

Bilag 1

Behov- og kravspesifikasjon

Anbudsnummer 23/27322

Kommunikasjonshjelpemidler

INNHALDSFORTEGNELSE

1	ANSKAFFELSENS OMFANG	4
2	SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN	4
2.1	Definisjoner	4
3	PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV	6
3.1	Strømforsyning, oppladbare batterier og lader	6
3.2	Programvare og lisenser	6
3.3	Krav til tilbehør og reservedeler	7
3.4	Krav til rengjøring	7
4	DELKONTRAKTER	8
4.1	Krav til tilbudt produkt/produktserie	8
4.2	Inndeling	8
4.2.1	Delkontrakt 1: Trykkede grunnpakker med symbolmateriale	8
4.2.2	Delkontrakt 2: Trykkede kommunikasjonstavler med symboler	9
4.2.3	Delkontrakt 3 Trykkede kommunikasjonsbøker	10
4.2.4	Delkontrakt 4 Programvare for å produsere og redigere kommunikasjonsmaterieil som skal trykkes	10
4.2.5	Delkontrakt 5 Samtaleapparat for tekst-til-tale	11
4.2.6	Delkontrakt 6 Standard datautstyr	12
4.2.7	Delkontrakt 7 Talemaskin med touch-betjening, med eller uten mulighet for alternativ betjening	14
4.2.8	Delkontrakt 8 Talemaskin med øyestyring	16
4.2.9	Delkontrakt 9 Partnerfortolket kommunikasjonshjelpemiddel	17
4.2.10	Delkontrakt 10 Øyestyringssystemer for standard datautstyr	18
4.2.11	Delkontrakt 11 Stemmeforsterker - bærbar	19
5	LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER	20
5.1	Leveringstid	20
5.2	Leveringsdag	20
5.3	Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker	21
5.4	Krav til merking ved levering	21
6	TJENESTER	21
6.1	Utføring av tjenester	21
6.1.1	Leveringstider tjenester	22
6.1.2	Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester	22
6.1.3	Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføring	22
6.2	Opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse - delkontrakt 4, 5 og 7 - 10 ...	23
6.3	Opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring - delkontrakt 4, 5, 7 - 11	24
6.4	Reparasjon – delkontrakt 5 og 7 - 10	25
6.5	Klargjøring for gjenbruk – delkontrakt 5 og 7 - 10	25
7	KASSASJON	26
8	BRUK AV ARTIKKELNUMMER	27
9	SERVICE OG TEKNISK BISTAND PÅ TELEFON	27
10	OPPLÆRING OG KURS	27
11	ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET	27
11.1	Bruksanvisning	27
11.2	Fargebilder	28

12	DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL	28
----	---	----

1 ANSKAFFELSENS OMFANG

Denne anbudskonkurransen omfatter følgende produkter for alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK) og tjenester:

- Bokstav- og symbolsett/-tavler - delkontrakt 1-3
 - Samtaleapparater og talemaskiner - delkontrakt 5, 6, 7, 8, 9
 - Øyestyringssystemer for datamaskin - delkontrakt 10
 - Standard datautstyr - delkontrakt 6
 - Programvare for nærkommunikasjon - delkontrakt 4, 7, 8 og 9
 - Stemmeforsterkere til personlig bruk - delkontrakt 11
-
- Tilbehør og reservedeler til datamaskiner og terminaler
 - Tilbehør og reservedeler til hjelpemidler for nærkommunikasjon
 - Tilbehør og reservedeler til stemmeforsterkere - mikrofoner
 - Tilbehør og reservedeler til hjelpemidler for kommunikasjon - stativer
 - Tilbehør og reservedeler til samtaleapparater og talemaskiner
 - Tilbehør til hjelpemidler for håndtering av lyd-, bilde- og videoinformasjon

Med tilhørende tjenester:

- Opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse
- Opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- Reparasjon
- Klargjøring for gjenbruk

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

2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

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

Anbudskonkurransen er inndelt i 11 delkontrakter for på best mulig måte å dekke behovet til de aktuelle brukergruppene, sikre sammenlignbare produkter og bidra til oppnåelse av ønsket sortimentsbredde. Under hver delkontrakt er brukerbehov og bruksområde beskrevet, om det er et enkeltprodukt eller en produktserie som etterspørres, samt ytterligere detaljer om den aktuelle delkontrakten. Hver delkontrakt er en selvstendig konkurranse.

2.1 Definisjoner

Definisjoner av begreper benyttet i konkurransegrunnlaget er gitt nedenfor:

Begrep	Definisjon
Produkt	Hjelpemiddel slik det tilbys i konkurransen (standardkonfigurasjon)
Tilbehør	Del som endrer produktets funksjon og/eller egenskaper. Tilbehøret kan monteres i tillegg til eller i stedet for del i produktet.
Reservedel	Del som ikke endrer produktets funksjon, men som erstatter en utslitt eller ødelagt del, det vil si alle delene produktet består av. Når tilbehøret består av flere enkeltdeler som kan byttes ut ved reparasjon, er hver enkeltdel å anse som reservedel.
Deler	Fellesbegrep for både tilbehør og reservedeler
Nærkommunikasjon	Kommunikasjon mellom personer som er i samme rom.
Demonstrasjonslisens	Fullverdig tilgang til en programvare i en begrenset tidsperiode.
Syntetisk tale	Digital stemme som sier det personen vil formidle
Brukerstøtte	Bistand til brukerne ved tekniske utfordringer. Brukerstøtten gjelder for både talemaskinen og for programvaren i delkontraktene 7 og 8, samt for både partnerfortolket kommunikasjonshjelpemiddel og for programvaren i delkontrakt 9. Leverandøren er ansvarlig for brukerstøtte til sin programvare også når NAV har kjøpt den isolert og installert den på andre enheter enn leverandørens talemaskin/partnerfortolket kommunikasjonshjelpemiddel. Brukerstøtten omfatter ikke bistand til det pedagogiske oppsettet på talemaskinene og på partnerfortolket kommunikasjonshjelpemiddel.
Oppdatering	Oppdatering er for eksempel retting av feil i programvaren eller mindre forbedringer av programvaren.
Oppgradering	En oppgradering er en større endring i programvaren som overgangen fra en eksisterende versjon til en nyere versjon, for eksempel fra Windows 10 til Windows 11.
Produktserie	En produktserie, i delkontraktene der det etterspørres, er definert som: Delkontrakt 3: Kommunikasjonsbøker med samme innhold i ulike størrelser skal tilbys som en produktserie. Delkontrakt 7 og 8: Talemaskiner i samme modellserie i ulike skjermstørrelser, med samme programvare installert på maskinene, skal tilbys som en produktserie.
Virkedag	Alle dager som ikke er lørdag eller søndag, helligdag eller offentlig fridag.

3 PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV

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

3.1 Strømforsyning, oppladbare batterier og lader

Følgende krav gjelder til strømforsyning, oppladbare batterier og ladere til produktene i delkontraktene 5 - 9 og 11:

- Strømforsyning, oppladbare batterier og lader skal leveres med produktet og være inkludert i prisen.

3.2 Programvare og lisenser

Følgende krav gjelder for programvare og lisenser:

- Programvaren skal være siste tilgjengelige versjon. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10.
- Programvarens lisenser skal ha varighet på minst 3 år. Kravet gjelder lisenser som er tidsbegrenset. Programvarens lisenser som har varighet på 3 år skal kunne forlenges i ytterligere 2 år. I lisensperioden skal alle oppdateringer, for eksempel rettelser av eksisterende versjoner av programvare, eller ny eller forbedret funksjonalitet, og oppgraderinger fra eldre til ny versjon, være inkludert. Dette kravet gjelder delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10.
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV Hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10.
- Kostnadsfri nedlastbar demonstrasjonslisens av programvaren skal være tilgjengelig uavhengig av kjøp. Varighet på demonstrasjonslisensen skal være minimum 30 dager. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7 og 8.
- Kostnadsfri nedlastbar demonstrasjonslisens av programvaren skal være tilgjengelig uavhengig av kjøp. Varighet på demonstrasjonslisensen skal være minimum 90 dager. Dette kravet gjelder i delkontrakt 9.
- Oppdateringer og oppgraderinger av programvaren skal kunne lastes ned fra nett. Dette kravet gjelder for delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10
- Alle kravene som er beskrevet i punkt 4.2.4, 4.2.7, 4.2.8, 4.2.9 og 4.2.10 felt C) skal fortsatt være oppfylt etter oppdateringer og oppgraderinger i operativsystemet. Dette kravet gjelder for delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10.
- Lisensnøkkel og eventuelt serienummer skal påføres faktura. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10.
- Lisensnøkkel skal leveres sammen med produktet ved førstegangskjøp. Ved førstegangskjøp av bare programvaren skal lisensnøkkel sendes på e-post til NAV Hjelpemiddelsentral for mottak. Bestiller ved NAV Hjelpemiddelsentral spesifiserer hvilke e-postadresser de skal sendes til. Dette kravet gjelder for delkontraktene 4, 7, 8, 9 og 10.

- Programvare med én lisens for delkontrakt 4 skal kunne brukes på minimum tre enheter, uten at programmet må avinstalleres og/eller reinstallerer.
- Programvare med én lisens i delkontrakt 7 og 8 skal kunne redigeres fra minimum to andre enheter i tillegg til på brukers talemaskin. Nærpersoner skal kunne redigere i programvare for individuelle tilpasninger ved å for eksempel bytte ut ord og symboler i brukers kommunikasjonsoppsett.
- Produktene (maskinene) i delkontraktene 6, 7, 8 og 9 skal leveres oppladet, med all programvare ferdig installert, oppdatert og lisensiert. Produktene skal være oppdatert med de siste tilgjengelige oppdateringene før de leveres ut. Dette gjelder både operativsystemet- og kommunikasjonsprogrammene.

3.3 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 det er behov for å skifte ut, skal tilbys som reservedeler. De mest aktuelle reservedelene er; skjerm, touchpanel, hovedkort, batterier, diverse kretskort (I/O, wifi, Bluetooth, Interface mm.), harddisker, deler til chassis og øyenstyringsmoduler.
- For tilbehør og reservedeler skal det oppgis til hvilke(t) produkt/produkter tilbehør/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, bare som tilbehør. Når tilbehøret består av flere enkeltdeler som kan byttes ut ved reparasjon, skal disse tilbys som reservedeler. Krav til levering av reservedeler etter avtaleperioden følger av rammeavtalens punkt 4.1.9.

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

3.4 Krav til rengjøring

Produktene skal kunne rengjøres slik at smitterisiko reduseres.

Produktene skal enten kunne:

1. vaskes med en fuktig klut
- eller
2. desinfiseres kjemisk med et godkjent desinfeksjonsmiddel. Oversikt over godkjente desinfeksjonsmidler finnes på <http://www.dmp.no>

4 DELKONTRAKTER

4.1 Krav til tilbudt produkt/produktserie

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

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

Produkter det gis tilbud på skal være komplette og klare til bruk. Dette gjelder også programvare og lisenser jf. punkt 3.3.

4.2 Inndeling

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

Delkontraktene er bygget opp på følgende måte:

- Felt A beskriver om det skal tilbys produkt, produktserie eller begge. Felt A i delkontrakt 6 beskriver at det skal inngås avtale med én leverandør
- Felt B beskriver den aktuelle brukergruppen og behovene.
- Felt C beskriver krav til produktets minimum standardutrustning og eventuelt til tilbehør og reservedeler.
- 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. I felt D står det oppgitt at tildelingen skjer etter laveste totalpris i de delkontraktene dette gjelder.
- Felt E beskriver hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *totalpris*.

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

4.2.1 Delkontrakt 1: Trykkede grunnpakker med symbolmateriale

A) Produkt
B) Brukerne: 1. Er både barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med symboler 2. Kan ha nedsatt syn og/eller motorikk 3. Har behov for trykket symbolmateriale som et alternativ eller supplement til talemaskin 4. Har behov for trykkede grunnpakker med

symbolmateriale som er tilpasset sine språklige forutsetninger
5. Har behov for en grunnpakke med symbolmateriale som har et relevant vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk, for eksempel sortert etter ordklasser eller tema.
C) Krav: • grunnpakken med symbolmateriale skal inneholde minimum 400 symboler fra ett symbolsystem/symbolspråk • skal ha symboler som dekker flere ordklasser og tema • skal bestå av løse symbolkort, eller tilsvarende, organisert i et system, for eksempel etter ordklasser eller tema • skal ha tilhørende dokumentasjon på hvordan symbolmaterialet skal brukes, og hvilke brukere det er utviklet for • kunne festes på en enkel måte, med borrelås eller tilsvarende, til ulike gjenstander, for eksempel på vegger, tavler og lignende. • ha nedlastbare erstatningsfiler i et åpent filformat, for eksempel pdf, docx, jpeg. • skal være motstandsdyktig mot fukt • skal tåle hard bruk
D) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten
E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 % Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet: • pris produkt • Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.2 Delkontrakt 2: Trykkede kommunikasjonstavler med symboler

A) Produkt
B) Brukerne: 6. Er både barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med symboler 7. Noen av brukerne har et stort ordforråd 8. Kan ha betjeningsvansker og/eller synsvansker 9. Kan ha behov for kommunikasjonstavle som et alternativ eller supplement til talemaskin 10. Har behov for kommunikasjonstavler med symboler som er tilpasset sine språklige forutsetninger
C) Krav: • kommunikasjonstavlen skal ha symboler som dekker flere ordklasser og tema, og fra ett symbolsystem/symbolspråk • skal være organisert etter tema med flere symboler per tavle • hver tavle skal ha mulighet for flerordsytringer • skal ha tilhørende dokumentasjon på hvordan symbolmateriellet skal brukes, og hvilke brukere det er utviklet for • ha nedlastbare erstatningsfiler i et åpent filformat, f.eks. pdf, docx, jpeg • skal være motstandsdyktig mot fukt • skal tåle hard bruk

D) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- pris produkt
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.3 Delkontrakt 3 Trykkede kommunikasjonsbøker

A) Produkt/produktserie

B) Brukerne:

11. Er både barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med tekst og/eller symboler
12. Noen brukere har behov for kommunikasjonsbøker i mindre format enn A4, for eksempel i A5.
13. Noen av brukerne har behov for tilgang til et ordforråd utover det grunnpakkene i delkontrakt 1 inneholder
14. Kan ha betjeningsvansker og/eller synsvansker
15. Kan ha behov for trykket kommunikasjonsbok som et alternativ eller supplement til talemaskin
16. Har behov for ferdig trykkede kommunikasjonsbøker med tekst og/eller symboler som er tilpasset sine språklige forutsetninger

C) Krav:

- skal ha vokabular og/eller symboler, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk og som dekker flere ordklasser og tema
- skal ha tilhørende dokumentasjon på hvordan kommunikasjonsboken skal brukes, og hvilke brukere den er utviklet for
- skal kunne tilpasses til enkeltpersoner ved hjelp av programvare, enten med programvaren som NAV etterspør i delkontrakt 4, eller annen allment tilgjengelig programvare
- kommunikasjonsbøker med samme innhold i ulike størrelser skal tilbys som en produktserie
- skal være motstandsdyktig mot fukt
- skal tåle hard bruk

D) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen i dette tildelingskriteriet:

- pris produkt
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.4 Delkontrakt 4 Programvare for å produsere og redigere kommunikasjonsmateriell som skal trykkes

A) Produkt

B) Brukerne:

17. Er barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med tekst og/eller symboler
- Har behov for kommunikasjonshjelpemiddel som er trykket på papir
 - Har bistand fra nærperso-ner som bruker programvaren for å produsere trykket materiell for alternativ og supplerende kommunikasjon for brukeren

C) Krav:

- programvare for å produsere, redigere og skrive ut kommunikasjonsmateriell som papi-rymboler, kommunikasjonstavler og kommunikasjonsbøker
- programvaren skal være nettbasert eller nedlastbar fra nettet
- symbolsystem/symbolspråk med minimum 5000 symboler
- søkeverktøy på norsk for symboler i symbolsystemet/symbolspråket
- mulighet for å importere egne bilder inn i programmet i filformat: jpg og/eller png, eller tilsvarende.

D) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris produkt
- 1 x timepris opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse
- 1 x timepris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.5 Delkontrakt 5 Samtaleapparat for tekst-til-tale

A) Produkt

B) Brukerne:

- Kan lese og skrive, men mangler funksjonelt talespråk
- Kan betjene et samtaleapparat med fysisk tastatur
- Har behov for et samtaleapparat som både viser den skrevne teksten i skjerm og leser den opp med syntetisk tale

C) Krav:

- samtaleapparat med teksts- skjerm med plass til 1 til 4 tekstlinjer
- integrert høyttaler
- opplesning av den skrevne teksten med syntetisk tale
- skal ha syntetisk tale på norsk med minimum en mannsstemme og en kvin- nestemme
- skal ha partnerskjerm
- fysisk tastatur - norsk qwerty-tastatur
- skal være spesielt utviklet for alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK)
- skal være oppladbar
- skal være bærbar

D) Tildelingskriteriet kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektes 55-65%

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

- brukervennlig

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 35-45%

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris produkt
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging - fysisk tilstedeværelse
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 0,5 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.6 Delkontrakt 6 Standard datautstyr

A) Avtale med én leverandør om levering av standard datautstyr

B) Brukerne

- Er barn og voksne med lite eller ingen funksjonell tale
- Har behov for programvare for alternativ og supplerende kommunikasjon installert på standard datautstyr
- Kan betjene standard datautstyr

C) Krav og beskrivelse av produktene og klargjøringen av dem for utlevering

I denne delkontrakten etterspør NAV standard datautstyr og installasjon av programvare for alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK). Leverandøren skal tilby et basissortiment som er spesifisert i bilag 2.

Utover basissortimentet i bilag 2 skal leverandøren kunne levere hele forbrukermarkedets bredde av macOS-, iOS-, iPadOS, Android- og Windows-baserte enheter.

NAV kjøper mest iOS/ipadOS-produkter fordi tilbudet av relevant programvare for alternativ og supplerende kommunikasjon er større for iOS/ipadOS-produkter enn for Android- og Windows-baserte produkter.

Leverandøren skal etablere en hjemmeside med innlogging med oversikt over avtalesortiment (Webshop).

Leverandøren har ikke plikt til å gi brukerstøtte til programvare som de selv ikke er forhandler for.

På alt datautstyr som bestilles skal følgende utføres:

1. Opprette brukerkonto hos Apple, Microsoft eller Google, og sette denne opp som aktiv på enheten. 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.
2. Dersom Windows og Android-enheter har demoprogramvare skal dette avinstalleres.
3. Det skal bare være ett operativsystem på enheten.
4. Oppgradere operativsystem med alle tilgjengelige oppgraderinger.

5. Kjøpe programvare for alternativ og supplerende kommunikasjon, for eksempel apper fra Appstore og installere disse. Alternativt dersom programvaren er kjøpt inn av NAV Hjelpemiddelsentral fra andre delkontrakter på denne avtalen (programvare fra delkontraktene 7, 8 og 9), skal leverandøren også kunne installere disse.
6. Utstede et skriftlig dokument til bruker for kommunikasjonsprogramvaren med opplysninger om brukernavn, passord og hvilken programvare som er installert. Dokumentet skal pakkes sammen med enheten. Tilsvarende dokument skal på forespørsel sendes til bestillende hjelpemiddelsentral. Leverandøren må lagre bestillingsnummer, Apple id eller tilsvarende og passord slik at NAV Hjelpemiddelsentral kan innhente denne informasjonen på et senere tidspunkt.
7. Etablere produktark med serienummer på enhetene
8. Lade opp enheten
9. Pakke og sende produktet til NAV Hjelpemiddelsentral.

Enhetene skal kunne kjøpes uten programvare for kommunikasjon.

Priser

Leverandøren skal gi pris på:

- Produktene i basissortimentet som er etterspurt i bilag 2. Prisene skal være leverandørens innkjøpspris på produktet eks. mva.
- Et påslag i kroner. Dette påslaget skal dekke leverandørens arbeid med produktet som beskrevet i punktene over

Leverandørens innkjøpspris eks. mva. pluss påslaget i kroner utgjør prisen for produktet

Dersom ett av produktene i basissortimentet tas ut av markedet, eller av andre grunner blir utilgjengelig i markedet før tilbudsfristen, forbeholder Oppdragsgiver seg retten til å oppdatere bilag 2 i Merzell med oppdatert basissortimentet.

I avtaleperioden:

I avtaleperioden er det leverandørens til enhver tid reelle innkjøpspris eks. mva. sammen med påslaget i kroner som utgjør prisen for produktet.

Ved bestilling av andre produkter enn det som er spesifisert i basissortimentet, skal prisen settes som beskrevet over. Det vil si at det er leverandørens reelle innkjøpspris eks. mva., sammen med påslaget i kroner, som utgjør prisen for produktet. Prisen skal fastsettes med samme prisstruktur som prisene i det opprinnelige tilbudet.

I avtaleperioden vil NAV sammenligne prisene mot markedspriser, og ved urimelige forskjeller vil NAV ha rett til å kreve prisreduksjoner.

Fakturering

Leverandørens reelle innkjøpspris sammen med påslaget i kroner utgjør prisen for produktet, og er den prisen som skal faktureres. Påslag for produktet skal ikke faktureres separat. HMS-nummeret som tildeles produktet gjelder for produktet inkludert påslaget.

Eventuelle programvarer som leverandør kjøper inn, faktureres i tillegg. Det er leverandørens reelle innkjøpspris av programvaren som skal faktureres.

Endring i basissortiment

Dersom produsent endrer et produkt i basissortimentet til ny versjon, skal ny versjon erstatte gammel versjon. Slike endringer skal skje i henhold til Del III Rammeavtalens punkt 3.1.

Dokumentasjon av tilbudte innkjøpspriser

Leverandøren skal dokumentere innkjøpspriser på produktene i basissortimentet. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandører, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av leverandøren selv er ikke tilstrekkelig.

NAV forbeholder seg retten til å verifisere innkjøpsprisene med leverandørens underleverandører.

I kontraktperioden skal leverandør på forespørsel fremvise tilsvarende dokumentasjon (jf. første avsnitt) på innkjøpspriser.

D) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- pris produktene som inngår i basissortiment, inkludert påslaget i kroner
- Avvik fra anbudsdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.7 Delkontrakt 7 Talemaskin med touch-betjening, med eller uten mulighet for alternativ betjening

A) Produkt/produktserie

B) Brukerne:

- Er barn og voksne med lite eller ingen funksjonell tale
- Har behov for talemaskin som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- De fleste brukerne har tilstrekkelig motorikk til å bruke touch-skjerm, mens noen har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer, og har i tillegg behov for alternative betjeningsmetoder som for eksempel hodemus, joystick eller brytere for å betjene talemaskinen.

C) Krav til hva tilbudet skal bestå av:

- talemaskin med touch-betjening, med programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett. Talemaskin med touch-betjening kan tilbys med eller uten mulighet for alternative betjeningsmetoder.

- talemaskin med touch-betjening, eventuelt med mulighet for alternative betjeningsmetoder, uten programvare (erstatningsmaskin)
- programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett. Det presiseres at NAV kan kjøpe programvaren isolert og installere den på andre enheter enn leverandørens tilbudte talemaskiner.

Prisen for talemaskin uten programvare (erstatningsmaskin) og prisen for programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett, utgjør til sammen prisen på talemaskinen med programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett.

Krav:

- Enkeltelementene som tilbudet består av, skal kunne kjøpes separat
- Talemaskinen skal kunne benyttes med både symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Programvaren skal ha minimum ett symbolsystem/symbolspråk.
- Programvaren må kunne nyttiggjøre seg av andre bilder og symboler i standard bilde- og filformat
- Tastatur i kommunikasjonsoppsettet skal ha ordprediksjon
- Programvaren skal minimum ha norsk talesyntese med barnestemme, mannsstemme og kvinnestemme
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder.
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på talemaskinen.
- Nye kommunikasjonsoppsett som følger av oppdateringer og oppgraderinger i programvarevaren som utvikles i avtaleperioden, skal kunne installeres kostnadsfritt.
- Kostnadsfri nedlastbar demonstrasjonslisens av programvaren, inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett. Varighet på demonstrasjonslisensen skal være minimum 30 dager.
- Talemaskiner med touch-betjening som har mulighet for alternativ betjening skal ha minimum 2 bryterinnganger - integrert eller separat.
- Talemaskinen skal være oppladbar og ha ca. 7 timer batteridrift ved normal bruk
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV Hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt.
- Brukerstøtte for tekniske problemer skal være tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær arbeidstid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.
- Talemaskinen skal ha bordstativ, enten integrert eller separat
- Talemaskiner med skjermstørrelse opp til 11 tommer skal ha bæreanordning, stropp, rem, håndtak, eller tilsvarende
- Talemaskinen skal være robust og tåle å bli brukt utendørs
- Følgende skal tilbys som tilbehør:
 - trådløst tastatur
 - trådløs mus

- fingerguide (-r)
- monteringsutstyr, som for eksempel festebraketter, rullestolfester og gulvstativer - dersom det ikke er integrert i talemaskinen.

D) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris talemaskin uten programvare
- 1 x pris programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.8 Delkontrakt 8 Talemaskin med øyestyring

A) Produkt/produktserie

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 å betjene talemaskin
- Har ulike nivå i ferdigheter og forutsetninger for øyestyring

C) Krav til hva tilbudet skal bestå av:

- talemaskin med øyestyring og programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett, inkludert trådløs mus og trådløst tastatur
- talemaskin med øyestyring uten programvare og uten trådløs mus og trådløst tastatur (erstatningsmaskin)
- programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett. Det presiseres at NAV kan kjøpe programvaren isolert og installere den på andre enheter enn leverandørens tilbudte talemaskiner.

Prisen for talemaskin uten programvare (erstatningsmaskin) og prisen for programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett, utgjør til sammen prisen på talemaskinen med programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett.

Krav:

- Enkeltelementene som tilbudet består av, skal kunne kjøpes separat
- talemaskinen skal ha øyestyring og touch-betjening som virker samtidig
- tastatur i kommunikasjonsoppsettet skal ha ordprediksjon
- talemaskinen skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Nye kommunikasjonsoppsett som følger av oppdateringer og oppgraderinger i programvaren som utvikles i avtaleperioden, skal kunne installeres kostnadsfritt.
- Programvaren skal ha minimum ett symbolsystem/symbolspråk.

- Programvaren må kunne nyttiggjøre seg av bilder og symboler i standard bilde- og filformat.
- Programvaren skal minimum ha norsk talesyntese med barnestemme, mannsstemme og kvinnestemme.
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder.
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på talemaskinen.
- Talemaskinen skal ha minimum 2 integrerte bryterinnganger
- Talemaskinen skal være oppladbar og ha ca. 7 timer batteridrift ved normal bruk.
- Brukerstøtte for tekniske problemer skal være tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær arbeidstid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.
- Talemaskinen skal være robust og tåle å bli brukt utendørs.
- Følgende må tilbys som tilbehør:
 - Monteringsutstyr, som for eksempel festebraketter, bordstativer, rullestolfester og gulvstativer dersom det ikke er integrert i talemaskinen
 - Lek- og treningsprogrammer for øyestyring

C) Ikke aktuelt da det evalueres kun på totalpris i denne delkontrakten

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris talemaskin uten programvare og uten mus og tastatur
- 1 x pris programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.9 Delkontrakt 9 Partnerfortolket kommunikasjonshjelpemiddel

A) Produkt

B) Brukerne:

- Er barn og voksne som har lite eller ingen funksjonell tale.
- Hovedkommunikasjonsformen til brukerne er en mangfoldig kombinasjon av kroppslige uttrykk, lyder, tegn og gester, som er utfordrende for andre å fortolke.
- Kommunikasjonspartnerne til brukerne trenger et kommunikasjonshjelpemiddel som kan bistå dem med å forstå brukerens mangfoldige kombinasjon av kroppslige uttrykk, lyder, tegn og gester.
- Kommunikasjonshjelpemiddelet betjenes av nærpersionene i kommunikasjonen med bruker.
- Brukerne har behov for en programvare som gjør det mulig å organisere kroppslige uttrykk, lyder, tegn og gester på en systematisk måte som er enkel å navigere i.

C) Krav til hva tilbudet skal bestå av:

- partnerfortolket elektroniske kommunikasjonshjelpemiddel med programvare som organiserer brukers egne uttrykk i form av kroppsspråk, lyder, tegn og gester slik at de fortolkes på en ensartet måte
- partnerfortolket elektronisk kommunikasjonshjelpemiddel uten programvare (erstatningsmaskin)
- programvare som organiserer brukers egne uttrykk i form av kroppsspråk, lyder, tegn og gester slik at de fortolkes på en ensartet måte. Det presiseres at NAV kan kjøpe programvaren isolert og installere den på andre enheter enn leverandørens tilbudte talemaskiner.

Prisen for talemaskin uten programvare (erstatningsmaskin) og prisen for programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett, utgjør til sammen prisen på talemaskinen med programvare inklusive alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett.

Krav:

- Enkeltelementene som tilbudet består av, skal kunne kjøpes separat
- Brukerstøtte for tekniske problemer skal være tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær arbeidstid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.

D) Tildelingskriteriet kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektes 55-65%

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

- brukervennlig

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 35-45%

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris partnerfortolket elektronisk kommunikasjonshjelpemiddel uten programvare
- 1 x pris programvare
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.10 Delkontrakt 10 Øyestyringssystemer for standard datautstyr

A) Produkt

B) Brukerne

- Er barn og voksne med lite eller ingen funksjonell tale
- Er barn og voksne som kan nyttiggjøre seg standard datautstyr og har behov for å betjene det med øynene
- Har behov for enkle menyer og mange valgmuligheter for musefunksjonen

C) Krav til hva tilbudet skal bestå av:

- øyestyringssystem med nødvendig programvare og drivere for å kunne betjene øyestyringen i operativsystemet

Krav:

- skal emulere ordinære musefunksjoner eller pekefunksjoner
- vise status på øyesporingen samt øyenes posisjon i forhold til kameraet
- brytertilkobling - integrert eller separat
- festeanordning
- brukerstøtte tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær arbeidstid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.

D) Tildelingskriteriet kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektes 55-65 %

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

- Brukervennlig øyestyring

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris øyestyringssystem med nødvendig programvare og drivere
- 0,5 x timespris opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse
- 0,5 x timespris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- 0,5 x timespris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.11 Delkontrakt 11 Stemmeforsterker - bærbar

A) Produkt

B) Brukerne:

- Er barn og voksne som har svak og/eller utydelig stemme og derfor har behov for kraftig forsterking av stemmen
- Kan ha behov for ulike typer mikrofoner som hodebøylemikrofon, strupemikrofon eller lignende.
- Har behov for å kunne bære med seg stemmeforsterkeren

C) Krav til hva tilbudet skal bestå av:

- stemmeforsterker
- én eller to hodebøylemikrofon (-er) med ledning eller sender

Ved kontraktsinngåelse vil stemmeforsterker og hodebøylemikrofon settes sammen til én produktpakke som får eget artikkelnummer slik at det kan kjøpes som en enhet.

I tilfelle en ønsker å tilby flere typer hodebøylemikrofoner, er det er anledning til å tilby inntil to ulike hodebøylemikrofoner med ledning eller sender til samme stemmeforsterker. Samme stemmeforsterker kan ikke inngå i flere separate konkurrerende tilbud i delkontrakten

Ved kontraktsinngåelse vil da stemmeforsterker og hodebøylemikrofon settes sammen til to produktpakker som får hvert sitt artikkelnummer. Dette er vist i eksemplet under:

- stemmeforsterker «Klar tale» med hodebøylemikrofon «liten og lett»
- stemmeforsterker «Klar tale» med hodebøylemikrofon «stor»

Andre typer mikrofoner enn hodebøylemikrofoner kan tilbys som tilbehør.

Krav

- oppladbar – gjelder stemmeforsterker og hodebøylemikrofon med sender
- bærbar

D) Tildelingskriteriet kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse vektes 55-65 %

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

- god lydkvalitet
- brukervennlig

E) Tildelingskriteriet totalpris vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris stemmeforsterker
- 1x pris én hodebøylemikrofon med ledning sender (dersom det tilbys to hodebøylemikrofoner, vil gjennomsnittsprisen av de to inngå i totalprisen)
- 0,3 x timepris opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

5 LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER

5.1 Leveringstid

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

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

5.2 Leveringsdag

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

5.3 Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker

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

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

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

5.4 Krav til merking ved levering

Kravet til merking gjelder fysiske produkter og gjelder ikke programvare og lisenser.

Produktet skal ved levering være tydelig merket med:

- produsent eller leverandør
- leverandørens artikkelnummer
- produktnavn
- serienummer/batchnummer (der det finnes)
- QR-kode, som minimum viser bruksanvisning

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

Der det ikke er mulig å merke produktet, er kravet at merkingen skal stå på emballasjen.

6 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

- opplæring og tilrettelegging - fysisk tilstedeværelse – delkontrakt 4, 5, 7, 8, 9 og 10
- opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring – delkontrakt 4, 5, 7, 8, 9, 10 og 11
- reparasjon – delkontrakt 5, 7, 8, 9 og 10
- klargjøring for gjenbruk- delkontrakt 5, 7, 8, 9 og 10

6.1 Utføring av tjenester

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

Leverandøren skal utføre tjenester etter bestilling fra NAV Hjelpemiddelsentral.

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

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

6.1.1 Leveringstider tjenester

Følgende leveringstider gjelder for tjenestene:

Tjeneste	Leveringstider etter at bestillingen er mottatt
Opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse	Avtale tid og sted innen 5 virkedager
Opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring	Avtale tid innen 5 virkedager
Reparasjon	5 virkedager
Klargjøring for gjenbruk	20 virkedager

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

6.1.2 Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester

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

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

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

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

Reise- og oppholdsutgifter er inkludert i tjenesteprisen når tjenesten utføres på NAV Hjelpemiddelsentral.

I tilfelle av at tjenestene utføres på andre steder enn på NAV Hjelpemiddelsentral, dekkes reise- og oppholdsutgifter på følgende måte:

- Disse utgiftene faktureres NAV Hjelpemiddelsentral iht. statens satser, uten påslag.
- Ved fakturering skal reisestart og -slutt når det gjelder tid og avstand ta utgangspunkt i den fysiske lokaliseringen til den NAV Hjelpemiddelsentral som fremkommer av bestillingen. Hvis leverandøren, eller underleverandør, har adresse nærmere leveringsstedet/utførelsesstedet enn den aktuelle NAV Hjelpemiddelsentral, skal den adressen tas som utgangspunkt.
- Dersom leverandøren utfører flere oppdrag for Kunden på samme reise, skal det bare beregnes utgifter for én reise.

- For reisetid gjelder følgende:
 - Reisetid er den tiden leverandøren har brukt på reiseveien.
 - Samlet reisetid skal avrundes opp til nærmeste halvtime.
 - Reisetid skal faktureres med timepris reisetid oppgitt i bilag 2.

6.2 Opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse - delkontrakt 4, 5 og 7 - 10

Leverandøren skal levere opplæring i bruk av hjelpemidlet og/eller tilrettelegging av det til bruker etter bestilling fra NAV Hjelpemiddelsentral. Leverandørene skal levere tjenesten også i de tilfeller NAV har kjøpt programvaren separat og installert den på andre enheter enn leverandørens talemaskin.

Brukere kan ha svært ulike behov for opplæring og/eller tilrettelegging av hjelpemiddelet for å kunne ta det i bruk. Denne tjenesten dekker behovet når det er nødvendig at leverandøren er fysisk til stede for å gi opplæring og/eller tilrettelegging. Det er viktig at brukers nærperso-
ner kan delta i opplæringen og tilretteleggingen slik at de blir i stand til å støtte brukeren videre. Dette er nødvendig for å sikre at bruker får nytte av hjelpemiddelet.

Tjenesten opplæring og tilrettelegging inneholder:

- Lære opp brukeren og nærperso-
ner i bruk av kommunikasjonshjelpemiddelet/programvaren.
- Tilrettelegge og tilpasse kommunikasjonshjelpemiddelet til den enkelte brukers behov.

Innholdet og omfanget av opplæringen og tilretteleggingen skal fremgå av bestillingen fra NAV Hjelpemiddelsentral.

Fordi brukere og brukers nærperso-
ner har ulike behov, kan det ikke beskrives uttømmende hva som vil inngå i en slik opplæring og tilrettelegging. Det er derfor avtalt en timepris for opplæring og tilrettelegging. Brukers individuelle behov for opplæring og tilrettelegging, fremgår av den konkrete bestillingen fra NAV Hjelpemiddelsentral.

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

Leverandøren skal dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2 og fakturere NAV Hjelpemiddelsentral, for opplæring og tilrettelegging.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når opplæring og tilrettelegging skjer hos

Hjelpemiddelsentral eller hos bruker:

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris.

- Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for opplæring og tilrettelegging hos bruker. Reise- og oppholdsutgifter faktureres som beskrevet i punkt 6.1.3.

Leverandøren skal tilby én timepris for opplæring og tilrettelegging – fysisk tilstedeværelse for hvert tilbudte produkt i delkontraktene 4, 5, 7, 8, 9 og 10.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

6.3 Opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring - delkontrakt 4, 5, 7 - 11

Leverandøren skal levere opplæring i bruk av hjelpemidlet og/eller tilrettelegging av det til bruker etter bestilling fra NAV Hjelpemiddelsentral. Leverandørene skal levere tjenesten også i de tilfeller NAV har kjøpt programvaren separat og installert den på andre enheter enn leverandørens talemaskin.

Leverandøren skal levere opplæring i bruk av talemaskinen og i bruk av programvaren, enten NAV har kjøpt talemaskinen med programvare eller NAV har kjøpt programvaren separat og installert den på andre enheter enn leverandørens talemaskin.

Brukere kan ha svært ulike behov for opplæring og/eller tilrettelegging av hjelpemiddelet for å kunne ta det i bruk. Denne tjenesten dekker behovet for opplæring og/eller tilrettelegging som leverandøren gjennomfører digitalt. Det er viktig at brukers nærpersoner kan delta i opplæringen og tilretteleggingen slik at de blir i stand til å støtte brukeren videre. Dette er nødvendig for å sikre at bruker får nytte av kommunikasjonshjelpemiddelet.

Tjenesten opplæring og tilrettelegging inneholder eksempelvis:

- Lære opp brukeren og nærpersoner i bruk av kommunikasjonshjelpemiddelet/programvaren.
- Tilrettelegge og tilpasse kommunikasjonshjelpemiddelet til den enkelte brukers behov.

Innholdet og omfanget av opplæringen og tilretteleggingen skal fremgå av bestillingen fra NAV Hjelpemiddelsentral.

Fordi brukere og brukers nærpersoner har ulike behov kan det ikke beskrives uttømmende hva som vil inngå i en slik opplæring og tilrettelegging, og det er derfor avtalt en timepris for opplæring og tilrettelegging. Brukers individuelle behov for opplæring og tilrettelegging, fremgår av den konkrete bestillingen fra NAV Hjelpemiddelsentral.

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

Leverandøren skal dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2 og fakturere NAV Hjelpemiddelsentral, for opplæring og tilrettelegging.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når opplæring og tilrettelegging skjer via en digital løsning:

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris.

Leverandøren skal tilby én timepris for opplæring og tilrettelegging – digital gjennomføring for hvert tilbudte produkt/produktserie i delkontraktene 4, 5, 7, 8, 9, 10 og 11.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

6.4 Reparasjon – delkontrakt 5 og 7 - 10

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

Reparasjoner av hjelpemidlene 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 faktureres som beskrevet i punkt 6.1.3 når reparasjon skjer hos bruker.

Leverandøren skal tilby én timepris for reparasjon for hvert tilbudt produkt i delkontraktene 5, 7, 8, 9 og 10. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

6.5 Klargjøring for gjenbruk – delkontrakt 5 og 7 - 10

Tjenesten klargjøring for gjenbruk innebærer at et brukt produkt settes i stand slik at det kan gjenbrukes.

Vurdering av hvorvidt et produkt skal gjenbrukes gjøres av den enkelte NAV Hjelpemiddelsentral.

NAV Hjelpemiddelsentral besørger forsendelse av produktet og dekker frakt til leverandøren for klargjøring for gjenbruk.

Tjenesten innebærer følgende:

- rengjøring
- funksjonstest
- oppdatering av innholdet på produktet, både operativsystemene og kommunikasjonsprogrammene og eventuelle øyestyringskamera med de siste tilgjengelige oppdateringene
- reparasjon/utskifting av ødelagte og slitte deler
- ny bruksanvisning

Etter at arbeidet er gjennomført, skal produktet framstå som pent brukt.

Leverandøren skal sende produktet til NAV Hjelpemiddelsentral eller bruker på en rimelig og hensiktsmessig måte. NAV Hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet fra leverandørens lokaler til avtalt leveringssted.

Klargjøring for gjenbruk skal være ferdigstilt innen fristen i punkt 6.1.1.

Det skal tilbys en enhetspris for tjenesten for hvert tilbudt produkt i delkontraktene 5, 7, 8, 9 og 10 som skal omfatte ovennevnte punkter. Forbruk av deler kjøpes på avtalen.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2.

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. Unnlater leverandøren å informere NAV Hjelpemiddelsentral om at produktet anbefales kassert, og det må antas at NAV Hjelpemiddelsentral ut fra anbefalingen hadde latt være å bestille tjenester, eller avbestilt, kan leverandøren ikke kreve betaling.

Dersom NAV Hjelpemiddelsentral mener at produktet ikke skal kasseres skal sentralen, senest innen 5 virkedager, gi leverandøren skriftlig tilbakemelding om hjelpemiddelet skal returneres til NAV Hjelpemiddelsentral uten at reparasjonen utføres, eller om det bestilte arbeidet skal utføres. NAV Hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet fra leverandørens lokaler til NAV Hjelpemiddelsentral. Om det bestilte arbeidet er besluttet utført, skal leverandøren gjøre arbeidet ferdig i henhold til opprinnelig bestilling. Leveringstidene oppgitt i punkt 6.1.1 skal

økes med det antall dager som har gått fra leverandøren sendte melding om foreslått kassasjon til leverandøren mottok NAV Hjelpemiddelsentrals skriftlige meddelelse om at kassasjon ikke skal skje.

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

8 BRUK AV ARTIKKELNUMMER

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

9 SERVICE OG TEKNISK BISTAND PÅ TELEFON

Leverandøren skal kunne gi nødvendig service og teknisk bistand på telefon. Leverandørens personell skal kommunisere på norsk eller annet skandinavisk språk, og være tilgjengelig på virkedager i tidsrommet kl. 9-15.

10 OPPLÆRING OG KURS

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

Leverandøren skal på forespørsel gjennomføre én vederlagsfri demonstrasjon av alle avtaleprodukter for hver NAV Hjelpemiddelsentral. Slike demonstrasjoner kan avholdes i form av et webinar eller ved fysisk oppmøte ved NAV hjelpemiddelsentral. Dette avtales med NAV Hjelpemiddelsentral.

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

11 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET

11.1 Bruksanvisning

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

Dette punktet gjelder ikke delkontrakt 6.

11.2 Fargebilder

Minst to fargebilder av hvert produkt skal legges ved tilbudet. Bildene skal være uten person og de skal være av produktene fra to ulike vinkler. Filvedleggene skal identifiseres med produktnavn og nummeret på delkontrakten produktet tilbys i. Dersom produktet finnes i flere størrelser, er det nok å sende et felles bilde for disse. Produktet på bildet skal være identisk med produktet det gis tilbud på.

Dette punktet gjelder ikke delkontrakt 6.

12 DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL

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

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

- Bruksanvisning – i nedlastbar versjon
- Utpakkingsvideo/unboxing video som viser hva produktpakken inneholder, hvordan en pakker ut, hvordan en kobler utstyret sammen og hvordan en starter opp. Dette gjelder for produktene i delkontraktene 7-10.
- Opplæringsvideo som guider gjennom oppstarten av programvaren og/eller talemaskinen. Videoen skal gi generell opplæring i bruk av programvaren og presentere funksjonene i talemaskinen. Dette gjelder for produktene i delkontraktene 4, 7, 9 og 10.
- Video som viser innføring i de ulike kommunikasjonsoppsettene som følger med programvaren på talemaskinen. Dette gjelder for produktene i delkontraktene 7, 8 og 9.
- Skriftlig rutine for nullstilling av produktet, inkludert rutine for fjerning av personopplysninger – i nedlastbar versjon.

Bruksanvisning og skriftlig rutine for nullstilling av produktet skal være på norsk. Språk på videoene skal være norsk.

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