 21 90 Tilbehør og reservedeler til hjelpemidler for nærkommunikasjon
- 22 36 21 Hjelpemidler for å peke på og for å velge elementer på dataskjermen (post 11)
- 22 39 12 Programvare for alternativ presentasjon av utdata fra datamaskiner (post 14)

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

## 2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

Anbudskonkurransen er inndelt i poster for på best mulig måte å dekke behovet til majoriteten av de aktuelle brukerne. Under hver post er brukerbehov og bruksområde beskrevet, samt ytterligere detaljer om den aktuelle posten. Hver post er en selvstendig konkurranse.

## 3 GENERELLE KRAV

I dette kapitlet er det beskrevet krav til produktene som skal tilbys i denne konkurransen.

Det er en forutsetning at Leverandøren kan levere produkter, tilbehør, reservedeler og tjenester til alle NAV hjelpemiddelsentraler.

### 3.1 Produkt- og dokumentasjonskrav

#### 3.1.1 Samsvarserklæring

| Krav<br>(gjelder ikke post 1, 2, 6 og 14)   | Dokumentasjonskrav<br>(gjelder ikke post 1, 2, 6 og 14)   |
|---|---|
| Alle tilbudte artikler unntatt programvare, skal oppfylle krav i og være samsvarserklært i henhold til gjeldende direktiv for den aktuelle artikkelen.<br><br>Med gjeldende direktiv menes det direktivet produsenten har satt artiklene på markedet i henhold til. | Leverandøren bekrefter dette ved å sette «x» i aktuelle felt i kolonner for samsvarserklæring i bilag 2. Dersom artikkelen etter regelverket ikke skal samsvarsvurderes og CE-merkes fylles "IA" inn i feltet.<br><br>Samsvarserklæring skal kunne fremlegges på forespørsel. |

### 3.2 Krav til frekvensbruk

Alt utstyr som er basert på trådløs overføring skal benytte frekvenser som er lovlige å benytte til formålet i Norge. Utstyret skal ikke stilles inn til annet enn lovlige frekvenser. NAV har ingen egne avtaler med nasjonal kommunikasjonsmyndighet om frekvenser.

Se nasjonal frekvensplan på [www.nkom.no](http://www.nkom.no) for gjeldende tillatte frekvenser.

### 3.3 Batterier, strømforsyning og lading

Nødvendig strømforsyning, nettadapter, enkeltlader og oppladbare batterier skal være inkludert i prisen og leveres med artikkelen.

Der artikkelen benytter ikke-oppladbare batterier, skal ett sett med batterier være inkludert i prisen og leveres med artikkelen.

Det må ikke være mulig for bruker å skifte ut oppladbare batterier med ikke-oppladbare batterier der hele enheten skal settes til lading. Alternativt må det oppladbare batteriet merkes tydelig eller blokkeres for utskifting.

### 3.4 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.

Tilbehør er del som endrer produktets funksjon og/eller egenskaper. Tilbehøret kan monteres i tillegg til eller i stedet for del i grunnmodellen.

Reservedel er del som ikke endrer produktets funksjon, men som erstatter en utslitt eller ødelagt del, det vil si alle delene produktet består av. De delene tilbehøret består av, er også reservedeler. Alle delene som et produkt består av, og som kan være hensiktsmessig å skifte ut, skal tilbys som reservedeler.

For tilbehør og reservedeler skal det oppgis til hvilke(t) produkt(er) tilbehør(et)/reservedelen(e) kan benyttes.

Når samme tilbehør og reservedel kan benyttes til forskjellige produkter, skal det ha samme artikkelnummer hos Leverandøren.

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

### 3.5 Programvare og lisenser

For all programvare som kjøpes på denne avtalen gjelder følgende:

- Programvaren skal leveres på USB-penn ved første gangs kjøp. Det er ønskelig at siste versjon av programvaren skal kunne lastes ned fra nettet.
- Programvaren som leveres skal være siste versjon.
- Lisensnøkkel skal påføres faktura.
- Det skal minimum være 3 installasjoner pr. lisens.

- Lisenser skal ikke være tidsbegrenset.
- Alle oppdateringer skal være gratis. Oppdatering kan for eksempel være rettelser av eksisterende versjoner av programvare, eller ny eller forbedret funksjonalitet.
- Innenfor garantitiden skal oppgradering fra eldre versjon til ny versjon (siste versjon) være kostnadsfritt. Oppgradering defineres som overgang fra f.eks. versjon 1.0 til 2.0.
- Pris for oppgradering fra eldre versjon til ny versjon (siste versjon) utenfor garantitiden skal tilbys i bilag 2.
- Ved tap av lisens ved bytte av datamaskin eller ved havari skal erstatningslisens gis vederlagsfritt.
- Installasjon og oppgradering skal være utformet slik at det ikke krever handlinger fra den som utfører installasjonen eller oppgraderingen etter at prosessen er startet.
- Hvis NAV får på plass en løsning for lisenshåndtering og distribusjon (MDM) i avtaleperioden skal leverandørene legge til rette for å benytte denne.

## 4 POSTER

Postene er bygget opp på følgende måte:

- Felt A beskriver hvilke artikler tilbudet skal bestå av for å være kvalifisert i konkurransen. Tilbud som ikke er komplette vil bli avvist fra konkurransen. Felt A skal ikke forstås som en beskrivelse av hvordan artiklene skal leveres ved bestilling.
- Felt B beskriver typiske brukere av de aktuelle hjelpemidlene. Dette er en generell beskrivelse av brukergruppen og er kun ment som en veiledning for hvilke hjelpemidler Leverandøren bør inngi tilbud på. Det er ikke utelukkende disse brukerne som har rett til hjelpemidlene i posten.
- Felt C beskriver brukers behov knyttet til produktenes egenskaper. De skisserte brukerbehovene omfatter både hva bruker selv har behov for og hva brukers hjelpere og NAV hjelpemiddelsentral har behov for. Ingen behov i felt C er å anse som et krav. Tallbenevnelsen er kun nummerering og ikke en rangering av brukerbehovene.
- Felt D beskriver krav til produktene og eventuelt til tilbehør. Dersom et krav ikke er oppfylt, vil produktet bli avvist fra konkurransen.
- Felt E:  
For postene 3-5 og 12-14 beskriver felt E hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse*.  
For postene 1-2 og 6-11 beskriver felt E hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *totalkostnad*.
- Felt F:  
For postene 3-5 og 12-14 beskriver felt F hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *totalkostnad*.

Alle etterspurte opplysninger om produktene fylles inn i bilag 2, under aktuell arkfane.

I postene 1-2 og 6-11 skjer tildeling på grunnlag av hvilket tilbud som har den laveste prisen basert på «totalkostnad», jf. Del I betingelser for konkurransen punkt 4.1. Merk at behov knyttet til produktenes egenskaper er allikevel beskrevet i felt C i disse postene og er kun ment som en veiledning til hvilke produkter Leverandøren bør inngi tilbud på.

I postene henviser «ASK» til alternativ og supplerende kommunikasjon.

## 4.1 Post 1 Trykkede kommunikasjons hjelpemidler

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres permer med barns første ord (eksempler på denne typen produkt kan bl.a. være «Språkstarten» og «ASK grunnpakke»), kommunikasjonstavler, kommunikasjonsbøker og programvare for redigering. Leverandøren må tilby minimum én av disse fire typene.

Vedrørende kommunikasjonsbøker er det kun ferdige kommunikasjonsbøker med teknisk mulighet for å gjøre personlig tilpasning som etterspørres i denne posten. Det er ikke anledning for leverandører å prise inn personlig tilpasning av bøkene i produktpriser.

Det er selvstendige konkurranser i kategoriene a, b, c og d, jf. felt A. I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1, i hver av kategoriene a-d.

### A) Tilbudet skal minimum inneholde én av følgende elementer (a, b, c og/eller d):

- a. Perm(er) med barns første ord
- b. Kommunikasjonstavle(r)
- c. Kommunikasjonsbok/bøker, følgende kombinasjoner skal leveres:
  1. Bok med maler
  2. Bok uten maler
- d. Programvare for redigering

### B) Brukerne:

- Er hovedsakelig barn, men også voksne som ikke har funksjonell tale og er i ferd med å lære å uttrykke seg symbolsk
- Noen av brukerne har utviklet et stort ordforråd og kan uttrykke seg i flerordssetninger
- Kan ha betjeningsvansker og/eller synsvansker
- Kan trenge et supplement til talemaskin

### C) Brukernes behov:

1. Kommunikasjonsoppsett tilpasset brukernes språklige forutsetninger, blant annet
  - Relevant vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk
  - Tilpasningsmuligheter
  - Tilrettelegging for progresjon i språkutviklingen
  - At det fremkommer av dokumentasjonen hvilken teori oppsettet er basert på, hvordan materiellet/oppsettet skal brukes og hvilke brukere oppsettet er utviklet for
2. Lett tilgjengelig ordforråd bestående av enkeltord, tavler og/eller kommunikasjonsbøker i ett symbolsystem
3. Bredder i utvalget av produkter
4. For kommunikasjonsbøker: enkelt å få trykket opp en erstatningsbok fra brukers egne filer dersom tilpasset kommunikasjonsbok mistes eller slites ut

### D) Krav:

- Perm(er) med barns første ord, kommunikasjonstavle(r) og kommunikasjonsbok/bøker må bestå av trykkede elementer i et materiale som er motstandsdyktig mot fukt og tåler hard bruk
- For perm med barns første ord:
  - skal bestå av løse symbolkort organisert i en perm, symbolkortene skal kunne festes på en enkel måte til ulike gjenstander
  - erstatningsfiler i et åpent filformat, f.eks. pdf, word, jpeg.
- For kommunikasjonsbøker:
  - brukermiljøet må kunne gjøre tilpasninger av kommunikasjonsboken på egen



|  |
|--|
| <p>hånd</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ mal for kommunikasjonsbok skal kunne leveres der dette er nødvendig for å gjøre tilpasninger</li><li>○ programvare for redigering skal være tilgjengelig i markedet</li></ul>  |
| <p><b>E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %</b><br/>Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Pris produkt</li><li>● Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene</li></ul> |

## 4.2 Post 2 Programvare for å produsere og redigere trykket materiell

|   |
|---|
| <p><b>Kort beskrivelse av posten</b><br/>I denne posten etterspørres programvare med hovedformål å produsere og redigere trykket materiell som kommunikasjonstavler og -bøker, overlegg til talemaskiner uten dynamisk display og overlegg til programmerbare styreplater. Det etterspørres ikke mer avanserte ASK-programmer i denne posten.</p> <p>I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.</p>  |
| <p><b>A) Tilbudet skal bestå av:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Programvare</li></ul>  |
| <p><b>B) Brukerne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Barn og voksne som ikke har funksjonell tale</li><li>● Bruker papirbaserte ASK-hjelpemidler</li></ul>  |
| <p><b>C) Brukernes behov:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Programvare som er enkel og intuitiv i bruk slik at tilrettelegger enkelt kan finne bilder og symboler som bruker har behov for, og raskt lage materiell uten spesielle behov for opplæring.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Norske søkeordlister</li></ul></li><li>2. God funksjonalitet i programvaren for utforming av kommunikasjonsmateriellet med tanke på motorikk, syn eller flerspråklighet, blant annet:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Støtte for flere språk</li><li>○ Støtte for flere symbolsystemer</li><li>○ Symbolbank med mulighet for høykontrast</li><li>○ Å kunne få skrevet ut det som blir laget i PDF</li></ul></li></ol> |
| <p><b>D) Krav:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Søkeverktøy for symboler</li><li>● Mulighet for å importere egne bilder inn i programmet i filformat: jpg og/eller png</li></ul>   |
| <p><b>E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %</b><br/>Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Pris produkt</li><li>● 1 x timespris opplæring/ tilrettelegging</li><li>● Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene</li></ul>   |

### 4.3 Post 3 Brytere med innlest tale, enkeltbeskjed og sekvensielle beskjeder

**Kort beskrivelse av posten:**

Produktene som etterspørres i denne posten er små, enkle hjelpemidler med trykknapp og mulighet for at hjelper kan legge inn tale eller andre lyder som lar brukeren uttrykke enkeltbeskjeder og/eller flere beskjeder etter hverandre. Lyden spilles av når brukeren trykker på bryteren enten direkte eller via en tilpasset bryter. Noen brytere av denne type har en utgang slik at bryteren kan aktivere andre enheter, som for eksempel leker, ved hjelp av samme brytertrykk som aktiverer lyden.

I posten vil det inngås avtaler med tilstrekkelig antall leverandører for å dekke majoriteten av brukernes behov, jf. Del I punkt 1.4.1.

**A) Tilbudet skal bestå av:**

- Bryter(e) med enkeltbeskjed
- Bryter(e) med flere sekvensielle beskjeder og/eller nivåer

Bryter med mulighet for både enkeltbeskjed og flere sekvensielle beskjeder/ beskjeder i flere nivåer godtas.

En og samme bryter kan ikke inngå i flere separate konkurrerende tilbud i posten.

**B) Brukerne:**

- Barn og voksne som ikke har funksjonell tale
- Er ofte på et tidlig trinn i sin språklige utvikling
- Kan ha nedsatt motorikk, men kan betjene en bryter

**C) Brukernes behov:**

1. Enkel aktivering av beskjedene
2. Lett å programmere og omprogrammere brytere
3. Lang taletid
4. God lyd kvalitet
5. Solide brytere
6. Mulighet for å benytte spesialtilpasset bryteraktivering
7. Mulighet for aktivering av andre enheter som for eksempel leker
8. Bredde i utvalget av produkter

**D) Krav:**

- Volumkontroll

**E) Tildelingskriteriet: Kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 30-40 %**

Grad av oppfyllelse av brukers behov angitt i felt C, med hovedfokus på følgende underpunkter:

- Brukervennlighet (brukerbehov 1-7)
- Bredde i utvalget av produkter (brukerbehov 8)

Det vil bli lagt mest vekt på underpunktet brukervennlighet.

**F) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 60-70 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Gjennomsnittspris brytere med enkeltbeskjed
- Gjennomsnittspris brytere med flere sekvensielle beskjeder og/eller nivåer (dersom det ikke tilbys brytere med enkeltbeskjed fordi én og samme bryter har mulighet for både enkeltbeskjed og flere sekvensielle beskjeder og/eller nivåer, vil 2 x prisen for bryteren legges til grunn i totalkostnadsberegningen)
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktvilkårene

## 4.4 Post 4 Hjelpemidler uten skjerm med flere nivåer og/eller sekvensvalg

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres produkter som gir brukeren mulighet til å kommunisere på et enkelt nivå ved å uttrykke flere ytringer med lyd og tale, representert med symboler, bilder og tekst. Produktene har et trykkfølsomt område som kan utstyres med ferdige utformede overlegg eller overlegg som hjelper eller tilrettelegger utformer, for eksempel ved hjelp av programvare for å produsere og redigere trykket materiell. Brukeren ytrer seg ved å trykke på et felt som representerer det han/hun skal uttrykke, eller ved en sekvens på to eller flere trykk. Hjelpemidler av denne typen har lyd som output, enten i form av innleste meldinger eller syntetisk tale.

I posten vil det inngås avtaler med tilstrekkelig antall leverandører for å dekke majoriteten av brukernes behov, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Minimum tre maskiner med ulikt antall felter (trenger ikke være fra samme produsent)

### B) Brukerne:

- Barn og voksne som ikke har funksjonell tale
- Mange er på et tidlig trinn i sin språklige utvikling
- Mange har utfordringer med kognisjon, motorikk eller syn som gjør det vanskelig å bruke en dynamisk skjerm
- Kan trykke på ett eller flere felt

### C) Brukernes behov:

1. Muliggjøre flere ytringer med lyd og tale, representert med symboler, bilder og tekst
2. Lett å programmere og omprogrammere
3. Maler til programvare i post 2
4. Lang taletid
5. God lyd kvalitet
6. Solid maskin
7. Bredde i utvalget av produkter

### D) Krav:

- Volumkontroll
- Minste tilbudte størrelse skal ha minimum to felter

### E) Tildelingskriteriet: Kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 65-75 %

Grad av oppfyllelse av brukernes behov angitt i felt C, med hovedfokus på følgende underpunkter:

- Brukervennlighet (brukerbehov 1-6)
- Bredde i utvalget av produkter (brukerbehov 7)

Det vil bli lagt mest vekt på underpunktet brukervennlighet.

### F) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 25-35 %

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Gjennomsnittspris tilbudte produkter
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## 4.5 Post 5 Hjelpemidler for tekst-til-tale med tekstskjerm på 1 til 4 linjer

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres små «skrivemaskiner» med tastatur som muliggjør tekst-til-tale-kommunikasjon. Posten omfatter ikke små datamaskiner som mobiltelefoner, nettbrett og lignende laget for andre formål.

I posten vil det inngås avtaler med tilstrekkelig antall leverandører for å dekke majoriteten av brukernes behov, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Enkel talemaskin med display og tastatur

### B) Brukerne:

- Kan lese og skrive, men mangler funksjonelt talespråk
- Opplever det som mer hensiktsmessig å bruke tastatur enn touch-skjerm

### C) Brukernes behov:

1. Kan tas i bruk med enkel opplæring
2. Lang driftstid
3. God lyd
4. God funksjonalitet og gode tilpasningsmuligheter i tastatur blant annet:
  - Ordprediksjon
  - Uttrykksbank som lett kan tilpasses av bruker
  - Forkortelser
  - Mobilkommunikasjon (telefon og SMS)
  - Støtte for flere språk
  - Mulighet for flere talesynteser
  - Ekstra display for samtalepartner
  - Skjelvefilter
  - Fingerguider
  - Ulike tastatur-layouts
5. Utforming tilpasset brukergruppen, blant annet:
  - Egnet til bruk både inne og ute
  - Tydelig tekstskjerm som kan brukes i alle lysforhold
  - Lett å ta med seg
  - Mulighet for å montere på seng, stol eller rullestol

### D) Krav:

- Skal ha syntetisk tale på norsk og engelsk med minimum en manne- og en kvinnestemme
- Skal være oppladbart
- Skal ha nettdrift
- Dedikert hjelpemiddel for ASK

### E) Tildelingskriteriet: Kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 65-75 %

Grad av oppfyllelse av brukernes behov angitt i felt C, med hovedfokus på følgende underpunkter:

- Brukervennlighet (brukerbehov 1-3)
- Funksjonalitet (brukerbehov 4)
- Utforming tilpasset brukergruppen (brukerbehov 5)

### F) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 25-35 %

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Pris produkt

- 1 x timespris utprøving
- 1 x time opplæring/ tilrettelegging
- 1 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## 4.6 Post 6 Standard datautstyr (iOS/macOS, Windows, Android m.m.) for ASK

I posten vil det inngås avtale med én leverandør, jf. Del I punkt 1.4.1.

Ved avrop i denne posten ønsker NAV å få levert standard datautstyr med programvare/ app installert. Leverandøren skal kunne levere hele forbrukermarkedets bredde av macOS-, iOS-, Android- og Windows-baserte enheter. Unntaksvis er det også behov for at leverandøren kan fremskaffe enheter for spesielle behov, for eksempel fra det medisinske og militære markedet, eller andre spesialmarkeder.

På alle enheter som bestilles skal følgende utføres:

1. Opprette brukerkonto hos Apple, Microsoft eller Google, avhengig av type datamaskin/telefon, og sette denne opp som aktiv på enheten.
2. Dersom Windows og Android-enheter har demoprogramvare skal dette avinstalleres. Det skal kun være et rent operativsystem på enheten.
3. Oppgradere operativsystem med alle tilgjengelig oppgraderinger.
4. Gjøre kjøp av ASK-programvare/app(er) i de aktuelle app-butikker og installere disse. Dersom programvare er kjøpt inn og levert av NAV, skal leverandøren installere disse. Unntaksvis vil det bestilles enhet uten programvare.
5. Utstede et skriftlig dokument til bruker med opplysninger om brukernavn, passord og hvilke programvare/app'er som er installert. Dokumentet skal pakkes sammen med enheten. Tilsvarende dokument skal også sendes til bestillende hjelpemiddelsentral.
6. Pakke og sende enheten til NAV hjelpemiddelsentral.

Leverandøren plikter ikke å supportere programvare/app som de ikke selv er forhandler for.

Det estimeres en halvtimes arbeid for iOS/macOS-enheter, og inntil en time for Android- og Windows-baserte enheter.

Per i dag utgjør majoriteten av avropene på standard maskinvare iOS-enheter. Dette skyldes at tilbudet av relevant ASK-programvare/app'er er større for disse maskinene. Det forventes imidlertid at tilbudet av programvare/app'er for Windows og Android-enheter vil øke.

### **Prismekanisme**

*Tilbudet:*

Leverandører skal inngi pris på artiklene i basissortimentet oppgitt i bilag 2. Disse prisene skal være Leverandørens reelle innkjøpspris for den aktuelle artikkelen. Det er siste versjon av de spesifiserte artiklene 6 dager før tilbudsfrist som skal prises i bilag 2. Dersom eksempelvis iPad Air 2 oppdateres til iPad Air 3 før tilbudet leveres inn er det iPad Air 3 som skal prises.

Leverandørene skal oppgi et påslag i kroner likt for alle iOS/macOS-enheter. Dette påslaget skal dekke leverandørens arbeid med å gjøre produktet klart til bruk som beskrevet i punktene over. Påslaget for Windows- og Android-baserte enheter skal være det dobbelte av påslaget for iOS/macOS.

Leverandørens reelle innkjøpspris sammen med påslaget utgjør totalprisen for artikkelen. Disse totalprisene danner til sammen grunnlaget for evaluering av totalkostnad i posten.

### *I avtaleperioden:*

I avtaleperioden er det Leverandørens til enhver tid reelle innkjøpspris sammen med påslaget som utgjør totalprisen for artikkelen. NAV forutsetter at prisene ved tilbudstidspunktet er representative for prisene i avtaleperioden.

Ved bestilling av andre enheter enn det som er spesifisert i basissortimentet skal pris settes med prismekanismen som beskrevet over (reell innkjøpspris med påslaget for Windows og Android).

I avtaleperioden vil NAV benchmarke priser mot markedspriser og ved urimelige forskjeller vil NAV ha rett til å kreve prisreduksjoner.

### **Fakturering**

Det er totalprisen for enheten (påslag samt Leverandørens reelle innkjøpspris) som skal faktureres. Påslag for enheten skal ikke faktureres separat.

Hms-nummeret som tildeles artikkelen gjelder for enheten samt påslaget.

Eventuelle apper som leverandør gjør innkjøp av i app-butikker faktureres i tillegg. Det er leverandørens reelle innkjøpspris av appen som skal faktureres.

### **Oppdatering av basissortiment**

Dersom produsent oppgraderer en enhet i basissortimentet til ny versjon, skal ny versjon erstatte gammel versjon i basissortimentet. Leverandører skal varsle NAV i rimelig tid ved slike endringer.

### **Dokumentasjon av innkjøpspriser**

Leverandøren skal dokumentere innkjøpspriser. Se felt D Krav for beskrivelse. NAV forbeholder seg retten til å verifisere innkjøpsprisene med Leverandørens underleverandør.

#### **A) Tilbudet skal bestå av**

- Basisutvalg som spesifisert i bilag 2

#### **B) Brukerne**

- Brukeren har ikke har funksjonelt talespråk, og har behov for et kommunikasjonshjelpemiddel
- Brukers motorikk og kognitive evner er gode nok til å kunne betjene standard datautstyr
- Bruker/brukermiljøet har gode dataferdigheter

#### **C) Brukernes behov**

- Leverandør som effektivt kan skaffe det utstyret som bruker har behov for
- Det skal være enkelt å gjenbruke enhet og app/programvare

#### **D) Krav**

- Leverandøren skal kunne levere hele forbrukermarkedets bredde av macOS-, iOS-, Android- og Windows-baserte enheter
- Brukerkontoer skal være gjenbrukbare for NAV hjelpemiddelsentral og skal ikke være knyttet til en spesifikk bruker. Brukers navn skal for eksempel ikke være knyttet til brukerkontoen.
- Produkter skal være fri for forhåndsinstallert demoprogramvare
- Ved bestilling av andre enheter enn det som er spesifisert i basissortimentet skal pris settes med samme prismekanisme:
  - Pris for iOS/macOS-enheter: leverandørens reelle innkjøpspris + påslag iOS/

macOS

- Pris for Windows- og Android-enheter: leverandørens reelle innkjøpspris + påslag Windows/ Android (påslag iOS/macOS \*2)
- I tilbudet skal Leverandør levere dokumentasjon på innkjøpsprisene oppgitt for artiklene i basissortimentet. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandør, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av Leverandøren selv er ikke tilstrekkelig. Dokumentasjonen skal legges under skilleark 4 i tilbudet sammen med bilag 2.
- I kontraktperioden skal Leverandør ved forespørsel kunne fremvise dokumentasjon på innkjøpspriser. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandør, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av Leverandøren selv er ikke tilstrekkelig.

**E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Totalpris for basissortiment
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktvilkårene



## 4.7 Post 7 Talemaskiner for touch-betjening

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres talemaskiner med tilrettelagt språklig innhold, som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon.

I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av

- Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Talemaskin med verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler
- Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- Verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- Alle kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett inkludert for eksempel «layouts», «paneler» og «sidebanker» (ikke uttømmende liste).  
Produkteksempler: Tobii Sono flex, Sono Key, RollTalk Nova, Podd, Pegasus, Symbol talker A, Symbol talker B (uten maskin)
- Maskinvare/erstatningsmaskin

Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen (disse artiklene oppgis i arkfane for reservedeler).

Prisen for verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin) og maskinvare/erstatningsmaskin skal til sammen tilsvare prisen for talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett.

Prisen for verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin) og maskinvare/erstatningsmaskin skal til sammen tilsvare prisen for talemaskin med verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler.

### B) Brukerne:

- Barn og voksne med lite eller ingen funksjonell tale
- Har tilstrekkelig motorikk til å bruke touch-skjerm
- Bruker primært peking som betjeningsform
- Noen brukere er gående og andre brukere sitter i rullestol
- Noen brukere har en røff behandling av utstyret
- Får hjelp av tilretteleggere og pårørende for å bruke/tilpasse utstyret

### C) Brukernes behov:

1. Kommunikasjonsoppsett tilpasset brukernes språklige forutsetninger som muliggjør at brukerne raskt og effektivt kan kommunisere hva de vil, hvor de vil, når de vil og med hvem de vil. Blant annet:
  - Ett eller flere kommunikasjonsoppsett med symboler (grafiske tegn):
    - Relevant vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk
    - Tilpasningsmuligheter
    - Tilrettelegging for progresjon i språkutviklingen
    - At det fremkommer av dokumentasjonen hvilken teori oppsettet er basert på, hvordan materiellet/oppsettet skal brukes og hvilke brukere oppsettet er utviklet for
  - Ett eller flere kommunikasjonsoppsett med tekst:

- Ord- og setningsprediksjon
- Fraseregister
- Bredt utvalg av tastaturer
- Tilretteleggingsmuligheter

2. God funksjonalitet i verktøyprogrammet, blant annet:

- Enkelt å gjøre grunnleggende redigering i «brukermodus», som for eksempel enkle endringer av vokabular, fraser og setninger uten å måtte benytte tilretteleggers fulle grensesnitt og mus og tastatur
- Godt utvalg av talesynteser, spesielt barnestemmer, bundlet til verktøyprogrammet
- Gode tilretteleggingsmuligheter av touch-betjeningen
- Funksjonalitet i verktøyprogrammet for å benytte integrert mobiltelefon

3. Maskinvare godt egnet til brukergruppen, blant annet:

- Utforming, herunder vekt og form, tilpasset brukergruppens ulike behov
- Robust og tåle utebruk
- Lett å ta med seg
- God lyd
- Lang driftstid
- Integrert mobiltelefon

4. God brukerstøtte, blant annet:

- Brukerstøtte ut over ordinær kontortid
- Tilgang på nettsted med mulighet for nedlasting av relevant tilretteleggingsmateriell
- Skybasert løsning for back-up av brukers program, og løsning for brukere uten fast internettilgang

**D) Krav:**

- Skal ha touch-betjening
- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Kommunikasjonsoppsett som utvikles i avtaleperioden skal inngå i produktet «Alle kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett»
- Gratis nedlastbar demo av verktøyprogrammet inklusive alle kommunikasjonsoppsett. Varighet på demo: minimum 30 dager
- Verktøyprogrammet skal ha minimum ett fullverdig symbolsystem for ASK. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne
- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbiblioteker som leveres i standard bildeformat og filstruktur
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk og engelsk mannlig og kvinnelig talesyntese
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på brukers enhet
- Talemaskinen skal være oppladbar med minimum 5 timer batteridrift
- Enkel bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved kjøp
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk
- Brukerstøtte per telefon og e-post i ordinær kontortid (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge

- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin (inkludert i prisen)
- Back-up-system der brukers program automatisk blir sikkerhetskopiert, minimum ukentlig (inkludert i prisen)
- Krav til tilbehørssortiment:
  - Fingerguider
  - Monteringsutstyr som for eksempel festebraketter, bordstativer, rullestolfester og gulvstativer.
  - Beskyttelse av talemaskinen

**E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- 1 x pris verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- 1 x pris verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- 1 x pris kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett inkludert for eksempel «layouts», «paneler» og «sidebanker»
- 1 x pris maskinvare/erstatningsmaskin
- 1 x pris oppgradering av programvare/lisenser for verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- 1 x pris oppgradering av programvare/lisenser for verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- 1 x timespris utprøving
- 1 x timespris opplæring/ tilrettelegging
- 1 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## 4.8 Post 8 Talemaskiner for øyestyring

### Kort beskrivelse av posten:

I denne posten etterspørres talemaskiner med tilrettelagt språklig innhold som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon og som betjenes med øyestyring.

I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Talemaskin med verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler
- Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- Verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- Alle kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett inkludert for eksempel «layouts», «paneler» og «sidebanker» (ikke uttømmende liste).  
Produkteksempler: Tobii Sono flex, Sono Key, RollTalk Nova, Podd, Pegasus, Symbol talker A, Symbol talker B.
- Maskinvare/erstatningsmaskin

Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen (disse artiklene oppgis i arkfane for reservedeler).

Prisen for verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin) og maskinvare/erstatningsmaskin skal til sammen tilsvare prisen for talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett.

Prisen for verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin) og maskinvare/erstatningsmaskin skal til sammen tilsvare prisen for talemaskin med verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler.

### B) Brukerne:

- Er både barn og voksne som har lite eller ingen funksjonell tale
- Har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer
- Bruker primært øynene til betjening av talemaskin
- Har ulike nivå i ferdigheter og forutsetninger for øyestyring

### C) Brukernes behov:

1. Kommunikasjonsoppsett tilpasset brukernes språklige forutsetninger som muliggjør at brukerne raskt og effektivt kan kommunisere hva de vil, hvor de vil, når de vil og med hvem de vil. Blant annet:
  - Ett eller flere kommunikasjonsoppsett med symboler (grafiske tegn):
    - Relevant vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk
    - Tilpasningsmuligheter
    - Tilrettelegging for progresjon i språkutviklingen
    - At det fremkommer av dokumentasjonen hvilken teori oppsettet er basert på, hvordan materiellet/oppsettet skal brukes og hvilke brukere oppsettet er utviklet for
  - Ett eller flere kommunikasjonsoppsett med tekst:
    - Ord- og setningsprediksjon
    - Fraseregister

- Bredt utvalg av tastaturer
- Tilretteleggingsmuligheter

2. God funksjonalitet i verktøyprogrammet, blant annet:

- Enkelt å gjøre grunnleggende redigering i «brukermodus», som for eksempel enkle endringer av vokabular, fraser og setninger uten å måtte benytte tilretteleggers fulle grensesnitt og mus og tastatur
- Godt utvalg av talesynteser, spesielt barnestemmer, bundlet til verktøyprogrammet
- Funksjonalitet i verktøyprogrammet for å benytte integrert mobiltelefon
- Funksjoner for å lage materiell for læring av øyestyring
- Tilgjengeliggjøring av ordinære PC-funksjonalitet og betjening av omgivelseskrollutstyr
- Visualisering og kompensatorisk funksjon ved dvelevalg (auditiv støtte av dveletiden)
- Mulighet for dvelevalg i Windows

3. Maskinvare godt egnet til brukergruppen, blant annet:

- Utforming, herunder vekt og form, tilpasset brukergruppens ulike behov
- Robust og tåle utebruk
- God lyd
- Lang driftstid
- Integrert mobiltelefon
- Knapper for hurtigtilgang til menyer

4. God brukerstøtte, blant annet:

- Brukerstøtte ut over ordinær kontortid
- Tilgang på nettsted med mulighet for nedlasting av relevant tilretteleggingsmateriell
- Skybasert løsning for back-up av brukers program, og løsning for brukere uten fast internettilgang

5. God kvalitet på øyestyringen

**D) Krav:**

- Skal ha touch-betjening og øyestyring som virker samtidig
- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Kommunikasjonsoppsett som utvikles i avtaleperioden skal inngå i produktet «Alle kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett»
- Gratis nedlastbar demo av verktøyprogrammet inklusive alle kommunikasjonsoppsett. Varighet på demo: minimum 30 dager
- Minimum ett fullverdig symbolsystem for ASK i verktøyprogrammet. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne.
- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbiblioteker som leveres i standard bildeformat og filstruktur
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk og engelsk mannlig og kvinnelig talesyntese
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på brukers enhet

- Det skal være mulighet for brytertilkobling (integreert eller separat)
- Talemaskinen skal være oppladbar
- Enkel bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved kjøp
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk
- Brukerstøtte per telefon og e-post i ordinær kontortid (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge
- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin (inkludert i prisen)
- Back-up-system der brukers program automatisk blir sikkerhetskopierte, minimum ukentlig (inkludert i prisen)
- Krav til tilbehørssortiment:
  - Monteringsutstyr som for eksempel festebraketter, bordstativer, rullestolfester og gulvstativer.
  - Lek- og treningsprogrammer for øyestyring
  - Beskyttelse av talemaskinen

**E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- 1 x pris verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- 1 x pris verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- 1 x pris kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett inkludert for eksempel «layouts», «paneler» og «sidebanker»
- 1 x pris oppgradering av programvare/lisenser for verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- 1 x pris oppgradering av programvare/lisenser for verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- 1 x pris maskinvare/erstatningsmaskin
- 1 x timespris utprøving
- 1 x timespris opplæring/ tilrettelegging
- 1 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## 4.9 Post 9 Talemaskiner for alternative betjeningsmetoder

### Kort beskrivelse av posten:

I denne posten etterspørres talemaskiner med tilrettelagt språklig innhold som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon og som betjenes med alternative betjeningsmetoder, f.eks. brytere, hodemus m.fl.

I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Talemaskin med verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler
- Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- Verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- Alle kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett inkludert for eksempel «layouts», «paneler» og «sidebanker» (ikke uttømmende liste).  
Produkteksempler: Tobii Sono flex, Sono Key, RollTalk Nova, Podd, Pegasus, Symbol talker A, Symbol talker B.
- Maskinvare/erstatningsmaskin

Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen (disse artiklene oppgis i arkfane for reservedeler).

Prisen for verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin) og maskinvare/erstatningsmaskin skal til sammen tilsvare prisen for talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett.

Prisen for verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin) og maskinvare/erstatningsmaskin skal til sammen tilsvare prisen for talemaskin med verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler.

### B) Brukerne:

- Er både barn og voksne som har lite eller ingen funksjonell tale
- Har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer
- Bruker primært alternative betjeningsmetoder som hodemus, joystick og brytere til betjening av talemaskinen

### B) Brukernes behov:

1. Kommunikasjonsoppsett tilpasset brukernes språklige forutsetninger som muliggjør at brukerne raskt og effektivt kan kommunisere hva de vil, hvor de vil, når de vil og med hvem de vil. Blant annet:
  - Ett eller flere kommunikasjonsoppsett med symboler (grafiske tegn):
    - Relevant vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk
    - Tilpasningsmuligheter
    - Tilrettelegging for progresjon i språkutviklingen
    - At det fremkommer av dokumentasjonen hvilken teori oppsettet er basert på, hvordan materiellet/oppsettet skal brukes og hvilke brukere oppsettet er utviklet for
  - Ett eller flere kommunikasjonsoppsett med tekst:
    - Ord- og setningsprediksjon

- Fraseregister
- Bredt utvalg av tastaturer
- Tilretteleggingsmuligheter

2. God funksjonalitet i verktøyprogrammet, blant annet:

- Enkelt å gjøre grunnleggende redigering i «brukermodus», som for eksempel enkle endringer av vokabular, fraser og setninger uten å måtte benytte tilretteleggers fulle grensesnitt og mus og tastatur
- Godt utvalg av talesynteser, spesielt barnestemmer, bundlet til verktøyprogrammet
- Gode tilretteleggingsmuligheter av touch-betjeningen
- Funksjonalitet i verktøyprogrammet for å benytte integrert mobiltelefon
- Funksjoner for å lage materiell for læring av valgt betjeningsmetode
- Tilgjengeliggjøring av ordinære PC-funksjonalitet og betjening av omgivelseskontrollutstyr
- Visualisering og kompensatorisk funksjon ved dveivalg (auditiv støtte av dveletiden)
- Mulighet for dveivalg i Windows
- Ulike scannemetoder

3. Maskinvare godt egnet til brukergruppen, blant annet:

- Utforming, herunder vekt og form, tilpasset brukergruppens ulike behov
- Robust og tåle utebruk
- God lyd
- Lang driftstid
- Integrert mobiltelefon
- Integrert IR-sender
- Integreerte bryterinnganger
- Knapper for hurtigtilgang til menyer

4. God brukerstøtte, blant annet:

- Brukerstøtte ut over ordinær kontortid
- Tilgang på nettsted med mulighet for nedlasting av relevant tilretteleggingsmateriell
- Skybasert løsning for back-up av brukers program, og løsning for brukere uten fast internettilgang

**C) Krav:**

- Skal ha touch-betjening
- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Kommunikasjonsoppsett som utvikles i avtaleperioden skal inngå i produktet «Alle kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett»
- Gratis nedlastbar demo av verktøyprogrammet inklusive alle kommunikasjonsoppsett. Varighet på demo: minimum 30 dager
- Minimum ett fullverdig symbolsystem for ASK i verktøyprogrammet. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne.
- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbiblioteker som leveres i standard bildeforformat og filstruktur
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk og engelsk mannlig og kvinnelig



talesyntese

- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på brukers enhet
- Det skal være minimum to bryterinnganger med 3,5 mm jack (integreert eller separat)
- Talemaskinen skal være oppladbar med minimum 5 timer batteridrift
- Enkel bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved kjøp
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk
- Brukerstøtte per telefon og e-post i ordinær kontortid (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge
- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin (inkludert i prisen)
- Back-up-system der brukers program automatisk blir sikkerhetskopiert, minimum ukentlig (inkludert i prisen)
- Krav til tilbehørssortiment:
  - Monteringsutstyr som for eksempel festebraketter, bordstativer, rullestolfester og gulvstativer.
  - Lek- og treningsprogrammer for bryterbetjening
  - Beskyttelse av talemaskinen

**E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- 1 x pris verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- 1 x pris verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- 1 x pris kommunikasjonsoppsett (pakke) med alt innhold/materiell/oppsett inkludert for eksempel «layouts», «paneler» og «sidebanker»
- 1 x pris maskinvare/erstatningsmaskin
- 1 x pris oppgradering av programvare/lisenser for verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett (uten maskin)
- 1 x pris oppgradering av programvare/lisenser for verktøyprogram med symbolbank, talesyntese, omgivelseskontroll og eksempler (uten maskin)
- 1 x timespris utprøving
- 1 x timespris opplæring/ tilrettelegging
- 1 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## 4.10 Post 10 Talemaskin basert på semantisk kompresjon

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres talemaskiner med tilrettelagt språklig innhold som kan benyttes både med symbolkommunikasjon, tekstkommunikasjon og semantisk kompresjon.

I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett for touchbetjening
- Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett for touchbetjening og øyestyring
- Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett for touchbetjening og alternative betjeningsmetoder (f.eks. brytere, hodemus m.fl.)

Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen (disse artiklene oppgis i arkfane for reservedeler).

### B) Brukerne

- Er både barn og voksne som har lite eller ingen funksjonell tale
- Har god kognisjon og godt minnespenn og kan assosiere flere betydninger til samme symbol

### C) Brukerne har behov for en talemaskin med følgende egenskaper:

1. Kommunikasjonsoppsett tilpasset brukernes språklige forutsetninger som muliggjør at brukerne raskt og effektivt kan kommunisere hva de vil, hvor de vil når de vil og med hvem de vil. Blant annet:
  - Kommunikasjonsoppsett med symboler (grafiske tegn):
    - Relevant vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk
    - Tilpasningsmuligheter
    - Tilrettelegging for progresjon i språkutviklingen
    - At det fremkommer av dokumentasjonen hvilken teori oppsettet er basert på, hvordan materiellet/oppsettet skal brukes og hvilke brukere oppsettet er utviklet for
  - Kommunikasjonsoppsett med tekst:
    - Ord- og setningsprediksjon
    - Fraseregister
    - Bredt utvalg av tastaturer
    - Tilretteleggingsmuligheter
2. God funksjonalitet i verktøyprogrammet, blant annet:
  - Enkelt å gjøre grunnleggende redigering i «brukermodus», som for eksempel enkle endringer av vokabular, fraser og setninger uten å måtte benytte tilretteleggers fulle grensesnitt og mus og tastatur
  - Godt utvalg av talesynteser, spesielt barnestemmer, bundlet til verktøyprogrammet
  - Gode tilretteleggingsmuligheter av touch-betjeningen
  - Funksjonalitet i verktøyprogrammet for å benytte integrert mobiltelefon
  - Tilgjengeliggjøring av ordinære PC-funksjonalitet og betjening av omgivelseskontrollutstyr.
  - At kjernevokabularet er tilgjengelig med kun få tastetrykk

- Oppsett som støtter motorisk og visuospatialt minne
- 3. Maskinvare godt egnet til brukergruppen, blant annet:
  - Utforming, herunder vekt og form, tilpasset brukergruppens ulike behov
  - Robust og tåle utebruk
  - God lyd
  - Lang driftstid
  - Integrert mobiltelefon
  - Integrert IR-sender
  - Integrerte bryterinn ganger
- 4. God brukerstøtte, blant annet:
  - Brukerstøtte ut over ordinær kontortid
  - Tilgang på nettsted med mulighet for nedlasting av relevant tilretteleggingsmateriell
  - Skybasert løsning for back-up av brukers program, og løsning for brukere uten fast internettilgang

#### **D) Krav**

- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon, tekstkommunikasjon og semantisk kompresjon
- Norsk kjernevokabular
- Kjernevokabularet skal være tilgjengelig med maksimum 4 valg
- Ingen sideskift for å bruke kjernevokabularet
- Minimum ett fullverdig symbolsystem for ASK i verktøyprogrammet. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne.
- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbiblioteker som leveres i standard bildeforamt og filstruktur
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk og engelsk mannlig og kvinnelig talesyntese
- Mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på brukers enhet
- Talemaskinen skal være oppladbar med minimum 5 timer batteridrift
- Enkel bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved kjøp
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk
- Brukerstøtte per telefon og e-post i ordinær kontortid (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge
- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin (inkludert i prisen)
- Krav til tilbehørssortiment:
  - Monteringsutstyr som for eksempel festbraketter, bordstativer, rullestolfester og gulvstativer.
  - Beskyttelse av talemaskinen

#### **E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 100 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Gjennomsnittspris talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett for touchbetjening
- Gjennomsnittspris talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett for touchbetjening og øyestyring
- Gjennomsnittspris talemaskin med verktøyprogram inklusive alle

kommunikasjonsoppsett for touchbetjening og alternative betjeningsmetoder (f.eks. brytere, hodemus m.fl.)

- 1 x timespris utprøving
- 1 x timespris opplæring/ tilrettelegging
- 1 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## 4.11 Post 11 Øyestyringssystemer for standard datautstyr

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres øyestyringssystemer som muliggjør betjening av standard datautstyr med øynene og som skal brukes i kombinasjon med standard datautstyr for ASK fra post 6 eller i kombinasjon med brukers eget datautstyr.

I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Øyestyringssystem med tilhørende programvare for å kunne betjene øyestyringen i operativsystemet

### B) Brukerne

- Er barn og voksne som kan nyttiggjøre seg standard datautstyr
- Har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer og bruker primært øynene til betjening av hjelpemiddelet
- Har ulike nivå i ferdigheter og forutsetninger for øyestyring

### C) Brukerne har behov for et øyestyringssystem med følgende egenskaper:

1. God kvalitet på øyestyring
2. Enkel å sette opp og ta i bruk
3. Lett å flytte mellom ulike enheter
4. God funksjonalitet i programvare, blant annet:
  - Enkle menyer
  - Mange valgmuligheter for musefunksjonen
  - Mulighet for å tilrettelegge kalibreringen
  - Mulighet for lagring av kalibrering
  - Unøyaktighet bør kunne kompenseres ved at dvetiden akkumulerer om man utilsiktet forlater feltet i kort tid. Triggerverdien bør kunne justeres.
  - Funksjonalitet som kompenserer for unøyaktig utpeking
  - Veiviser for montering og oppstart
  - Mulighet for å få tilrettelagt kalibrering for eksempel med video, egne bilder mm.
  - Mulighet for å se status på øyesporingen samt øyenes posisjon i forhold til kameraet
  - Gir tilgang til full Windows-funksjonalitet
5. God brukerstøtte, blant annet:
  - Brukerstøtte ut over ordinær kontortid
  - Tilgang på nettsted med mulighet for nedlasting av relevant tilretteleggingsmateriell
  - Skybasert løsning for back-up av brukers program, og løsning for brukere uten fast internettilgang

### D) Krav

- Skal inkludere nødvendig programvare og drivere
- Programvaren skal minimum ha funksjoner for å emulere ordinær mus i operativsystemet
- Mulighet for brytertilkobling med 3,5mm jack (integrert eller separat)
- Brukerstøtte per telefon og e-post i ordinær kontortid (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge

- Krav til tilbehørssortiment
  - Monteringsutstyr
  - Lek- og treningsprogrammer for øyestyring

**E) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektes 100 %**

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Pris produkt
- 0,5 x timespris utprøving
- 0,5 x timespris opplæring/ tilrettelegging
- 0,5 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktvilkårene

## 4.12 Post 12 Stemmeforsterker portabel

### Kort beskrivelse av posten:

I denne posten etterspørres hjelpemidler som forsterker svak stemme, til bruk i nærkommunikasjon.

I posten vil det inngås avtaler med tilstrekkelig antall leverandører for å dekke majoriteten av brukernes behov, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Forsterker/høytaler
- Hodebåren mikrofon, med sender dersom det er nødvendig

En og samme forsterker/høytaler kan ikke inngå i flere separate konkurrerende tilbud i posten.

### B) Brukerne:

- Barn og voksne som har mulighet til å uttrykke seg verbalt, men har svak stemme

### C) Brukernes behov:

1. Hodebåren mikrofon som er spesielt egnet for brukere med svak stemme
2. Kraftig forsterkning uten feedback og støy
3. Egnet for bruk i nærkommunikasjon
4. Trådløs lydoverføring
5. Stemmeaktivert (slår seg på når man begynner å snakke)
6. Lett å bære med seg
7. Lang brukstid
8. Justerbar mikrofon tilpasset brukergruppen

### D) Krav:

- Oppladbart

### E) Tildelingskriteriet: Kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 65-75 %

Grad av oppfyllelse av brukernes behov angitt i felt C, med hovedfokus på følgende underpunkter:

- Lydkvalitet (brukerbehov 1-2)
- Brukervennlighet (brukerbehov 3-8)

### F) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 25-35 %

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Pris stemmeforsterker
- Pris hodebåren mikrofon, med sender dersom det er nødvendig
- 0,5 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

Dersom det tilbys flere varianter av hodebåren mikrofon vil gjennomsnittsprisen legges til grunn i totalkostnadsberegningen.

## 4.13 Post 13 Stemmemforsterker stasjonær

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres hjelpemidler som forsterker svak stemme til bruk for eksempel i klasserom og større møterom.

I posten vil det inngås avtaler med tilstrekkelig antall leverandører for å dekke majoriteten av brukernes behov, jf. Del I punkt 1.4.1.

### A) Tilbudet skal bestå av:

- Forsterker/høytaler
- Hodebåren mikrofon med oppladbar sender

En og samme forsterker/høytaler kan ikke inngå i flere separate konkurrerende tilbud i posten.

### B) Brukerne:

- Barn og voksne som har mulighet til å uttrykke seg verbalt, men har svak stemme

### C) Brukernes behov:

1. Hodebåren mikrofon spesielt egnet for brukere med svak stemme
2. Kraftig forsterkning uten feedback og støy
3. Løsning tilpasset klasserom og større møterom
4. Justerbar mikrofon tilpasset brukergruppen

### D) Krav

- I/A

### E) Tildelingskriteriet: Kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 65-75 %

Grad av oppfyllelse av brukernes behov angitt i felt C, med hovedfokus på følgende underpunkter:

- Lydkvalitet (brukerbehov 1-2)
- Brukervennlighet (brukerbehov 3-4)

### F) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektet 25-35 %

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- Pris stemmemforsterker
- Hodebåren mikrofon med oppladbar sender
- 0,5 x timespris reparasjon
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

Dersom det tilbys flere varianter av hodebåren mikrofon vil gjennomsnittsprisen legges til grunn i totalkostnadsberegningen.



## 4.14 Post 14 Tale

### Kort beskrivelse av posten

I denne posten etterspørres talesynteser-

I posten vil det inngås parallelle rammeavtaler, jf. Del I punkt 1.4.1.

#### A) Tilbudet skal minimum bestå av:

- Totalpakke med alle tilgjengelige stemmer og språk for Windows og/eller macOS (unntatt talesyntese generert av egen tale og barnestemmer)
- Alle stemmer i totalpakken skal tilbys separat (eget hms-nr)

#### B) Brukerne:

- Barn og voksne
- Noen brukere har lite eller ingen funksjonell tale og trenger talesyntese for å kunne uttrykke seg
- Noen brukere har sykdom som medfører tap av tale
- Noen brukere er synshemmet eller har lese- og skrivevansker og trenger å få opplest tekst på skjerm

#### C) Brukernes behov:

1. Behov for talesyntese tilpasset kjønn og alder
2. Norske barnestemmer
3. Talesyntese på ulike språk
4. Talesyntese til Windows og macOS
5. Talesyntese generert av egen tale

#### D) Krav:

- Gratis prøveperiode på minimum 30 dager (gjelder ikke for talesyntese generert av egen tale)
- Støtter minimum Sapi 4 (gjelder kun for Windows)
- Programmet skal kunne aktiveres uten å måtte kontakte leverandør (gjelder ikke for talesyntese generert av egen tale)

#### E) Tildelingskriteriet: Kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektes 10-20 %

Grad av oppfyllelse av brukernes behov angitt i felt C, med fokus på:

- Bredder i utvalg av stemmer

#### F) Tildelingskriteriet: Totalkostnad vektes 80-90 %

Følgende elementer inngår i beregningen av totalkostnaden:

- 0,8 x pris totalpakke Windows (dersom det kun tilbys totalpakke for Windows vil 1 x prisen for totalpakken tas med i totalkostnadsberegningen)
- 0,2 x pris totalpakke macOS (dersom det kun tilbys totalpakke for macOS vil 1 x prisen for totalpakken tas med i totalkostnadsberegningen)
- Økonomiske konsekvenser av eventuelle forbehold til kontraktsvilkårene

## **5 LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER**

### **5.1 Leveringsfrister**

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.

Enheter for spesielle behov i post 6, for eksempel fra det medisinske og militære markedet, eller andre spesialmarkeder leveres etter avtale med NAV.

### **5.2 Frakt generelt**

Frakt skal legges inn i prisene for produkter, tilbehør og reservedeler.

### **5.3 Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker**

Ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker, skal Leverandøren sørge for at bruker eller brukers foresatte signerer pakkseddel.

Hvis Leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre direkteleveransen, er det Leverandørens ansvar å sørge for at underleverandør framskaffer pakkseddel signert av bruker eller brukers foresatte. Pakkseddel skal vise hvilke hjelpemidler som er utlevert.

Undertegnet pakkseddel sendes fra Leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura. Tidspunktet for når pakkseddelen er mottatt NAV SFE/NAV Hjelpemiddelsentral, regnes som leveringsdag for hjelpemiddelet. Leveringsdag skal være innen fastsatt leveringstid.

### **5.4 Krav til merking ved levering**

Artikler skal ved levering være tydelig merket med:

- Produsent eller leverandør
- Leverandørens artikkelnummer
- Produktnavn
- Serienummer (der det finnes)

## 6 TJENESTER

### 6.1 Innledning og spesifisering

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen (i henhold til tabellen nedenfor):

- Utprøving (timespris)
- Opplæring/ tilrettelegging (timespris)
- Reparasjon (timespris)
- Klargjøring av produkt for gjenbruk (enhetspris)

Priser på tjenester føres inn i bilag 2 i fanen for den aktuelle posten.

Timespris på utprøving skal være den samme for alle tilbudte produkter i samme post.

Timespris på opplæring/ tilrettelegging skal være den samme for alle tilbudte produkter i samme post.

Timespris på reparasjon skal være den samme for alle tilbudte produkter i samme post.

Enhetspris på gjenbruk skal oppgis per tilbudte artikkel.

Under er en oversikt over tjenestetilknytning per post. Tilbud i disse postene må inneholde priser på tjenester for å være gyldige.

| Post | Postnavn   | Utprøving | Opplæring/<br>tilrettelegging | Reparasjon | Gjenbruk |
|------|--|-----------|-------------------------------|------------|----------|
| 2    | Programvare for å produsere og redigere trykket materiell        |           | x                             |            |          |
| 5    | Hjelpemidler for tekst-til-tale med tekstsjerm på 1 til 4 linjer | x         | x                             | x          | x        |
| 7    | Talemaskiner for touch-betjening                                 | x         | x                             | x          | x        |
| 8    | Talemaskiner for øyestyring                                      | x         | x                             | x          | x        |
| 9    | Talemaskiner for alternative betjeningsmetoder                   | x         | x                             | x          | x        |
| 10   | Talemaskin basert på semantisk kompresjon                        | x         | x                             | x          | x        |
| 11   | Øyestyringssystemer for standard datautstyr                      | x         | x                             | x          | x        |
| 12   | Stemmeforsterker portabel  |           |                               | x          |          |
| 13   | Stemmeforsterker stasjonær                                       |           |                               | x          | x        |

### 6.2 Utføring av tjenester

NAV Hjelpemiddelsentraler kan velge å utføre tjenesten selv eller bestille den gjennom avtaleleverandør. Det er anledning for Leverandør å engasjere underleverandører til å utføre leveranser, også tjenestene, som følger av avtalen. Det henvises til rammeavtalens punkt 4.1.3.

#### 6.2.1 Leveringstider tjenester

Tjenester skal være ferdigstilt på avtalt leveringssted og rapport til NAV Hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen følgende frister:

| Tjeneste         | Leveringsfrist etter at bestillingen er mottatt |
|------------------|---|
| Avtale utprøving | 5 virkedager                                    |
| Utprøving        | Påbegynne utprøving innen 2 uker, eller         |

|  |  |
|--|--|
|  | etter avtale med NAV hjelpemiddelsentral utover de 2 ukene   |
| Avtale opplæring/ tilrettelegging      | 5 virkedager   |
| Opplæring/tilrettelegging              | Påbegynne opplæring/tilrettelegging innen 2 uker, eller etter avtale med NAV hjelpemiddelsentral utover de 2 ukene |
| Reparasjon                             | 1 uke  |
| Klargjøring til gjenbruk og utsendelse | 4 uker   |

### 6.2.2 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 samt forbruk av materiell. Når tjenesten/arbeidet er utført hos bruker, skal bruker eller brukers foresatte signere rapporten. Når tjenesten/arbeidet er utført på skole eller i barnehage, skal bruker eller skolens/barnehagens personell signere rapporten.

Hvis Leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre tjenesten, er det Leverandørens ansvar å sørge for at underleverandør framskaffer den skriftlige rapporten/dokumentasjonen.

Undertegnet dokumentasjon sendes fra Leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura. Tidspunktet for når dokumentasjonen er mottatt NAV SFE/NAV Hjelpemiddelsentral, regnes som leveringsdag for tjenesten/arbeidet.

### 6.2.3 Felles regler for reise- og oppholdskostnader i forbindelse med tjenesteutføring

Der det i punktene nedenfor (punktene 6.3-6.5) er oppgitt at reise- og oppholdsutgifter ikke er inkludert i tjenesteprisen gjelder:

- Disse kostnadene faktureres NAV hjelpemiddelsentral iht. statens satser, uten påslag.
- Ved fakturering skal reisestart og -slutt når det gjelder tid og avstand ta utgangspunkt i den aktuelle NAV hjelpemiddelsentrals fysiske lokalisering i det fylket hvor oppdraget utføres. Hvis Leverandøren, eller underleverandør, har adresse nærmere leveringsstedet/utførelsesstedet enn 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.
  - Reisetid skal avrundes til nærmeste time.
  - Reisetid skal faktureres med samme timespris som timesprisen for tjenesten(e) som utføres.

## 6.3 Utprøving

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

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 hjelpemidlet fra Leverandørens lager.
- Alle aktiviteter hos bruker eller hos NAV hjelpemiddelsentral, som er nødvendig for at bruker skal få prøvd hjelpemidlet, slik at formidlerne (fra kommune og/eller NAV hjelpemiddelsentral) og bruker skal kunne trekke en konklusjon om hjelpemidlet er egnet for brukeren.
- Retur av hjelpemidlet hvis det ikke er egnet.

NAV hjelpemiddelsentral skal oppgi navn på bruker/brukers foresatte og kontakt i kommunen. 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 skal være påbegynt innen fristen i punkt 6.2.1.

Hvis lokal formidler og/eller NAV hjelpemiddelsentral etter utprøvingen konkluderer med at hjelpemidlet er egnet for bruker, kan Leverandøren etter avtale med NAV hjelpemiddelsentral levere hjelpemidlet til bruker. Leverandøren skal også underrette NAV hjelpemiddelsentral skriftlig om at utprøvingen er utført og fakturere sentralen for utprøvingen. NAV hjelpemiddelsentral skal deretter formelt bestille hjelpemidlet.

Hvis utprøvingen konkluderer med at hjelpemidlet ikke er egnet, skal Leverandøren skriftlig underrette NAV hjelpemiddelsentral om at utprøving er gjennomført, fakturere NAV hjelpemiddelsentral for utprøvingen, og ta hjelpemidlet i retur.

Leverandøren skal tilby en timespris for utprøving som oppgis i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timesprisen for utprøving hos bruker eller skole/barnehage.

## 6.4 Opplæring / tilrettelegging

Leverandøren skal levere opplæring/tilrettelegging etter bestilling fra NAV Hjelpemiddelsentral.

Eksempler på aktiviteter som kan inngå i opplæring/tilrettelegging:

- Gi opplæring slik at bruker kan ta i bruk hjelpemiddelet
- Sette opp hjelpemiddelet til den enkelte bruker
- Gjøre hjelpemiddelet klar til bruk

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

Opplæring/ tilrettelegging skal være påbegynt innen fristen i punkt 6.2.1.

Leverandøren skal tilby en timespris for opplæring/tilrettelegging som oppgis i bilag 2.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timesprisen for opplæring/tilrettelegging hos bruker eller skole/barnehage.

## 6.5 Reparasjon utenfor garanti og reklamasjon

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

Leverandøren skal utføre reparasjoner etter bestilling fra NAV Hjelpemiddelsentral.

Reparasjoner skal utføres slik at produktet i ettertid fungerer slik det er ment å gjøre. Dersom produktet må sendes til Leverandøren for reparasjon, skal Leverandøren ha mottatt produktet fra den aktuelle NAV Hjelpemiddelsentral innen 10 virkedager etter bestilling. Deretter løper fristen for å utføre reparasjonen.

Reparasjoner skal være levert innen fristen i punkt 6.2.1.

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

1. Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timespris og forbruk av deler.
2. NAV Hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet til Leverandørens lokaler.
3. NAV Hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet fra Leverandørens lokaler til avtalt leveringssted. Leverandøren skal sende produktet til NAV Hjelpemiddelsentral, bruker eller skole/barnehage på en rimelig og hensiktsmessig måte.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når reparasjon skjer hos NAV Hjelpemiddelsentral, bruker eller skole/barnehage:

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

Pris for reservedeler som byttes ved reparasjon er ikke inkludert i prisen og fremkommer av bilag 2 til rammeavtalen, produkt- og prisskjema.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timesprisen for reparasjon hos bruker eller skole/barnehage.

## 6.6 Klargjøring av produkt for gjenbruk

Tjenesten klargjøring av produkt for gjenbruk innebærer at produktet settes i stand slik at det kan gjenbrukes. Produktet skal etter klargjøring framstå som tilnærmet nytt.

Vurdering av hvorvidt et produkt skal gjenbrukes gjøres av den enkelte NAV Hjelpemiddelsentral. Tjenesten bestilles av NAV Hjelpemiddelsentral, som også skal dekke frakt av produkt til Leverandørens lokaler.

NAV Hjelpemiddelsentral skal levere produkter de ønsker gjenbrukt til Leverandøren.

Tjenesten innebærer følgende aktiviteter:

1. Rengjøring i den utstrekning det er nødvendig
2. Sjekk/feilsøk

3. Reparasjon/utskifting av ødelagte og slitte deler
4. Funksjonstest
5. Ny bruksanvisning
6. Frakt til NAV Hjelpemiddelsentral

Det skal tilbys en fast enhetspris for tjenesten som skal omfatte ovennevnte punkter. I tillegg kommer eventuelt stykkpris på deler som er utskiftet.

## 6.7 Kassasjon

Leverandøren skal ved reparasjon og klargjøring for gjenbruk 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 hjelpemidlets 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.

Dersom NAV Hjelpemiddelsentral mener at produktet ikke skal kasseres, skal den uten ugrunnet opphold, og senest innen 5 virkedager, gi Leverandøren skriftlig tilbakemelding. Leverandøren skal da gjøre arbeidet ferdig i henhold til opprinnelig bestilling. Leveringstidene oppgitt i punkt 6.2.1 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.

Dersom Leverandøren ikke har informert NAV Hjelpemiddelsentral om sin vurdering at produktet bør kasseres og det må antas at NAV Hjelpemiddelsentral ut fra informasjonen hadde latt være å bestille tjenester, eller avbestilt, kan Leverandøren ikke kreve betaling.

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

## 7 BRUK AV ARTIKKELNUMMER

HMS artikkelnummer vil bli benyttet ved varebestillinger til Leverandøren. HMS artikkelnummer skal framkomme på ordrebekreftelser og fakturaer.

For de artiklene som allerede har HMS artikkelnummer, skal disse fylles inn i bilag 2.

## 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 arbeidsdager i tidsrommet kl. 9-15.

## 9 OPPLÆRING OG KURS

Leverandør skal på forespørsel kunne tilby ett vederlagsfritt produktfaglig kurs/oppdateringskurs for personell ved hver NAV Hjelpemiddelsentral. Slike kurs skal fortrinnsvis avholdes ved NAV Hjelpemiddelsentral.

Leverandøren skal for alle antatte produkter vederlagsfritt etter avtale gjennomføre én nødvendig demonstrasjon ved hver NAV Hjelpemiddelsentral.

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

Dette punktet gjelder ikke for post 6.

## 10 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET

### 10.1 Bruksanvisning

Bruksanvisning for produkter på norsk skal legges ved tilbudet under eget skilleark.

Kravet til norsk tekst i bruksanvisningen kan fravikes fram til den dag det kan gjøres avrop på avtalen. Dersom kravet til norsk tekst i så tilfelle fravikes, må midlertidig bruksanvisning på engelsk eller et skandinavisk språk legges ved tilbudet.

Dette punktet gjelder ikke for post 6.

### 10.2 Monteringsanvisning

Monteringsanvisning for produkter på norsk skal legges ved tilbudet under eget skilleark i tilbudet.

Kravet til norsk tekst i monteringsanvisningen kan fravikes fram til den dag det kan gjøres avrop på avtalen. Dersom kravet til norsk tekst i så tilfelle fravikes, må midlertidig monteringsanvisning på engelsk eller et skandinavisk språk legges ved tilbudet.

Dette punktet gjelder ikke for post 6.

### 10.3 Ftalater

Ftalater er en stoffgruppe som består av mange forskjellige stoffer. Noen ftalater er forbudt i småbarnsprodukter. Dersom noen av de produktene det gis tilbud på inneholder ftalater skal dette opplyses i tilbuds brevet.

### 10.4 Dokumentasjon på innkjøpspriser i post 6

Leverandører skal levere dokumentasjon på innkjøpsprisene oppgitt for artiklene i basissortimentet. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandør, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av



Leverandøren selv er ikke tilstrekkelig. Dokumentasjonen skal legges sammen med bilag 2 under skilleark 4.

## **11 DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL**

Leverandøren skal sørge for at all nødvendig dokumentasjon finnes i elektronisk, nedlastbar versjon på sine nettsider fra den dato NAV Hjelpemiddelsentraler/SFE kan gjøre 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:

1. Bruksanvisning
2. Monteringsanvisning

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

Dette punktet gjelder ikke for post 6.

### **11.1 Instruksjonsvideoer**

Det er ønskelig at leverandører i Hjelpemiddeldatabasen lenker til instruksjonsvideoer, e-læring og/eller videobasert opplæringsmaterieil, for både teknisk bruk og bruk av talehjelpemiddelet den dato NAV Hjelpemiddelsentraler/SFE kan gjøre avrop på avtalen.

### **11.2 Endringslogg for utfyllende informasjon om oppdateringer av produkter**

Det jobbes med å etablere en endringslogg i Hjelpemiddeldatabasen som skal gi detaljert informasjon ved for eksempel softwareoppdateringer i noen typer artikler. I en slik logg skal Leverandøren løpende opplyse om for eksempel:

- Kort beskrivelse av hva endringen skyldes
- Hvordan man kan finne ut hvilken versjon produktet er
- Om det er en hardware-endring og/eller software-endring
- Hva som skal til for å oppdatere produktet til neste versjon
- Om hjelpemiddelsentralen selv kan utføre endringen
- Hvilken type software og versjon av softwaren som må til for å oppgradere

Det er ikke klart hvordan løsningen vil se ut, men Leverandøren plikter å bruke løsningen som etableres.

## **12 OPPLYSNINGER TIL PRODUKTKATALOG OG HJELPEMIDDELDATABASEN**

Leverandørene plikter å oppgi nødvendig informasjon til produktkatalog (OeBS) og hjelpemiddeldatabasen om produkter som kommer på avtale. Leverandøren vil motta en mal for utfylling etter tildeling. Det vil gis korte frister for utfylling av denne informasjonen.