

# **Bilag 1**

## **Behov- og kravspesifikasjon**

### **Anbud 20/7511**

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

---

## INNHALDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>ANSKAFFELSENS OMFANG.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN .....</b>	<b>3</b>
2.1	Definisjoner .....	3
<b>3</b>	<b>PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV .....</b>	<b>4</b>
3.1	Samsvarserklæring.....	5
3.2	Standarder.....	5
3.2.1	Spesifikk produktstandard for tohjuls sykler med elektrisk hjelpemotor .....	5
3.2.2	Krav til prøvingslaboratorium .....	6
3.3	Krav til rengjøring .....	6
3.4	Krav til tilbehør og reservedeler.....	6
<b>4</b>	<b>DELKONTRAKTER .....</b>	<b>7</b>
4.1	Krav til tilbudt produktserie .....	7
4.2	Inndeling .....	7
4.2.1	Delkontrakt 1: Tohjuls sykkel uten hjelpemotor for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksen.....	7
4.2.2	Delkontrakt 2: Tohjuls sykkel med hjelpemotor for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksen.....	8
4.3	Måltaking .....	9
<b>5</b>	<b>LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER.....</b>	<b>9</b>
5.1	Leveringstid.....	9
5.2	Leveringsdag .....	9
5.3	Frakt generelt.....	9
5.4	Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker .....	10
5.5	Krav til merking ved levering.....	10
<b>6</b>	<b>TJENESTER.....</b>	<b>10</b>
6.1	Utføring av tjenester .....	10
6.1.1	Leveringstider tjenester.....	10
6.1.2	Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester .....	11
6.1.3	Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføring .....	11
6.2	Utprøving .....	11
6.3	Reparasjon.....	12
6.4	Kassasjon.....	13
<b>7</b>	<b>BRUK AV ARTIKKELNUMMER.....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>SERVICE OG TEKNISK BISTAND .....</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>OPPLÆRING OG KURS .....</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET.....</b>	<b>14</b>
10.1	Bruksanvisning .....	14
10.2	Fargebilder.....	14
<b>11</b>	<b>DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL.....</b>	<b>14</b>

## 1 ANSKAFFELSENS OMFANG

Produkter, tilbehør, reservedeler og tjenester som er omfattet av denne anbudskonkurransen er klassifisert i NS-EN ISO 9999: 2016

12 18 04 Tohjulssykler

12 18 90 Tilbehør og reservedeler til sykler

Med tilhørende tjenester:

97 03 18 Reparasjon

97 06 12 Utprøving

Det henvises til punkt 3.4, 4 og 6 for ytterligere spesifisering av hvilke produkter, tilbehør, reservedeler 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.

Konkurransen omfatter tohjulssykler som er innenfor folketrygdens stønadsområde.

Anbudskonkurransen er inndelt i to delkontrakter for på best mulig måte å dekke behovet til den aktuelle brukergruppen, sikre sammenlignbare produkter og bidra til oppnåelse av ønsket sortimentsbredde. I delkontrakten er brukerbehov og bruksområde beskrevet, samt at det fremgår ytterligere detaljer om den aktuelle delkontrakten.

### 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

Delbar	Deling av produkt i noen mindre enheter i forbindelse med bruk, med eller uten bruk av verktøy
Produktserie	En produktserie er definert som alle ulike kombinasjoner av ulike størrelser og ulike utforminger av samme sykkelmodell.  For eksempel kan ulike utforminger 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.
Sykelmodell	Sykkelens grunnutforming (ramme)
Sykel	Kjøretøy som drives frem ved trå- eller veiveanordning, jf. forskrift om krav til sykkel (FOR-1990-02-19-119).
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.
Sykel med fast nav	Sykel hvor pedalene roterer forover og bakover med hjulene.
Pedalbrems	Bremseanordning som trer i kraft når pedaler beveges bakover. Fast nav betraktes <b>ikke</b> som pedalbrems.
Håndbrems	Bremseanordning for sykkel med klemfunksjon som aktiveres med hånden.
Alternativ brems	Brems som ikke er håndbrems eller pedalbrems.
Sykelstyre	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.
Alternativt gir	Girsystem som ikke betjenes av hånd for å variere dreiemoment på pedalene og hastighet på sykkelen.
Sykkelforskriften	Forskrift om krav til sykkel (FOR-1990-02-19-119).
Sykelstøtte	Støtteanordning som gjør at sykler står oppreist av seg selv når sykkelen står parkert.
Støtte for overkropp	Enhet som gir støtte for overkroppen ved sykling.
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 produktserien(e) som tilbys i denne konkurransen.

Det skal være enkelt for oppdragsgiver å kople dokumentasjonen til de tilbudte produktserien(e) i bilag 2. Dersom det ikke er samsvar mellom dokumentasjonen og produktnavn i bilag 2, skal leverandøren legge ved en signert 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 er 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
<p>For sykler med hjelpemotor kreves at hver produktserie skal være samsvarsvurdert og CE-merket i henhold til gjeldende direktiv(er).</p> <p>Alternativt kreves for sykler med hjelpemotor at:</p> <p>Hjelpemotoren med batteri og lader (sykkelens drivsystem) skal være samsvarsvurdert og CE-merket i henhold til gjeldende direktiv(er).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samsvarserklæring for produktserien eller hjelpemotor, med batteri og lader (sykkelens drivsystem) skal legges ved tilbudet.</li><li>• Samsvarserklæringen skal være på engelsk eller et skandinavisk språk.</li><li>• Produkter fra samme produsent kan spesifiseres på samme samsvarserklæring.</li><li>• Samsvarserklæringen skal være datert og signert.</li></ul>

## 3.2 Standarder

### 3.2.1 Spesifikk produktstandard for tohjuls sykler med elektrisk hjelpemotor

Krav	Dokumentasjonskrav
<p>Tohjuls sykler 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 nyere eller tilsvarende.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oppsummering av prøvningsrapport som bekrefter at de aktuelle kravene er oppfylt, skal legges ved tilbudet.</li><li>• Oppsummeringen skal være utstedt av det/de anvendte prøvingslaboratoriet (ene).</li><li>• Oppsummeringen skal være på engelsk eller et skandinavisk språk</li><li>• I oppsummeringen skal det fremkomme:<ul style="list-style-type: none"><li>– hvilket/hvilke produkter (produktnavn) som er prøvet</li><li>– at produktet oppfyller de aktuelle krav i standarden(e)</li><li>– hvilke krav som eventuelt ikke er oppfylt</li><li>– hvilke deler av standarden som eventuelt ikke er prøvet</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>– Oppsummeringen skal være datert og signert.</li><li>• Prøvningsrapportene skal ikke legges ved i sin helhet, men skal kunne fremlegges på forespørsel. Dersom informasjonen i ovenstående punkter ikke fremkommer i oppsummeringen, skal komplett prøvningsrapport legges ved tilbudet.</li></ul>
--	---

### 3.2.2 Krav til prøvingslaboratorium

Krav	Dokumentasjonskrav
Prøvingslaboratoriet(ene) som har utført prøvingen (e) etter metoden (e) i NS-EN 15194:2017 Sykler med elektrisk hjelpemotor eller nyere eller tilsvarende, skal være et uavhengig, men det stilles ikke krav om at prøvingslaboratoriet 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  $\geq 85^\circ$  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.
- For tilbehør og reservedeler skal det oppgis til hvilke(t) produkt/produkter tilbehør(et)/reservedelene kan benyttes.
- 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.
- Det skal ikke tilbys hjelpemotor som tilbehør til sykler i delkontrakt 1.

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

## 4 DELKONTRAKTER

### 4.1 Krav til tilbudt produktserie

Tilbyr man mer enn én produktserie i en delkontrakt skal dette være forskjellige produkter, se definisjon av produkt punkt 2.1.

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 delkontrakten.

Delkontrakten er bygget opp på følgende måte:

- Felt A beskriver om det skal tilbys produkt, produktserie eller begge.
- Felt B beskriver den aktuelle brukergruppen.
- Felt C beskriver krav til produktets minimum standardutrustning.
- 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.

I tillegg skal leverandøren i Vedlegg Bilag 2 Leverandørens løsningsforslag gi en beskrivelse av hvert tilbudte produktserie utover det som fremkommer av Bilag 2.

#### 4.2.1 Delkontrakt 1: Tohjuls sykkel uten hjelpemotor for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksen.

<b>A) Produktserie</b>
<b>B) Brukerne er barn, ungdom og voksne som blant annet:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• har nedsatt eller tapt arm-/håndfunksjon på en eller begge sider av kroppen og har nedsatt kraft og stabilitet i overkroppen</li><li>• kan sykle på tohjuls sykkel uten bruk av hjelpemotor</li><li>• kan ha behov for alternative måter å betjene bremsen på utover pedalbremse og håndbremse</li><li>• kan ha behov for ulike måter å betjene giring</li><li>• kan ha behov for støtte av overkroppen</li><li>• kan ha behov for ulike typer av styre og/eller grep/håndtak</li><li>• kan ha behov for å få tilpasset sykkelen med hjelp av tilbehør til sitt behov</li></ul>

**C) Krav til produktet:**

- 2 hjul
- Sykkelsete
- Fotpedaler
- Uten hjelpemotor
- Minst to separate bremses som virker uavhengig av hverandre på fram- og bakhjul
- Hvit eller gul refleks på begge sider av pedalene. Der hvor dette ikke er mulig, tilbys sykkel med refleks på pedalarmene
- Rød refleks bak
- Signalklokke
- Sykkelstøtte
- Lykt med lys som angitt i sykkelforskriften

**D) Tildelingskriteriet kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 55-65 %**

Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt produktserien møter følgende brukerbehov:

- Funksjonell i bruk for brukergruppen
- Stabil og trygg i bruk for brukergruppen

**4.2.2 Delkontrakt 2: Tohjulssykkel med hjelpemotor for personer med nedsatt funksjonsevne i overkroppen for barn, ungdom og voksen.**

**A) Produktserie**

**B) Brukerne er barn, ungdom og voksne som blant annet:**

- har nedsatt eller tapt arm-/håndfunksjon på en eller begge sider av kroppen og har nedsatt kraft og stabilitet i overkroppen
- har behov for sykkel med hjelpemotor
- kan ha behov for alternative måter å betjene bremses 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
- kan ha behov for å få tilpasset sykkel med hjelp av tilbehør til sitt behov

**C) Krav til produktet:**

- 2 hjul
- Sykkelsete
- Fotpedaler
- Hjelpemotor 0,25kW og med batteri og lader.
- Minst to separate bremses som virker uavhengig av hverandre på fram- og bakhjul
- Hvit eller gul refleks på begge sider av pedalene. Der hvor dette ikke er mulig, tilbys sykkel med refleks på pedalarmene
- Rød refleks bak
- Signalklokke
- Sykkelstøtte
- Lykt med lys som angitt i sykkelforskriften

**D) Tildelingskriteriet kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektet 55-65 %**



Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt produktserien møter følgende brukerbehov:

- Funksjonell i bruk for brukergruppen
- Stabil og trygg i bruk for brukergruppen

### 4.3 Måltaking

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

Lengde maks	Total lengde på komplett sykkel (cm)
Bredde maks	Total bredde på komplett sykkel (cm)
Minste skrittlengde sykkel med sykkelsete	Lengde fra pedal i nederste posisjon til sykkelsete i laveste posisjon målt fra oversiden av sykkelsetet der sitteknutene berører setet til pedalens tråkkeflate (cm)
Største skrittlengde sykkel med sykkelsete	Lengde fra pedal i nederste posisjon til sykkelsete i høyeste posisjon målt fra oversiden av sykkelsetet til pedalens tråkkeflate (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 (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 hjelpemidlet er levert som avtalt og pakkseddel er signert regnes som leveringsdag. Leveringsdagen skal være innen fastsatt leveringstid, jf. punkt 5.1.

### 5.3 Frakt generelt

Frakt skal legges inn i prisene for produkter, tilbehør og reservedeler, slik at disse er like for alle leveringssteder.

## 5.4 Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker

Ved direktelevering av hjelpemiddel 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.

## 5.5 Krav til merking ved levering

Produkter skal ved levering være tydelig merket med:

- Maksimal brukervekt
- Produsent eller leverandør
- Produktnavn
- Type/modell (som i samsvarserklæringen)
- Serienummer/batchnummer

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

## 6 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

- Utprøving
- Reparasjon

### 6.1 Utføring av tjenester

NAV hjelpemiddelsentraler kan velge å utføre tjenesten selv eller bestille den gjennom avtaleleverandør.

For samme/tilnærmet samme produkter kjøpt før avtalen trådte i kraft, kan NAV velge å utføre tjenesten selv, kjøpe tjenesten fra tredjepart eller av 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	15 virkedager
Reparasjon	5 virkedager

Tidspunktet for når tjenesten er ferdigstilt og rapporten/dokumentasjonen er signert, regnes som leveringsdag for tjenesten/arbeidet. For utprøving skal tjenesten være påbegynt innen fristen som er oppgitt over.

### **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 tjenestepreisen gjelder:

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

## **6.2 Utprøving**

Leverandøren skal levere hjelpemiddelet 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 hjelpemidlet 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 til NAV hjelpemiddelsentral eller leverandør hvis det ikke er egnet.

Utpøving skal være påbegynt innen fristen i punkt 6.1.1.

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

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

Leverandøren skal tilby en enhetspris for hver tilbudt produktserie som dekker alle aktivitetene som er nødvendige for å gjennomføre utpøvingen. Tilbudt enhetspris for utpøving føres inn i bilag 2.

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

### 6.3 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 produkter 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 tilbudte produktserie.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

## 6.4 Kassasjon

Leverandøren skal ved reparasjon og 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 det 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 6.1.1 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.

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 pristilbud, ordrebekreftelser, pakksedler og fakturaer.

## 8 SERVICE OG TEKNISK BISTAND

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

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

## 9 OPPLÆRING OG KURS

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

---

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.

## **10 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET**

### **10.1 Bruksanvisning**

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

### **10.2 Fargebilder**

Fargebilde av hvert produkt som inngår i produktserien skal legges ved tilbudet. Filvedleggene skal identifiseres med produktnavn. Produktet på bildet skal være identisk med produktet det gis tilbud på.

## **11 DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL**

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

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

- Bruksanvisning
- Monteringsanvisning
- Servicemanual inkludert vedlikeholdsbeskrivelse

Følgende dokumentasjon skal gjøres tilgjengelig for NAV hjelpemiddelsentraler ved forespørsel

- Elektrisk koblingsskjema (gjelder bare produkter med elektrisk drivkilde)
- Feilsøkingsskjema

Bruksanvisning, monteringsanvisning 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.

---