

# **Bilag 1**

## **Behov- og kravspesifikasjon**

**Anbudsnummer 24/24124**

***Elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul***

## 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       | Standarder .....                                                                        | 4         |
| 3.1.1     | Elektrisk sikkerhet.....                                                                | 4         |
| 3.1.2     | Elektromagnetiske forstyrrelser .....                                                   | 5         |
| 3.1.3     | Prøvingslaboratorier .....                                                              | 5         |
| 3.2       | Krav til rengjøring.....                                                                | 5         |
| 3.3       | Krav til tilbehør og reservedeler .....                                                 | 6         |
| <b>4</b>  | <b>ELEKTRISK TERRENGVOGN MED ETT ELLER TO HJUL .....</b>                                | <b>6</b>  |
| 4.1       | Krav til tilbudt produkt/produktserie .....                                             | 6         |
| 4.2       | Oppbygging av konkurransen .....                                                        | 6         |
| 4.3       | Måltaking .....                                                                         | 8         |
| <b>5</b>  | <b>LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER.....</b>                             | <b>9</b>  |
| 5.1       | Leveringstid .....                                                                      | 9         |
| 5.2       | Leveringsdag.....                                                                       | 9         |
| 5.3       | Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker .....                      | 9         |
| 5.4       | Krav til merking ved levering .....                                                     | 9         |
| <b>6</b>  | <b>TJENESTEN .....</b>                                                                  | <b>9</b>  |
| 6.1       | Utføring av tjenesten .....                                                             | 10        |
| 6.1.1     | Leveringstider tjenesten .....                                                          | 10        |
| 6.1.2     | Felles regler for dokumentasjon på utførte tjeneste .....                               | 10        |
| 6.1.3     | Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføringen ..... | 10        |
| 6.2       | Utprøving .....                                                                         | 11        |
| <b>7</b>  | <b>BRUK AV ARTIKKELNUMMER.....</b>                                                      | <b>12</b> |
| <b>8</b>  | <b>SERVICE OG TEKNISK BISTAND PÅ TELEFON .....</b>                                      | <b>12</b> |
| <b>9</b>  | <b>OPPLÆRING OG KURS .....</b>                                                          | <b>12</b> |
| <b>10</b> | <b>ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET .....</b>                                 | <b>12</b> |
| 10.1      | Bruksanvisning.....                                                                     | 12        |
| 10.2      | Fargebilder .....                                                                       | 12        |
| <b>11</b> | <b>DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL .....</b>                                  | <b>12</b> |

## 1 ANSKAFFELSENS OMFANG

Anbudskonkurransen omfatter følgende produkter og tjeneste:

- Elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul
- Tjenesten utprøving

## 2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

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

Anbudskonkurransen består av én (1) selvstendig konkurranse for kjøp av elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul. I dokumentets kapittel 4 er brukerbehovet og bruksområdet for det aktuelle produktet beskrevet, samt ytterligere detaljer om produkt- og bruksområdet.

Kravene i behov- og kravspesifikasjonen skal være oppfylt på tilbudsfristtidspunktet, med mindre annet fremgår av det enkelte krav.

### 2.1 Definisjoner

Definisjoner av begreper benyttet i konkurransegrunnlaget er gitt nedenfor:

| Begrep        | Definisjon                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Produkt       | Hjelpemiddel slik det tilbys i konkurransen.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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.<br><br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Produktserie  | En produktserie er definert som det samme produktet i ulike størrelser, dersom ikke annet er spesifisert i den enkelte delkontrakten.<br><br>Produkter med ulike utforminger som er direkte avledet av størrelsesforskjellene i produktserien, anses for å være samme produkt og skal inngå i samme produktserie. |
| Ledsagerbrems | Bremsesystem beregnet for fartsreduksjon og som betjenes av ledsager.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 produktet som tilbys i denne konkurransen.

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

#### 3.1 Standarder

##### 3.1.1 Elektrisk sikkerhet

| Krav                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dokumentasjonskrav                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul med elektrisk tilkobling/drivkilde skal, når det gjelder elektrisk sikkerhet, være prøvet og tilfredsstillende kravene i NEK EN 60601-1:2006 Elektromedisinsk utstyr – Del I Generelle krav til grunnleggende sikkerhet og nødvendig ytelse med eventuelle gyldige tillegg, eller tilsvarende.</p> <p>Oppdragsgiver vil ikke godta prøving av elektrisk sikkerhet utført på komponentnivå.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Oppsummering av prøvingsrapport som bekrefter at kravet 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 (Leverandøren bes markere den etterspurte informasjonen i gult):<ul style="list-style-type: none"><li>– hvilket/hvilke produkter (produktnavn) som er prøvet</li><li>– prøvingstidspunktet</li><li>– at produktet oppfyller kravene i standarden</li><li>– hvilke krav som eventuelt ikke er oppfylt</li><li>– hvilke deler av standarden som eventuelt ikke er prøvet</li></ul></li><li>• Oppsummeringen skal være datert og signert</li></ul> <p>Prøvingsrapportene skal ikke legges ved i sin helhet, men skal kunne fremlegges på forespørsel. Dersom informasjonen i ovenstående punkter ikke fremkommer i oppsummeringen, skal komplett prøvingsrapport legges ved tilbudet.</p> <p>Dersom det er benyttet tilsvarende standard, skal det dokumenteres at kravene i denne er</p> |

|  |                                                   |
|--|---------------------------------------------------|
|  | tilsvarende kravene i den etterspurte standarden. |
|--|---------------------------------------------------|

### 3.1.2 Elektromagnetiske forstyrrelser

| Krav                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dokumentasjonskrav                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul med elektrisk tilkobling/drivkilde skal være prøvet og tilfredsstillende kravene i NEK EN 60601-1-2:2015 Elektromedisinsk utstyr – Del 1-2: Generelle krav til grunnleggende sikkerhet og vesentlige ydelser – Sideordnet norm: Elektromagnetiske forstyrrelser – Krav og prøvinger, eller tilsvarende.<br><br>Oppdragsgiver vil ikke godta prøving av elektrisk sikkerhet utført på komponentnivå. | Dokumentasjonskravene er de samme som i punkt 3.1.1. |

### 3.1.3 Prøvlingslaboratorier

| Krav                                                                                                                                                                                                                                     | Dokumentasjonskrav                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prøvlingslaboratoriet(ene) som har utført prøvingen etter de aktuelle standardene i punktene 3.1.1 og 3.1.2 skal, på prøvingstidspunktet, være akkreditert for den gjeldende eller forutgående versjonen av den/de aktuelle standardene. | Kopi av akkrediteringsbevis fra nasjonal akkrediteringsmyndighet eller bekreftelse fra nasjonal akkrediteringsmyndighet, som viser at prøvlingslaboratoriet var akkreditert for den prøvingen de har utført på prøvingstidspunktet, skal legges ved tilbudet. (Leverandøren bes markere aktuell(e) standard(er) i gult).<br>Dokumentasjonen skal være på et skandinavisk språk eller engelsk. |

## 3.2 Krav til rengjøring

Produkter skal kunne rengjøres slik at smitterisiko reduseres.

Løse trekk må kunne vaskes i maskin ved minimum 40°C og skal være merket med type materiale og rengjøringsanvisning.

Stoppede deler må kunne rengjøres på normal måte for slike materialer/tekstiler, som for eksempel ved skumvask eller ved kjemisk rensing.

### 3.3 Krav til tilbehør og reservedeler

- Leverandøren skal tilby tilbehør som direkte kan knyttes til bruken/avhjelpsfunksjonen av hjelpemiddelet (produktet), og som kan tilstås med hjemmel i ftrl. §§ 10-5, 10-6 og 10-7.
- Alle delene som et produkt består av, og som kan være hensiktsmessig å skifte ut, skal tilbys som reservedeler.
- Når 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.
- I denne anskaffelsen skal det ikke gis tilbud på kjøreposer og varmeposer som tilbehør.
- I denne anskaffelsen skal det ikke gis tilbud på sitteputer som tilbehør.

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

## 4 ELEKTRISK TERRENGVOGN MED ETT ELLER TO HJUL

### 4.1 Krav til tilbudt produkt/produktserie

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

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

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

### 4.2 Oppbygging av konkurransen

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 denne anbudskonkurransen.

Anbudskonkurransen er bygget opp på følgende måte:

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

---

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A) Produkt eller produktserie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>B) Aktuell brukergruppe</b><br>Brukerne er barn i barneskolealder og ungdom som skal sitte i elektrisk terrengvogn, og som <ul style="list-style-type: none"><li>• kan ha nedsatt sittebalanse</li><li>• har nedsatt eller ingen gangfunksjon</li><li>• ofte trenger hjelp til forflytning inn i og ut av terrengvognen</li><li>• har ledsagere som har behov for assistanse i trillingen i form av elektrisk fremdrift på terrengvognen</li><li>• skal trilles på sti og i ulendt terreng</li><li>• har behov for en vogn som kan legges sammen og løftes, f.eks. ved transport</li></ul> |
| <b>C) Krav til produktet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ett eller to hjul</li><li>• belte og/eller vest</li><li>• ledsagerbrems</li><li>• elektrisk motor med lader og oppladbart batteri</li><li>• støtte for hodet</li><li>• dyttebøyle (bak)</li><li>• trekkarm (foran)</li><li>• standard maksimal hastighet skal ikke være høyere enn 6 km/t</li></ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>D) Tildelingskriteriet <i>kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse</i> vektes 55-65 %</b><br>Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt produktet/hjelpemidlet møter følgende brukerbehov: <ul style="list-style-type: none"><li>• funksjonell i bruk – vektlegges mest</li><li>• enkel håndtering ved transport</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>E) Tildelingskriteriet <i>totalpris</i> vektes 35-45 %</b><br>Følgende elementer inngår i beregningen av dette tildelingskriteriet: <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 x pris produkt</li><li>• 0,5 x batteri (reservedel)</li><li>• 0,5 x lader (reservedel)</li><li>• 1 x enhetspris utprøving (tjeneste)</li><li>• 2 x timepris reisetid</li><li>• Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver</li></ul>                                                                                                                                      |

### 4.3 Måltaking

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

Setebredde: måles innvendig, med eventuell polstring, på bredeste punkt i bakre del av setet.

Setedybde: måles langs midtre del av setet innvendig, med eventuell polstring, fra rygg til fremre kant på setet.

Rygghøyde: måles fra toppen av setet/seteputa til øvre kant av ryggen. Måles langs midtre del av ryggen.



## 5 LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER

### 5.1 Leveringstid

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

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

### 5.2 Leveringsdag

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

### 5.3 Dokumentasjon ved direktelevering av produktet til bruker

I de tilfellene hvor Kunden velger at produktet 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 produkter som er utlevert.

### 5.4 Krav til merking ved levering

Alle produktene skal ved levering være tydelig merket med:

- Maksimal brukervekt
- Produsent eller leverandør
- Produktnavn
- Type/modell
- QR-kode som minimum viser bruksanvisning

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

## 6 TJENESTEN UTPRØVING

Følgende tjeneste gjelder for denne rammeavtalen:

- Utprøving – enhetspris.

## 6.1 Utføring av tjenesten

NAV hjelpemiddelsentraler kan velge å utføre Tjenesten selv eller bestille de gjennom Avtaleleverandøren.

Leverandøren skal utføre Tjenesten etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

NAV hjelpemiddelsentraler 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 avtaleleverandøren. Dersom NAV velger å kjøpe Tjenesten av avtaleleverandøren, skal betingelser og priser i denne avtalen gjelde.

### 6.1.1 Leveringstider tjenesten

Følgende leveringstider gjelder for Tjenesten:

| Tjeneste  | Leveringstider etter at bestillingen er mottatt |
|-----------|-------------------------------------------------|
| Utprøving | Avtale tid og sted innen 5 virkedager           |

Tidspunktet for når Tjenesten er ferdigstilt og dokumentasjonen er signert, regnes som leveringsdag for Tjenesten.

### 6.1.2 Felles regler for dokumentasjon på utførte tjeneste

Etter at Tjenesten er ferdigstilt, skal Leverandøren dokumentere utførelsen av Tjenesten ved å utferdige skriftlig rapport/dokumentasjon som beskriver hvilken tjeneste som er utført og eventuelt forbruk av materiell. Når Tjenesten 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 tjenesteutføringen

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

I tilfelle av at Tjenesten 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 Utprøving

Leverandøren skal levere produktet til utprøving hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos den enkelte bruker.

NAV hjelpemiddelsentral skal oppgi nødvendig kontakthinformasjon for at det skal kunne avtales tid og sted for utprøving. Leverandøren 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.

### **Omfatter:**

Utprøving omfatter alle aktiviteter hos bruker eller hos NAV hjelpemiddelsentral, som er nødvendig for at bruker skal få prøvd produktet, slik at formidlerne (fra kommune og/eller NAV hjelpemiddelsentral) og bruker skal kunne trekke en konklusjon om produktet er egnet for brukeren. Utprøvingen omfatter nødvendig transport av produktet og nødvendig tilbehør til bruker.

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

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

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

### **Reise- og oppholdsutgifter hvis utprøvingen foregår hos bruker:**

Når Leverandøren må hente produktet på NAV hjelpemiddelsentral, dekkes reise- og oppholdsutgifter fra Leverandøren til NAV hjelpemiddelsentral og fra NAV hjelpemiddelsentral og ut til bruker. I tilfelle av at Leverandøren ikke er representert i det aktuelle fylket, beregnes

reisestart fra fylkesgrensen. Hvis det etter utprøvingen blir konkludert med at produktet ikke er egnet, gjelder samme betingelser for retur av hjelpemidlet til NAV hjelpemiddelsentral eller Leverandørens eget lager.

## **7 6.1.16.1.16.1.16.1.1 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 PÅ TELEFON**

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

## **9 OPPLÆRING OG KURS**

Leverandøren skal på forespørsel kunne tilby ett vederlagsfritt produktfaglig kurs/oppdateringskurs for hver NAV Hjelpemiddelsentral, samt kunne gjennomføre én vederlagsfri demonstrasjon av alle avtaleprodukter. Slike kurs og demonstrasjoner skal fortrinnsvis avholdes ved NAV Hjelpemiddelsentral, med mindre annet avtales.

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

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

### **10.1 Bruksanvisning**

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

### **10.2 Fargebilder**

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

## **11 DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL**

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

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:

- Sprengskisse med artikkelnummer på reservedeler
- Elektrisk koblingsskjema (for elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul med elektrisk drivkilde)
- Feilsøkingsskjema (for elektrisk terrengvogn med ett eller to hjul med elektrisk drivkilde)

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.