

Bilag 1

Behov- og kravspesifikasjon

Anskaffelse av kalendere og planleggingssystemer

INNHOLDSFORTEGNELSE:

1	KLASSIFISERING	3
2	SPEFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN	3
2.1	Definisjoner	3
3	PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV	4
3.1	Samsvarserklæring	4
3.2	Krav til tilbehør og reservedeler	4
3.3	Batterier, strømforsyning og lading	5
3.4	Programvare og lisenser (gjelder post 5 – 8).....	5
4	POSTER.....	5
4.1	Krav til tilbudt produkt/produktserie	5
4.2	Postinndeling	5
4.2.1	Post 1 Enkel kalender med døgnorientering	6
4.2.2	Post 2 Enkel kalender med døgnorientering og påminnelse	7
4.2.3	Post 3 Tidshjelpemiddel med visuell nedtelling av tidsintervall.....	8
4.2.4	Post 4 Dagsplanlegger med elektronisk tidsmarkør	8
4.2.5	Post 5 Digitalt planleggingssystem som programvare/app	9
4.2.6	Post 6 Digitalt planleggingssystem installert på liten enhet.....	10
4.2.7	Post 7 Digitalt planleggingssystem installert på stor enhet.....	12
4.2.8	Post 8 Digitalt planleggingssystem installert på stasjonær enhet	13
5	LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER.....	14
5.1	Leveringstid.....	14
5.2	Frakt generelt.....	15
5.3	Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker	15
5.4	Krav til merking ved levering.....	15
6	TJENESTER.....	15
6.1	Utføring av tjenester	16
6.1.1	Leveringstider tjenester.....	16
6.1.2	Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester	16
6.2	Reparasjon.....	16
6.3	Klargjøring for gjenbruk	17
6.4	Kassasjon.....	17
7	BRUK AV ARTIKKELNUMMER.....	18
8	SERVICE OG TEKNISK BISTAND	18
9	OPPLÆRING OG KURS	18
10	ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET	19
10.1	Bruksanvisning	19
10.2	Skriftlig gjenbruksprosedyre (kun for post 6 – 8)	19
11	DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL.....	19
11.1	Opplæringsmateriell.....	19

1 KLASSIFISERING

Produktene og tjenestene som er omfattet av denne anbudskonkurranse og som det ønskes tilbud på er klassifisert i NS-EN ISO 9999: 2016.

222715: Kalendere og planleggingssystemer

222730: Tidtakere

222790: Tilbehør og reservedeler

Med tilhørende tjenester (post 6 -8):

970322: Reparasjon

970522: Klargjøring for gjenbruk

I konkurransegrunnlaget vil kalendere, planleggingssystemer og tidtakere bli omtalt som kalendere og planleggingssystemer. Det henvises til punkt 4 for ytterligere spesifisering av hvilke produkter tilbudet omfatter og punkt 6 for tjenester.

2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

Det er en forutsetning at leverandøren kan levere produkter, tilbehør, reservedeler og eventuelle tjenester til brukere i hele landet, se rammeavtalen pkt. 4.1.2.

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

2.1 Definisjoner

Definisjoner av begreper benyttet i konkurransegrunnlaget er beskrevet nedenfor:

Begrep	Definisjon
Produkt	Hjelpemiddel som består av komponenter som beskrevet i punkt 4 Poster.
Tilbehør	Del som endrer produktets funksjon og/eller egenskaper. Tilbehøret kan monteres i tillegg til eller i stedet for del i grunnmodellen. Programvare og maskinvare er ikke å anse som tilbehør.
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.
Produktserie (post 3)	En produktserie er definert som: 1) Samme produkt med nedtelling av ulike tidsintervaller og/eller 2) Samme produkt i ulike størrelser. Produkter med ulike utforminger som er direkte avledet av størrelsesforskjellene i

	produktserien, anses for å være samme produkt og kan inngå i samme produktserie.
Produktserie (post 5)	En produktserie er definert som samme planleggingssystem tilpasset ulike operativsystemer (f.eks. iOS, android og/eller windows). Produkter med ulike utforminger som er direkte avledet av tilpasninger til operativsystemet, anses for å være samme produkt og kan inngå i samme produktserie.

3 PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV

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

Det skal være enkelt for oppdragsgiver å kople dokumentasjonen til de tilbudte produktene i bilag 2. Dersom det ikke er samsvar mellom dokumentasjonen og produktnavn i bilag 2, skal leverandøren legge ved en signert erklæring som viser sammenhengen.

3.1 Samsvarserklæring

Krav	Dokumentasjonskrav
Alle tilbudte produkter i postene 1 - 4 og 6 - 8 skal oppfylle krav i og være samsvarserklært og CE-merket i henhold til gjeldende EU-direktiv for det aktuelle produktet. Med gjeldende EU- direktiv menes det direktivet produsenten har satt produktet på markedet i henhold til.	Leverandøren bekrefter dette ved å sette «x» i aktuelle felt i kolonner for samsvarserklæring i bilag 2. Samsvarserklæring på engelsk eller et skandinavisk språk, datert og signert, skal kunne fremlegges på forespørsel.

3.2 Krav til tilbehør og reservedeler

- Leverandøren skal tilby tilbehør som direkte kan knyttes til bruken/avhjelpsfunksjonen av hjelpemiddelet, og som kan tilstås med hjemmel i folketrygdloven §10-5, 10-6 og 10-7.
- Alle delene som et produkt består av, og som kan være hensiktsmessige å skifte ut, skal tilbys som reservedeler.
- For tilbehør og reservedeler skal det oppgis til hvilke(t) produkt/produkter tilbehør(et)/reservedelene kan benyttes.
- Når samme tilbehør og reservedel kan benyttes til forskjellige produkter, skal det ha samme artikkelnummer hos leverandøren.
- Når tilbehøret består av én del, skal ikke samme del tilbys både som tilbehør og reservedel, kun som tilbehør. Når tilbehøret består av flere enkeltdeler som kan byttes ut ved reparasjon, skal disse tilbys som reservedeler.

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

3.3 Batterier, strømforsyning og lading

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

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

Dersom produktet leveres med oppladbare batterier der hele enheten skal settes til lading, må det oppladbare batteriet blokkeres for utskifting eller merkes tydelig.

3.4 Programvare og lisenser (gjelder post 5 – 8)

For programvare som kjøpes på denne avtalen, gjelder følgende:

- Programvaren som leveres, skal være siste versjon.
- Lisensnøkkel skal leveres sammen med produktet.
- Lisensnøkkel og serienummer påføres fakturaen.
- Lisenser skal ha varighet 3 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.
- Dersom oppdateringer i operativsystemet fører til at konfigureringen som beskrevet i punkt 4.2.6 og 4.2.7 felt C) kulepunkt 1 forsvinner, skal dette rettes vederlagsfritt i lisensperioden.
- Pris for forlengelseslisens med varighet 2 år skal tilbys i bilag 2.
- Ved tap av lisens ved bytte av maskinvare eller ved havari skal erstatningslisens gis vederlagsfritt.
- Programvaren og demoversjon skal være nedlastbar fra nettet ved førstegangskjøp (gjelder kun post 5).

4 POSTER

4.1 Krav til tilbudt produkt/produktserie

Tilbyr man mer enn ett produkt eller mer enn én serie i samme post 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, i den samme posten.

Ulike kombinasjoner av programvare og maskinvare skal tilbys som produkt, og ikke som tilbehør jf. punkt 2.1.

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

4.2 Postinndeling

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 postene.

Postene er bygget opp på følgende måte:

- Felt A beskriver den aktuelle brukergruppen.
- Felt B beskriver brukers behov til produktets egenskaper. De skisserte brukerbehovene omfatter både hva bruker selv har behov for og hva brukers hjelpere og NAV hjelpemiddelsentral har behov for. Brukers behov, beskrevet i felt B, er ikke å anse som krav.
- Felt C beskriver krav til produktet og eventuelt til tilbehør.
- Felt D beskriver hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse*.
- Felt E beskriver hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *totalpris*.

Produktene det gis tilbud på deles inn i følgende poster fra 1 til 8. Alle etterspurte opplysninger om produktene fylles inn i bilag 2, under aktuelt ark.

4.2.1 Post 1 Enkel kalender med døgnorientering

Produkt
<p>A) Brukerne er i hovedsak voksne personer som</p> <ul style="list-style-type: none">• har ulike kognitive vansker• har nedsatt evne til døgnorientering, herunder også om det er dag eller natt• ofte kan ha svekket syn, hørsel og/eller motorikk• kan bli forstyrret av mange inntrykk og mye informasjon• kan ha svekkede leseferdigheter, men kan ofte kjenne igjen ordbilder• har liten evne til å betjene kalenderen selv• kan ha problemer med å forstå klokken, og det varierer hvilket klokkeformat brukerne forstår best (analog, digital, lyd m.m)• kan ha mange ulike hjelpere
<p>B) Brukernes behov: <u>Utforming tilpasset brukergruppen:</u> Brukerne har behov for et produkt som gir enkel og tydelig informasjon.</p> <p><u>Enkel i bruk:</u> Det er behov for et produkt som brukerne ikke må betjene, herunder er det også behov for at bytte mellom vintertid/sommertid går automatisk. Det kan være behov for at mengden informasjon enkelt kan tilpasses brukernes behov.</p>
<p>C) Krav til produktet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Må kunne vise klokke, ukedag og tid på døgnet (f.eks. morgen, ettermiddag, natt osv.)• Må kunne stå koblet til strømmett• Må kunne fungere uten internett-tilkobling• Tekst og eventuell tale må være på norsk• Produktet må ha en reserveløsning som tar vare på alle innstillinger ved et eventuelt strømbrudd.
<p>D) Tildelingskriteriet <i>kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse</i> vektet 55-65 % Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt hjelpemidlet møter følgende brukerbehov:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utforming tilpasset brukergruppen (teller mest)• Enkel i bruk

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt
- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.2 Post 2 Enkel kalender med døgnorientering og påminnelse

Produkt

A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som

- har ulike kognitive vansker
- har nedsatt evne til døgnorientering, herunder også om det er dag eller natt
- har problemer med å huske aktiviteter/avtaler
- ofte kan ha svekket syn, hørsel og/eller motorikk
- kan bli forstyrret av mange inntrykk/mye informasjon og som har vanskeligheter med å forholde seg til flere ting på en gang
- kan ha svekkede leseferdigheter
- har liten evne til å betjene kalenderen selv
- kan ha problemer med å forstå klokken, og det varierer hvilket klokkeformat bruker forstår best (analog, digital, lyd m.m)
- kan ha mange ulike hjelpere

B) Brukernes behov:

Utforming tilpasset brukergruppen:

Brukerne har behov for et produkt som gir enkel og tydelig informasjon og påminnelse om daglige aktiviteter/avtaler. Noen har behov for tilhørende talestøtte.

Enkel i bruk:

Det er behov for et produkt som ikke er avhengig av at brukerne betjener det, hverken når det kommer en påminnelse eller når kalender skal justeres ved for eksempel vintertid/sommertid. Brukerne har mange ulike hjelpere som skal legge inn påminnelser, og det er behov for at dette kan gjøres på en intuitiv måte. Det kan være behov for at mengden informasjon enkelt kan tilpasses brukernes behov.

C) Krav til produktet:

- Må kunne vise klokke, ukedag og tid på døgnet (for eksempel morgen, kveld osv.)
- Må kunne stå koblet til strømmnett
- Må kunne fungere uten internett-tilkobling
- Alarm med lyd
- Tekst og eventuell tale må være på norsk
- Produktet må ha en reserveløsning som tar vare på alle innstillinger ved et eventuelt strøbrudd.

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

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

- Utforming tilpasset brukergruppen
- Enkel i bruk

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt

- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.3 Post 3 Tidshjelpemiddel med visuell nedtelling av tidsintervall

Produkt/produktserie
<p>A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som</p> <ul style="list-style-type: none">• har ulike kognitive vansker• har utfordringer med tidsforståelse• har vanskeligheter med å komme i gang med og/eller avslutte en aktivitet• har vanskeligheter med å forstå hvor lenge en aktivitet skal vare• bruker tidshjelpemiddelet i og/eller utenfor hjemmet
<p>B) Brukers behov: <u>Utforming tilpasset brukergruppen:</u> Brukerne har behov for et produkt som gir en tydelig visuell nedtelling av ulike tidsintervaller og som gir et varsel når nedtellingen er ferdig. En del av brukerne har behov for at det ikke er enkelt å avbryte nedtellingen. Det er behov for et produkt som er robust og enkelt å ta med seg.</p> <p><u>Enkel i bruk:</u> Det er behov for et produkt som er enkelt å betjene både for brukerne og hjelper.</p>
<p>C)</p>
<p>D) Tildelingskriteriet <i>kvalitet vist gjennom behovsoppfyllelse</i> vektet 55-65 % Evalueringen av dette tildelingskriteriet tar utgangspunkt i hvor godt hjelpemidlet møter følgende brukerbehov:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utforming tilpasset brukergruppen• Enkel i bruk
<p>E) Tildelingskriteriet <i>totalpris</i> vektet 35-45 % Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pris produkt• Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.4 Post 4 Dagsplanlegger med elektronisk tidsmarkør

Produkt
<p>A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som</p> <ul style="list-style-type: none">• har ulike kognitive vansker• har utfordringer med tid, struktur, planlegging og oversikt over dagen/døgnet• har vanskelig for å forholde seg til mer enn én dag om gangen• kan ha nedsatt evne til døgnorientering, herunder også om det er dag eller natt• har problemer med å huske å utføre daglige aktiviteter• ofte har svake leseferdigheter og kan ha behov for at aktiviteter vises med grafiske symbol m.m.• ofte får hjelp av flere ulike hjelpere i dagsplanleggingen• ofte selv deltar i dagsplanleggingen
<p>B) Brukernes behov: <u>Utforming tilpasset brukergruppen:</u></p>

Brukerne har behov for et produkt som gir en tydelig oversikt over dagen og dagens aktiviteter/avtaler med en tidsmarkør som visualiserer godt hvor man er i døgnet, inkludert om det er natt eller dag. Brukerne har behov for å få påminnelse og visualisert når en aktivitet starter, innholdet i avtalen, og når den avsluttes.

Enkel i bruk:

Det er behov for et hjelpemiddel som brukerne og hjelperne sammen håndterer manuelt (f.eks. skrive, tegne, henge opp bilder/symboler). Brukerne kan ha mange ulike hjelpere som bidrar i dagsplanleggingen, og har behov for et svært enkelt og intuitivt produkt.

C) Krav til produktet:

- Dersom det kreves utstyr/materiell for å sette opp aktiviteter/avtaler på dagsplanleggeren skal dette være inkludert i produktet

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

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

- Utforming tilpasset brukergruppen
- Enkel i bruk

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektet 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt
- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.5 Post 5 Digitalt planleggingssystem som programvare/app

Produkt/produktserie

A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som

- har ulike kognitive vansker
- har utfordringer med tid, struktur, planlegging og oversikt over dagen/uken/måneden
- kan ha utfordringer med hukommelse, både knyttet til å utføre daglige aktiviteter, hva som skal skje og hva som har skjedd
- som kan benytte vanlig smarttelefon/nettbrett, men ikke kan benytte standard kalenderfunksjon.
- mestrer å orientere seg i mengden av apper i en vanlig smarttelefon/nettbrett
- har varierende leseferdigheter og kan trenge talestøtte eller illustrering av avtaler og aktiviteter med bilder/symboler
- har problemer med å gjennomføre aktiviteter/arbeidsoppgaver uten detaljert veiledning
- kan ha behov for å veksle mellom å benytte nettbrett og smarttelefon når daglige aktiviteter skal gjennomføres
- ofte er i skole, utdanning eller arbeid

B) Brukernes behov:

Brukerne har behov for et planleggingssystem som visualiserer og gir påminnelse om avtaler og aktiviteter på en enkel og oversiktlig måte og som bidrar til å gi brukerne en bedre tidsforståelse.

Godt brukergrensesnitt:

Brukerne har behov for et planleggingssystem med et brukergrensesnitt tilpasset brukergruppen. Det er behov for et planleggingssystem som er enkelt og intuitivt å bruke, herunder også at det er enkelt for brukerne og hjelperne å legge inn avtaler. Det er behov for at mengden informasjon enkelt kan tilpasses brukernes behov.

Funksjoner tilpasset brukergruppen:

Det er behov for et planleggingssystem med tilstrekkelig med funksjoner for brukergruppen. Noen brukere har behov for at kalenderen kan administreres av hjelper(e) som ikke er tilstede. Noen brukere kan ha behov for at planleggingssystemet kan synkroniseres mot et standard kalendersystem (f.eks. outlook) på brukernes utdannings- eller arbeidssted.

Operativsystem:

Appen skal installeres på brukernes egen enhet, og det er derfor behov for et planleggingssystem som kan installeres på smarttelefoner/nettbrett med ulike operativsystemer.

C) Krav til produktet:

- Gratis nedlastbar demo av planleggingssystemet (fullversjon) for minimum 30 dager
- Tekst og eventuell tale må være på norsk

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

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

- Godt brukergrensesnitt
- Funksjoner tilpasset brukergruppen
- Planleggingssystem som kan installeres på flere ulike operativsystemer (iOS, Android Windows) (teller minst)

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektet 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt
- Pris forlengingslisens 2 år
- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.6 Post 6 Digitalt planleggingssystem installert på liten enhet

Produkt

A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som

- har ulike kognitive vansker
- har utfordringer med tid, struktur, planlegging og oversikt over dagen/uken/måned
- kan ha utfordringer med hukommelse, både knyttet til å utføre daglige aktiviteter, hva som skal skje og hva som har skjedd
- som ikke kan benytte en smarttelefon med standardoppsett og ordinær kalender/planleggingssystem
- ofte har redusert orienteringsevne og lett blir distraheret av mye informasjon
- har varierende leseferdigheter og kan trenge talestøtte eller illustrering av avtaler og aktiviteter med bilder/symboler
- har problemer med å gjennomføre aktiviteter/arbeidsoppgaver uten detaljert veiledning
- ofte er i skole, utdanning eller arbeid

B) Brukernes behov:

Brukerne har behov for et planleggingssystem som visualiserer og gir påminnelse om avtaler og aktiviteter på en enkel og oversiktlig måte og som bidrar til å gi brukerne en bedre tidsforståelse.

Godt brukergrensesnitt:

Brukerne har behov for et planleggingssystem med et brukergrensesnitt tilpasset brukergruppen. Brukerne har behov for å komme rett inn i planleggingssystemet når enheten slås på. Det er behov for et planleggingssystem som er enkelt og intuitivt å bruke, herunder også at det er enkelt for brukerne og hjelperne å legge inn avtaler. Det er behov for at mengden informasjon enkelt kan tilpasses brukernes behov.

Funksjoner tilpasset brukergruppen:

Det er behov for et planleggingssystem med tilstrekkelig med funksjoner for brukergruppen. Mange brukere har behov for at kalenderen kan administreres av hjelper(e) som ikke er tilstede. Noen brukere kan ha behov for at planleggingssystemet kan synkroniseres mot et standard kalendersystem (f.eks. outlook) på brukernes utdannings- eller arbeidssted.

C) Krav til produktet:

- Som standardkonfigurasjon skal produktet leveres som et kognitivt hjelpemiddel uten tilgang til standardfunksjoner som for eksempel telefon, spill, surfing, sosiale medier. Generelle innstillinger som for eksempel volum, tilkobling til wi-fi/mobilnett, flymodus og oppdateringer (dersom disse ikke skjer automatisk) må være tilgjengelig for bruker.
- Produktet må kunne fungere uten SIM-kort
- Aktiviteter må kunne vises med foto og/eller grafiske symboler i tillegg til skrift
- Tekst og eventuell tale må være på norsk
- Automatisk løsning for back-up
- Maksimal størrelse på enheten er 7 tommer
- Beskyttelseglass på skjerm og beskyttelse bak på enheten
- Både maskinvare (uten programvare) og skjerm til enheten skal tilbys som reservedel, i bilag 2
- Brukerstøtte per telefon og e-post på hverdager minimum 5 timer i tidsrommet 08.30 – 15.30 (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge (på norsk eller annet skandinavisk språk).
- Klargjøring for gjenbruk må kunne utføres ved NAV Hjelpemiddelsentral, jf. punkt 10.2.

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

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

- Godt brukergrensesnitt
- Funksjoner tilpasset brukergruppen

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt
- Pris forlengingslisens 2 år
- Timepris reparasjon x 0,2
- Enhetspris klargjøring for gjenbruk x 0,2
- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.7 Post 7 Digitalt planleggingssystem installert på stor enhet

Produkt
<p>A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som</p> <ul style="list-style-type: none">• har ulike kognitive vansker• har utfordringer med tid, struktur, planlegging og oversikt over dagen/uken/måneden• kan ha utfordringer med hukommelse, både knyttet til å utføre daglige aktiviteter hva som skal skje og hva som har skjedd• ikke kan benytte ordinær kalender/planleggingssystem• kan ha svekket motorikk• ofte har redusert orienteringsevne og lett blir distraherert av mye informasjon• har varierende leseferdigheter og kan trenge talestøtte eller illustrering av avtaler og aktiviteter med bilder/symboler• har problemer med å gjennomføre aktiviteter/arbeidsoppgaver uten detaljert veiledning• ofte har behov for å ha hjelpemiddelet på en fast plass i hjemmet, men som likevel enkelte ganger tar det med seg andre steder• kan være i skole, utdanning eller arbeid
<p>B) Brukernes behov:</p> <p>Brukerne har behov for et planleggingssystem som visualiserer og gir påminnelse om avtaler og aktiviteter på en enkel og oversiktlig måte og som bidrar til å gi brukerne en bedre tidsforståelse.</p> <p><u>Godt brukergrensesnitt:</u></p> <p>Brukerne har behov for et planleggingssystem med et brukergrensesnitt tilpasset brukergruppen. Brukerne har behov for å komme rett inn i planleggingssystemet når enheten slås på. Det er behov for et planleggingssystem som er enkelt og intuitivt å bruke, herunder også at det er enkelt for brukerne og hjelperne å legge inn avtaler. Det er behov for at mengden informasjon enkelt kan tilpasses brukernes behov.</p> <p><u>Funksjoner tilpasset brukergruppen:</u></p> <p>Det er behov for et planleggingssystem med tilstrekkelig med funksjoner for brukergruppen. Mange brukere har behov for at kalenderen kan administreres av hjelper(e) som ikke er tilstede. Noen brukere kan ha behov for å ha tilgang til planleggingssystemet på sin smarttelefon når de er ute på aktiviteter, og noen kan ha behov for at planleggingssystemet kan synkroniseres mot et standard kalendersystem (f.eks. outlook) på brukernes utdannings- eller arbeidssted.</p>
<p>C) Krav til produktet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Som standardkonfigurasjon skal produktet leveres som et kognitivt hjelpemiddel uten tilgang til standardfunksjoner som f.eks. spill, surfing, sosiale medier. Generelle innstillinger som f.eks. volum, tilkobling til wi-fi/mobilnett, flymodus, oppdateringer må være tilgjengelig.• Aktiviteter må kunne vises med foto og/eller grafiske symboler i tillegg til skrift• Tekst og eventuell tale må være på norsk• Automatisk løsning for back-up• Minimum størrelse på enheten er 7 tommer

- Maksimum størrelse 13 tommer
- Veggfeste og bordstativ
- Både maskinvare (uten programvare) og skjerm til enheten skal tilbys som reservedel
- Brukerstøtte per telefon og e-post på hverdager minimum 5 timer i tidsrommet 08.30 – 15.30 (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge (på norsk eller annet skandinavisk språk).
- Klargjøring for gjenbruk må kunne utføres ved NAV Hjelpemiddelsentral, jf. punkt 10.2.

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

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

- Godt brukergrensesnitt
- Funksjoner tilpasset brukergruppen

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt
- Pris forlengingslisens 2 år
- Timepris reparasjon x 0,2
- Enhetspris klargjøring for gjenbruk x 0,2
- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.8 Post 8 Digitalt planleggingssystem installert på stasjonær enhet

Produkt

A) Brukerne er personer i alle aldersgrupper som

- har ulike kognitive vansker
- har utfordringer med tid, struktur, planlegging og oversikt over dagen/uken/måned
- kan ha utfordringer med hukommelse, både knyttet til å utføre daglige aktiviteter, hva som skal skje og hva som har skjedd
- ikke kan benytte ordinær kalender/planleggingssystem
- har svekket syn og/eller oppmerksomhet
- ofte har redusert orienteringsevne og lett blir distraheret av mye informasjon
- har varierende leseferdigheter og kan trenge talestøtte eller illustrering av avtaler og aktiviteter med bilder/symboler
- har problemer med å gjennomføre aktiviteter/arbeidsoppgaver uten detaljert veiledning
- har behov for hjelp fra pårørende og andre som ikke er tilstede for å administrere kalenderen

B) Brukernes behov:

Brukerne har behov for et planleggingssystem som visualiserer avtaler og aktiviteter på en enkel og oversiktlig måte og som bidrar til å gi brukerne en bedre tidsforståelse.

Godt brukergrensesnitt:

Brukerne har behov for et planleggingssystem med et brukergrensesnitt tilpasset brukergruppen. Brukerne har behov for å komme rett inn i planleggingssystemet når enheten slås på. Brukerne har behov for at avtaler/aktiviteter varsles på en måte som fanger

oppmerksomheten. Det er behov for et planleggingssystem som er enkelt og intuitivt å bruke, herunder også at det er enkelt for ulike hjelpere å legge inn avtaler. Det er behov for at mengden informasjon enkelt kan tilpasses brukernes behov.

Funksjoner tilpasset brukergruppen:

Det er behov for et planleggingssystem som har tilstrekkelig med funksjoner for brukergruppen.

C) Krav til produktet:

- Automatisk løsning for back-up
- Aktiviteter må kunne vises med foto og/eller grafiske symboler i tillegg til skrift
- Tekst og eventuell tale må være på norsk
- Minimum størrelse på enheten er 19 tommer
- Veggfeste eller bordstativ
- Mulighet for å legge inn aktiviteter/avtaler fra en annen enhet via en nettjeneste
- Maskinvare (uten programvare) skal tilbys som reservedel
- Brukerstøtte per telefon og e-post på hverdager minimum 5 timer i tidsrommet 08.30 – 15.30 (inkludert i prisen). Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått i Norge.
- Klargjøring for gjenbruk må kunne utføres ved NAV Hjelpemiddelsentral, jf. punkt 10.2.

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

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

- Godt brukergrensesnitt (telle mest)
- Funksjoner tilpasset brukergruppen

E) Tildelingskriteriet *totalpris* vektet 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris produkt
- Pris forlengingslisens 2 år
- Timepris reparasjon x 0,2
- Enhetspris klargjøring for gjenbruk x 0,2
- Avvik fra konkurransedokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

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 Frakt generelt

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

5.3 Dokumentasjon ved direktelevering av hjelpemiddel til bruker

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

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

Undertegnet pakkseddel sendes fra leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura uten ugrunnet opphold. Tidspunktet for når hjelpemidlet er levert som avtalt og pakkseddel er signert regnes som leveringsdag.

Leveringsdag skal være innen fastsatt leveringstid.

5.4 Krav til merking ved levering

Produktene skal ved levering være tydelig merket med:

- Produsent eller leverandør
- Leverandørens artikkelnummer
- Serienummer

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

6 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

- Reparasjon (timepris) (post 6 – 8)
- Klargjøring for gjenbruk (enhetspris) (post 6 – 8)

Under er en oversikt over tjenestetilknytning per post. Det er et krav om at tilbud i disse postene inneholder priser på tjenester. Prisene føres inn i bilag 2 i fanen for den aktuelle posten.

Post	Postnavn	Reparasjon	Klargjøring for gjenbruk
1	Enkel kalender med døgnorientering		
2	Enkel kalender med døgnorientering og påminnelse		
3	Tidshjelpemiddel med visuell nedtelling av tidsintervall		
4	Dagsplanlegger med elektronisk tidsmarkør		
5	Digitalt planleggingssystem som programvare/app		

6	Digitalt planleggingssystem installert på liten enhet	X	X
7	Digitalt planleggingssystem installert på stor enhet	X	X
8	Digitalt planleggingssystem installert på stasjonær enhet	X	X

6.1 Utføring av tjenester

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

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

6.1.1 Leveringstider tjenester

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

Tjeneste	Leveringsfrist (etter at produktet er mottatt hos leverandør)
Reparasjon	1 uke
Klargjøring for gjenbruk	4 uker

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. Rapporten/dokumentasjonen skal beskrive hvilken tjeneste/arbeid som er utført og forbruk av materiell.

Undertegnet rapport/dokumentasjon sendes fra leverandøren til NAV Økonomitjeneste som vedlegg til faktura. I tillegg sendes rapport/dokumentasjon til aktuell hjelpemiddelsentral. Tidspunktet for når tjenesten er ferdigstilt og dokumentasjonen er signert, regnes som leveringsdag for tjenesten/arbeidet.

6.2 Reparasjon

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

Leverandøren skal utføre reparasjoner etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral. Reparasjon utføres hos leverandør.

Reparasjoner skal utføres slik at produktet i ettertid fungerer slik det er ment å gjøre.

Tjenesten skal være levert innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte:

- 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 tilby én timepris for reparasjon for hvert tilbudt produkt.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

6.3 Klargjøring for gjenbruk

Tjenesten innebærer at produktet settes i stand slik at det kan gjenbrukes.

Vurdering av hvorvidt et produkt skal gjenbrukes gjøres av den enkelte NAV hjelpemiddelsentral. Tjenesten bestilles av NAV hjelpemiddelsentral.

NAV hjelpemiddelsentral besørger forsendelse av produktet til leverandøren for klargjøring for gjenbruk.

Tjenesten innebærer følgende:

- Rengjøring i den utstrekning det er nødvendig
- Sjekk/feilsøk
- Reparasjon/utskifting av ødelagte deler
- Nullstille hjelpemiddel og eventuell skytjeneste, og opprette ny/gjenbruke eventuell brukerkonto (gjelder kun post 6 - 8)
- Ny bruksanvisning

Etter at arbeidet er gjennomført, skal produktet være i god orden og fullt funksjonelt slik at det dekker ny brukers behov for et hensiktsmessig og funksjonelt hjelpemiddel.

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.

Tjenesten skal være levert innen fristen i punkt 6.1.1.

Det skal tilbys en enhetspris for tjenesten som skal omfatte ovennevnte punkter. Forbruk av deler kjøpes på avtalen.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2.

6.4 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 kostnytte-betraktning for hvorfor produktet bør kasseres.

Dersom NAV hjelpemiddelsentral mener at produktet ikke skal kasseres, skal den uten ugrunnet opphold, og senest innen 5 virkedager, gi leverandøren skriftlig tilbakemelding. Leverandøren skal da gjøre arbeidet ferdig i henhold til opprinnelig bestilling. Leveringstidene oppgitt i punkt 6.1.1 skal økes med det antall dager som har gått fra leverandøren sendte melding om foreslått kassasjon til leverandøren mottok NAV hjelpemiddelsentrals skriftlige meddelelse om at kassasjon ikke skal skje.

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

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

7 BRUK AV ARTIKKELNUMMER

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

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

8 SERVICE OG TEKNISK BISTAND

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

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

9 OPPLÆRING OG KURS

Leverandør skal på forespørsel kunne tilby ett vederlagsfritt produktfaglig kurs/oppdateringskurs for hver NAV Hjelpemiddelsentral. Slike kurs skal fortrinnsvis avholdes ved NAV hjelpemiddelsentral, men kan etter avtale avholdes på annen måte, som for eksempel videomøte.

Leverandøren skal for alle antatte produkter vederlagsfritt etter avtale gjennomføre én nødvendig demonstrasjon ved hver NAV hjelpemiddelsentral, men kan etter avtale gjennomføres på annen måte, som for eksempel videomøte.

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

10 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET

10.1 Bruksanvisning

Bruksanvisning for produkter på norsk skal legges ved tilbudet.

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

10.2 Skriftlig gjenbruksprosedyre (kun for post 6 – 8)

Skriftlig gjenbruksprosedyre for produkter på norsk skal legges ved tilbudet.

Gjenbruksprosedyren skal gi en beskrivelse av hvordan gjenbruk skal utføres når NAV hjelpemiddelsentral skal utføre gjenbruk uten at produktet sendes til leverandør.

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
- Opplæringsmateriell

Skriftlig bruksanvisning og gjenbruksprosedyre (jf. punkt 10.2) skal i tillegg følge vedlagt for hvert nytt produkt. Bruksanvisningen skal også kunne leveres vederlagsfritt på forespørsel fra NAV hjelpemiddelsentraler.

11.1 Opplæringsmateriell

Instruksjonsvideo, e-læring og/eller videobasert opplæringsmateriell for opplæring i bruk av hjelpemiddelet skal være tilgjengelig på www.hjelpemiddeldatabasen.no fra den dato det kan gjøres avrop på avtalen.

Opplæringsmaterialet skal være på norsk og gi en gjennomgang av:

- Hvordan komme i gang
- Hvordan gjøre eventuelle innstillinger
- Eksempler på hjelpemiddelet i bruk