

1 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

Elektriske rullestoler:

- Utprøving
- Tilpasning på brukt elektrisk rullestol
- Individuell tilpasning på ny og brukt elektrisk rullestol
- Reparasjon utenfor garanti- og reklamasjon
- Periodisk ettersyn av elektrisk rullestol
- Frakt av elektrisk rullestol til bruker og opplæring av bruker
- Klargjøring av elektrisk rullestol for lager (gjenbruk)

Drivaggregater:

- Utprøving
- Montering av drivaggregat på manuell rullestol
- Reparasjon utenfor garanti og reklamasjon
- Frakt av drivaggregat til bruker og opplæring av bruker
- Klargjøring av drivaggregat for lager (gjenbruk)

Det følger av punkt 6.2 flg. hvilke tjenester som skal tilbys i tilknytning til de enkelte postene.

1.1 Utføring av tjenester

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

1.1.1 Leveringstider tjenester

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

Tjenester for elektriske rullestoler	Leveringsfrist etter at bestillingen er mottatt av leverandøren
Utprøving	3 uker
Tilpasning på brukt elektrisk rullestol	4 uker
Individuell tilpasning på ny og brukt elektrisk rullestol	etter avtale
Reparasjon utenfor garanti og reklamasjon	1 uke
Periodisk ettersyn	etter avtale
Frakt av elektrisk rullestol til bruker og opplæring av bruker	3 uker
Klargjøring for lager (gjenbruk)	4 uker

Tjenester for drivaggregater	Leveringsfrist etter at bestillingen er mottatt av leverandøren
Utprøving	3 uker
Montering av drivaggregat på manuell rullestol	2 uker
Reparasjon utenfor garanti og reklamasjon	1 uke
Frakt av drivaggregat til bruker og opplæring av bruker	3 uker
Klargjøring for lager (gjenbruk)	4 uker

Risikoovergangen for produkter, jf. rammeavtalen punkt 2.3, er når produktet er fysisk levert som avtalt, uavhengig av om det skal sendes etterfølgende dokumentasjon.

1.1.2 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 også signere rapporten.

Hvis leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre tjenesten er det leverandørens ansvar å sørge for at underleverandør framskaffer skriftlig rapport/dokumentasjon, herunder at den også er signert av bruker eller brukers foresatte dersom tjenesten/arbeidet er utført hos bruker. Rapporten/dokumentasjonen skal spesifisere hvilken tjeneste/arbeid som er utført og forbruk av materiell

Undertegnet skriftlig rapport/dokumentasjon sendes fra leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura.

1.1.3 Felles regler for reise- og oppholdskostnader i forbindelse med tjenesteutføring

Der det i punktene nedenfor (punktene 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 og 6.7) er oppgitt at reise- og oppholdsutgifter ikke er inkludert i tjenesteprisen gjelder:

- Disse kostnadene faktureres NAV hjelpemiddelsentral iht. statens satser, uten påslag.
- Ved fakturering skal reisestart og -slutt når det gjelder tid og avstand ta utgangspunkt i den aktuelle NAV hjelpemiddelsentrals fysiske lokalisering i det fylket hvor oppdraget utføres. Hvis leverandøren har adresse nærmere leveringsstedet/utførelsesstedet enn NAV hjelpemiddelsentral, skal den adressen tas som utgangspunkt. Det er kun leverandørens adresse som eventuelt skal brukes som utgangspunkt, ikke adressen til en eventuell underleverandør.
- Dersom leverandøren utfører flere oppdrag for Kunden på samme reise, skal det bare beregnes utgifter for én reise.
- For reisetid gjelder følgende:
 - Reisetid er den tiden leverandøren har brukt på reiseveien.
 - Reisetid skal avrundes til nærmeste time.
 - Reisetid skal faktureres med timepris reisetid oppgitt i bilag 2.

1.2 Utprøving av elektrisk rullestol og drivaggregat - gjelder postene 4-5 og 7-30

Utprøving av elektrisk rullestol og drivaggregat gjennomføres hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos den enkelte bruker etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Ved bestilling skal NAV hjelpemiddelsentral oppgi navn på bruker eller 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 eller 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 til leverandør hvis det ikke er egnet.

Utprøving skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

Hvis kontakten i kommunehelsetjenesten og/eller NAV hjelpemiddelsentral etter utprøvingen konkluderer med at rullestolen/drivaggregatet er egnet for bruker, kan leverandøren etter avtale med NAV hjelpemiddelsentral levere hjelpemidlet til bruker. Leverandøren skal skriftlig underrette NAV hjelpemiddelsentral om at utprøvingen er utført og fakturere NAV hjelpemiddelsentral for utprøvingen. NAV hjelpemiddelsentral skal deretter formelt bestille hjelpemidlet.

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

Leverandøren skal tilby én enhetspris per produkt som dekker alle aktivitetene som er nødvendige for å gjennomføre utprøvingen for hver tilbudte elektriske rullestol i postene 4-5 og 7-27, og for hvert tilbudte drivaggregat i postene 28-30. Tilbudte enhetspriser føres inn i bilag 2, produkt- og prisskjema, ark a, b, c, d og e.

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

1.3 Tilpasning på brukt elektrisk rullestol – gjelder postene 5 og 9-27

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

Tilpasning skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

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

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

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

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

Leverandørene skal tilby én timepris for tilpasning av brukt rullestol for hver tilbudte elektriske rullestol i postene 5 og 9-27. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2 produkt- og prisskjema, ark a, b, c og d.

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

1.4 Individuell tilpasning på ny og brukt elektrisk rullestol – gjelder postene 5 og 9-27

Individuell tilpasning er endring på rullestolens avtalefestede grunnutrustning utover endringene ved tilpasning, jf. punkt 6.3, ved bruk av for eksempel tilbehør fra annen leverandør enn rullestolsleverandøren og/eller løsninger laget for en bestemt bruker.

Individuell tilpasning gjelder både ny og brukt elektrisk rullestol. Leverandøren skal levere individuell tilpasning etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Individuell tilpasning skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

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

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
- Ved individuell tilpasning av brukt elektrisk rullestol skal NAV hjelpemiddelsentral dekke frakt av rullestolen til leverandørens lokaler. NAV hjelpemiddelsentral skal også dekke frakt av rullestolen fra leverandørens lokaler til avtalt leveringssted. Leverandøren skal sende rullestolen til avtalt leveringssted på en rimelig og hensiktsmessig måte.

- Ved individuell tilpasning av ny rullestol skal leverandøren dekke frakt av rullestolen fra leverandørens lokaler til avtalt leveringssted, det vil si at frakt til NAV hjelpemiddelsentral er inkludert i produktpris ved nykjøp.
- Når den individuelle tilpasningen skjer med bruk av deler som av produsenten ikke er beregnet brukt sammen med rullestolen, og disse kjøpes av tredjepart, skal delene faktureres Kunden uten påslag og med et maksimalt samlet administrasjonsgebyr på NOK 100,-.

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

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
- Når den individuelle tilpasningen skjer med bruk av deler som av produsenten ikke er beregnet brukt sammen med rullestolen, og disse kjøpes av tredjepart, skal delene faktureres Kunden uten påslag og med et maksimalt samlet administrasjonsgebyr på NOK 100,-.

Leverandøren skal tilby én timepris for individuell tilpasning for hver tilbudte elektriske rullestol i postene 5 og 9-27. Tilbudt timepris føres inn i bilag 2 produkt- og prisskjema, ark a, b, c og d.

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

1.5 Reparasjon av elektrisk rullestol og drivaggregat– gjelder postene 1-30

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

Leverandøren skal utføre reparasjoner etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Reparasjoner av de elektriske rullestolene og drivaggregatene skal utføres på en fagmessig god måte. Dersom produktet må sendes til leverandøren for reparasjon, løper fristen for å utføre reparasjonen fra leverandøren har mottatt produktet og ikke fra mottatt bestilling jf. punkt 6.1.1.

Reparasjoner skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

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 NAV hjelpemiddelsentral eller bruker 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.

Leverandøren skal tilby én timepris for reparasjon for hvert tilbudt produkt i samtlige poster.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2 produkt- og prisskjema, ark a, b, c, d og e.

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

1.6 Periodisk ettersyn av elektriske rullestoler - gjelder postene 1-27

Periodisk ettersyn omfatter service i henhold Leverandørens anbefaling (for eksempel funksjonstest, renhold og smøring).

Leverandøren skal foreta periodisk ettersyn etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral. Leverandøren og NAV hjelpemiddelsentral skal sammen, så langt som mulig, utarbeide planer for fremtidig periodisk ettersyn for å minimere unødvendige reiser.

Det periodiske ettersynet skal foretas av teknisk kvalifisert personell som har kompetanse på rullestolene slik at ettersynet utføres sikkerhetsmessig forsvarlig, og i henhold til de til enhver tid gjeldende forskrifter.

Alle feil som oppdages under det periodiske ettersynet, skal meddeles NAV hjelpemiddelsentral. NAV hjelpemiddelsentrals aksept skal foreligge før forebyggende vedlikehold eller reparasjoner igangsettes.

Ved feil på sikkerhetsanordninger som ikke straks kan avhjelpes, skal leverandøren sette rullestolen ut av drift og feilen meddeles NAV Hjelpemiddelsentral omgående. Det påhviler NAV hjelpemiddelsentral sammen med leverandør å opprette en rutine for denne type hendelser.

Etter utført ettersyn skal leverandøren uten ugrunnet opphold sende inn ferdig utfylt skjema for periodisk ettersyn til NAV hjelpemiddelsentral. Skjemaet følger med bestillingen fra NAV.

Ettersyn skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal tilby enhetspris for periodisk ettersyn for hver tilbudt elektriske rullestol i postene 1-27 som dekker aktivitetene som er nødvendig for å gjennomføre ettersynet. Prisen på ettersynet skal inkludere forbrukt olje, fett, twist og eventuelle andre smøre- og rengjøringsmidler.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2 produkt- og prisskjema, ark a, b, c og d.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i enhetspris for periodisk ettersyn hos bruker.

1.7 Montering av drivaggregat på manuell rullestol - gjelder postene 28-30

Tjenesten gjelder montering av drivaggregat både på ny og på brukt rullestol og enten drivaggregatet og rullestolen er kjøpt fra samme eller forskjellige leverandører. Tjenesten gjelder også når brukte drivaggregater skal gjenbrukes og monteres på en manuell rullestol.

Leverandøren skal levere montering etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Montering av drivaggregat på manuell rullestol omfatter følgende:

- Alt arbeid som er nødvendig for å montere drivaggregatet på den manuelle rullestolen til kjøreklar versjon.

Monteringen skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

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

- Det skal faktureres avtalt enhetspris 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, det vil si at frakt til NAV hjelpemiddelsentral er inkludert i produktpris ved nykjøp. Leverandøren skal sende produktet til NAV hjelpemiddelsentral eller bruker på en rimelig og hensiktsmessig måte.

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

- Det skal faktureres avtalt enhetspris og forbruk av deler.

Leverandøren skal tilby én enhetspris for montering av drivaggregat for hvert tilbudte drivaggregat i postene 28-30 som dekker aktivitetene som er nødvendig for å gjennomføre monteringen.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2 produkt- og prisskjema, ark e.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i enhetsprisen for montering av drivaggregat på manuell rullestol hos bruker.

1.8 Frakt av elektrisk rullestol og drivaggregat til bruker og opplæring av bruker - gjelder postene 5 og 9-30

Tjenesten frakt av elektrisk rullestol/drivaggregat til bruker og opplæring av bruker benyttes etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentraler når man ønsker å få levert et nytt produkt direkte til bruker, eller sentralen har et nytt eller gjenbrukt produkt på sitt lager, og bruker trenger opplæring i rullestolen/drivaggregatet ved levering.

NAV hjelpemiddelsentral har ansvaret for å koordinere med bruker/brukers foresatte og eventuelt kommunehelsetjenesten.

Frakt av produkt til bruker og opplæring av bruker skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte for frakt av elektrisk rullestol/drivaggregat til bruker og opplæring:

- Enhetspris frakt av produkt til bruker og opplæring av bruker.

Reise- og oppholdskostnader er inkludert i enhetsprisen.

Leverandøren skal tilby én enhetspris for frakt av produkt til bruker og opplæring av bruker for hver tilbudt elektrisk rullestol i postene 5 og 9 - 27 og for hvert tilbudte drivaggregat i postene 28-30 som dekker aktivitetene som er nødvendig for å gjennomføre tjenesten.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2 produkt- og prisskjema, ark a, b, c, d og e.

1.9 Klargjøring av elektrisk rullestol og drivaggregat for lager (gjenbruk) – gjelder postene 1-30

Tjenesten klargjøring av elektrisk rullestol og drivaggregat for lager (gjenbruk) innebærer at et brukt produkt settes i stand slik at det kan gjenbrukes. Leverandøren skal tilby klargjøring for lager (gjenbruk) av alle de tilbudte produktene.

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

Leverandøren skal utføre klargjøring for lager (gjenbruk) etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Klargjøring for lager (gjenbruk) inneholder:

- funksjonstest
- reparasjon/utskifting av ødelagte og slitte deler
- rengjøring
- ny bruksanvisning
- frakt til NAV hjelpemiddelsentral

Etter at klargjøringen for lager (gjenbruk) er gjennomført, skal rullestolen/drivaggregatet framstå som tilnærmet ny.

Klargjøring for lager (gjenbruk) skal være ferdigstilt og rapport til NAV hjelpemiddelsentral skal være mottatt innen fristen i punkt 1.1.1.

Leverandøren skal tilby én enhetspris for klargjøring for lager (gjenbruk) for hvert tilbudte produkt i samtlige poster som dekker aktivitetene som er nødvendige for å gjennomføre klargjøring for lager (gjenbruk). I tillegg kommer stykkpris på forbrukte deler som avtalt i rammeavtalen.

Reise- og oppholdsutgifter er ikke aktuelt i tilknytning til klargjøring for lager (gjenbruk) fordi NAV hjelpemiddelsentral dekker frakt av produkt til leverandørens lokaler, og frakt tilbake til NAV hjelpemiddelsentral inngår i enhetsprisen.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2, produkt- og prisskjema, ark a, b, c, d og e.

1.10 Kassasjon

Kassasjon er aktuelt der leverandørene får tilsendt hjelpemidlene for reparasjon og eller klargjøring for gjenbruk.

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 forventede 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 likevel ikke skal kasseres, skal sentralen raskt, og senest innen fem (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 for reparasjonen/klargjøringen for gjenbruk.

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