

Bilag 1

Behov- og kravspesifikasjon

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	ANSKAFFELSENS OMFANG	4
2	SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN	4
2.1	Definisjoner	4
3	PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV	5
3.1	Samsvarserklæring	5
3.2	Strømforsyning, oppladbare batterier og lader	5
3.3	Programvare og lisenser	6
3.4	Krav til tilbehør og reservedeler	6
4	DELKONTRAKTER	7
4.1	Krav til tilbudt produkt	7
4.2	Inndeling	7
4.2.1	Delkontrakt 1 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler, grunnpakker med symbolmateriale	7
4.2.2	Delkontrakt 2 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler, kommunikasjonstavler med symboler	8
4.2.3	Delkontrakt 3 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler, kommunikasjonsbøker med tekst eller symboler med tekst	9
4.2.4	Delkontrakt 4 Programvare for å produsere og redigere kommunikasjonsmateriell som skal trykkes	9
4.2.5	Delkontrakt 5 Samtaleapparat for tekst-til-tale med teksts skjerm på 1 til 4 linjer	10
4.2.6	Delkontrakt 6 Standard datautstyr for ASK og alternativ betjening	10
4.2.7	Delkontrakt 7 Talemaskin med touch-betjening	13
4.2.8	Delkontrakt 8 Talemaskin med øyestyring	14
4.2.9	Delkontrakt 9 Talemaskin for alternative betjeningsmetoder	15
4.2.10	Delkontrakt 10 Stemmeforsterker - bærbar	17
4.2.11	Delkontrakt 11 Øyestyringssystemer for standard datautstyr	18
5	LEVERING AV PRODUKTER, TILBEHØR OG RESERVEDELER.....	18
5.1	Leveringstid	18
5.2	Leveringsdag	18
5.3	Frakt generelt	19
5.4	DOKUMENTASJON VED DIREKTELEVERING AV HJELPEMIDDEL TIL BRUKER.....	19
5.5	KRAV TIL MERKING VED LEVERING	19
6	TJENESTER	19
6.1	Utføring av tjenester	19
6.1.1	Leveringstider tjenester	20
6.1.2	Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester	20
6.1.3	Felles regler for reise- og oppholdsutgifter i forbindelse med tjenesteutføring	20
6.2	Utprøving	20
6.3	Opplæring og tilrettelegging	21
6.4	Reparasjon	22
6.5	Klargjøring for gjenbruk	23
6.6	Kassasjon	24
7	BRUK AV ARTIKKELNUMMER.....	24
8	SERVICE OG TEKNISK BISTAND.....	24
9	OPPLÆRING OG KURS	24
10	ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET	25
10.1	Bruksanvisning	25
10.2	Fargebilder	25
10.3	Dokumentasjon på innkjøpspriser i delkontrakt 6	25

11	DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL	25
12	OPPLYSNINGER TIL PRODUKTKATALOG OG HJELPEMIDDELDATABASEN	26

1 ANSKAFFELSENS OMFANG

Produktene og tjenestene som er omfattet av denne anbudskonkurransen er klassifisert i NS-EN ISO 9999: 2016

22 09 06 Stemmeforsterkere til personlig bruk (delkontrakt 10)
22 21 03 Bokstav- og symbolsett/-tavler (delkontrakt 1-3)
22 21 09 Samtaleenheter, heretter samtaleapparater og talemaskiner (delkontrakt 5, 6, 7, 8 og 9)
22 36 21 Pekteutstyr for datamaskin (delkontrakt 11)
22 33 03 PC Stasjonær (delkontrakt 6)
22 33 06 PC bærbar og PC håndholdt (delkontrakt 6)
22 39 04 Skjerm PC visuell (delkontrakt 6)
22 90 00 Programvare for nærkommunikasjon (delkontrakt 7, 8 og 9)
22 21 12 Programvare for nærkommunikasjon (delkontrakt 4, 7, 8 og 9)

22 33 90 Tilbehør og reservedeler til datamaskiner og terminaler
22 21 90 Tilbehør og reservedeler til hjelpemidler for nærkommunikasjon
22 18 33 Tilbehør og reservedeler til stemmeforsterkere - mikrofoner
24 18 12 Tilbehør og reservedeler til hjelpemidler for kommunikasjon - stativer
22 09 90 Tilbehør og reservedeler til samtaleapparater og talemaskiner
22 18 90 Tilbehør til hjelpemidler for håndtering av lyd-, bilde- og videoinformasjon

Med tilhørende tjenester:

970621 Utprøving
970621 Opplæring og tilrettelegging
970321 Reparasjon
970521 Klargjøring av produkt for gjenbruk

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

2 SPESIFISERING AV ANBUDSKONKURRANSEN

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

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

2.1 Definisjoner

Definisjoner av begreper benyttet i konkurransegrunnlaget er gitt nedenfor:

Begrep	Definisjon
Produkt	Hjelpemiddel slik det tilbys i konkurransen.
Tilbehør	Del som endrer produktets funksjon og/eller egenskaper. Tilbehøret kan monteres i tillegg til eller i stedet for del i produktet.

Reservedel	Del som ikke endrer produktets funksjon, men som erstatter en utslitt eller ødelagt del, det vil si alle delene produktet består av. Når tilbehøret består av flere enkeltdeler som kan byttes ut ved reparasjon, er hver enkeltdel å anse som reservedel.
Deler	Fellesbegrep for både tilbehør og reservedeler.
Demonstrasjonslisens	Fullverdig tilgang til programvaren i en begrenset tidsperiode.
ASK	Forkortelse for alternativ og supplerende kommunikasjon.
Nærkommunikasjon	Kommunikasjon mellom to eller flere personer som er i samme rom.
Syntetisk tale	Tekst som vises på en skjerm og blir lest opp med en kunstig stemme.
Individuell tilpassing	Redigere og tilrettelegge kommunikasjonshjelpemidlene slik at de blir tilpasset brukers individuelle behov.
Talemaskin	Maskin med verktøyprogramvarene for kommunikasjon installert på maskinen.
Maskinvare	Maskinen før installasjon av verktøyprogramvarene for kommunikasjon.
Oppdatering	En oppdatering er for eksempel retting av feil i programvaren eller mindre forbedringer av programvaren.
Oppgradering	En oppgradering er en større endring i programvaren som overgangen fra en eksisterende versjon til en nyere versjon, som for eksempel fra Windows 8 til Windows 10.
Virkedag	Alle dager som ikke er lørdag eller søndag, helligdag eller offentlig fridag.

3 PRODUKT- OG DOKUMENTASJONSKRAV

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

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 til delkontraktene 5, 7-9	Dokumentasjonskrav
Hvert produkt som tilbys i delkontraktene 5 og 7- 9 (unntatt programvare), skal oppfylle kravene i og være samsvarserklært etter det EU- direktivet eller den EU- forordningen produsenten har satt produktet på markedet etter.	<ul style="list-style-type: none">Leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av kravet til samsvarserklæring ved å sette «x» i aktuelle felt i kolonner for samsvarserklæring i bilag 2.Samsvarserklæring skal kunne fremlegges på forespørsel.

3.2 Strømforsyning, oppladbare batterier og lader

Følgende krav gjelder til strømforsyning, oppladbare batterier og ladere i delkontraktene 5 - 11: Strømforsyning, oppladbare batterier og lader skal leveres med produktet og være inkludert i prisen.

3.3 Programvare og lisenser

Følgende krav gjelder for programvare og lisenser:

- Programvaren som leveres skal være siste versjon. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8 og 9.
- Programvarens lisenser skal ha varighet i minst 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. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8 og 9.
- Oppdateringer og oppgraderinger av programvaren skal alltid kunne lastes ned fra nett. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8 og 9. Pris for forlengelseslisens med varighet 2 år skal tilbys i bilag 2. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8 og 9.
- Dersom oppdateringer og oppgraderinger i operativsystemet fører til at kravene som er beskrevet i punkt 4.2.4, 4.2.7, 4.2.8 og 4.2.9 felt B) ikke lenger oppfylles, skal dette rettes vederlagsfritt i lisensperioden. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8 og 9.
- Lisensnøkkel og eventuelt serienummer skal påføres faktura. Dette kravet gjelder i delkontraktene 4, 7, 8 og 9.
- Lisensnøkkel skal leveres sammen med produktet ved førstegangskjøp. Ved første gangs kjøp av kun programvare kan lisensnøkkel alternativt sendes på e-post til NAV hjelpemiddelsentral for mottak. Bestiller ved NAV hjelpemiddelsentral spesifiserer hvilke e-postadresser de skal sendes til. Dette kravet gjelder 4, 7, 8 og 9.
- Program med én lisens i delkontrakt 4 skal kunne brukes på minimum 3 enheter, uten at programmet må avinstalleres og/eller reinstallerer.
- Et verktøyprogram med én lisens i delkontrakt 7, 8, 9 skal kunne redigeres fra minimum 2 andre enheter i tillegg til brukers talemaskin. Nærpersoner skal kunne redigere i verktøyprogramvaren for individuelle tilpasninger ved å for eksempel bytte ut ord og symboler i brukers kommunikasjonsoppsett.
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt. Dette kravet gjelder lisenser i delkontraktene 4, 7, 8 og 9.
- Leverandøren må lagre bestillingsnummer, Apple id eller tilsvarende, og passord slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente dette på et senere tidspunkt. Dette kravet gjelder delkontrakt 6.
- Produktene i delkontraktene 6, 7, 8 og 9 skal leveres oppladet og klare til bruk. De er ikke å anse som klare til bruk før all programvare er ferdig installert, oppdatert og lisensiert. Dette gjelder både Windows- og kommunikasjonsprogrammene.

3.4 Krav til tilbehør og reservedeler

- Leverandøren skal tilby tilbehør som direkte kan knyttes til bruken/avhjelpsfunksjonen av hjelpemiddelet, og som kan tilstås med hjemmel i folketrygdloven §10-5, 10-6 og 10-7.

- Alle delene som et produkt består av, og som det er behov for å skifte ut, skal tilbys som reservedeler. De mest aktuelle reservedelene til kommunikasjonshjelpemidlene er; skjerm, touchpanel, hovedkort, batterier, diverse kretskort (I/O, wifi, Bluetooth, Interface mm.), harddisker, deler til chassis og øyenstyringsmoduler.
- For tilbehør og reservedeler skal det oppgis til hvilke(t) produkt/produkter tilbehør/reservedelene kan benyttes.
- Når samme tilbehør og reservedel kan benyttes til forskjellige produkter, skal det ha samme artikkelnummer hos leverandøren.
- Når tilbehøret består av én del, skal ikke samme del tilbys både som tilbehør og reservedel, 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.

4 DELKONTRAKTER

4.1 Krav til tilbudt produkt

Tilbyr man mer enn ett produkt i samme delkontrakt skal dette være forskjellige produkter, se definisjon av produkt i punkt 2.1. Det er ikke anledning til å bygge om et produkt ved hjelp av tilbehør og/eller programvare og tilby dette under et annet navn/artikkelnummer, som om det var et nytt produkt, i den samme delkontrakt

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

4.2 Inndeling

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

Delkontraktene er bygget opp på følgende måte:

- Felt A beskriver den aktuelle brukergruppen.
- Felt B beskriver krav til produktets minimumsutrustning og eventuelt krav til tilbehør.
- Felt C beskriver hvilke elementer som inngår i evalueringen av tildelingskriteriet *totalpris*.
- Felt D: for delkontraktene 5 og 10 beskriver felt D hvilke elementer 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.

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

4.2.1 Delkontrakt 1 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler, grunnpakker med symbolmateriale

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres trykkede kommunikasjonshjelpemidler, grunnpakker med symbolmateriale som er tilpasset brukernes språklige forutsetninger. Det etterspørres:

- Relevant og tilstrekkelig vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk.

<ul style="list-style-type: none">○ At det fremkommer av dokumentasjonen hvordan materiellet skal brukes, og hvilke brukere materiale er utviklet for.○ Lett tilgjengelig ordforråd bestående av enkeltord i ett symbolsystem
A) Brukerne: <ul style="list-style-type: none">● Er både barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med symboler● Kan ha betjeningsvansker og/eller synsvansker● Kan trenge et alternativ eller supplement til talemaskin
B) Krav: <p>Materialet med symboler må bestå av trykkede elementer i et materiale som skal:</p> <ul style="list-style-type: none">● være motstandsdyktig mot fukt● tåle hard bruk● bestå av løse symbolkort, eller tilsvarende, organisert i et system● kunne festes på en enkel måte, med borrelås eller tilsvarende, til ulike gjenstander, for eksempel på vegger, tavler o.l.● ha erstatningsfiler i et åpent filformat, f.eks. pdf, docx, jpeg.
C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 % <p>Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:</p> <ul style="list-style-type: none">● Pris produkt● Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.2 Delkontrakt 2 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler, kommunikasjonstavler med symboler

Kort beskrivelse av delkontrakten <p>I denne delkontrakten etterspørres trykkede kommunikasjonshjelpemidler, kommunikasjonstavler med symboler som er tilpasset brukernes språklige forutsetninger. Det etterspørres:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Relevant og tilstrekkelig vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk.○ At det fremkommer av dokumentasjonen hvordan materiellet skal brukes, og hvilke brukere materiale er utviklet for.○ Lett tilgjengelig ordforråd bestående av tematavler i et system
A) Brukerne: <ul style="list-style-type: none">● Er både barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med symboler● Noen av brukerne har utviklet et større ordforråd● Kan ha betjeningsvansker og/eller synsvansker● Kan trenge et alternativ eller supplement til talemaskin
B) Krav: <p>Kommunikasjonstavlene med symboler må bestå av trykket materiell som skal:</p> <ul style="list-style-type: none">● være motstandsdyktig mot fukt● tåle hard bruk● bestå av ark med flere symboler per ark, eller tilsvarende, organisert i et system● ha erstatningsfiler i et åpent filformat, f.eks. pdf, docx, jpeg.
C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 % <p>Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:</p> <ul style="list-style-type: none">● Pris produkt● Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.3 Delkontrakt 3 Trykkede kommunikasjonshjelpemidler, kommunikasjonsbøker med tekst eller symboler med tekst

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres ferdig trykkede kommunikasjonshjelpemidler, kommunikasjonsbøker med tekst eller symboler med tekst som er tilpasset brukernes språklige forutsetninger. Det etterspørres:

- Ferdige kommunikasjonsbøker med mulighet for å gjøre individuelle tilpasninger
- Tilpasningsmuligheter ved hjelp av programvare (for eksempel tilpasningsmuligheter ved hjelp av slik programvare som NAV etterspør i delkontrakt 4).
- Relevant og tilstrekkelig vokabular, organisert på en måte som sikrer effektiv bruk.
- At det fremkommer av dokumentasjonen hvordan bøkene skal brukes, og hvilke brukere bøkene er utviklet for.

A) Brukerne:

- Er både barn og voksne som ikke har funksjonell tale og skal uttrykke seg med tekst og/eller symboler med tekst
- Noen av brukerne har utviklet et større ordforråd
- Kan ha betjeningsvansker og/eller synsvansker
- Kan trenge et alternativ eller supplement til talemaskin

B) Krav:

Kommunikasjonsbøkene med tekst og eller symboler med tekst må bestå av trykket materiell som skal:

- være motstandsdyktig mot fukt
- tåle hard bruk
- kunne tilpasses individuelt ved hjelp av programvare, enten med programvaren som NAV etterspør i delkontrakt 4 eller annen allment tilgjengelig programvare

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen i dette tildelingskriteriet:

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

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

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres programvare for å produsere og redigere kommunikasjonsmateriell som skal trykkes som papirsymboler, kommunikasjonstavler og kommunikasjonsbøker. Det er nærpå personer rundt bruker som benytter programvaren for å produsere materiell for alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK-materiellet).

A) Brukerne:

- Barn og voksne som ikke har funksjonell tale og/eller som har behov for visuell støtte av symboler for å kommunisere.
- Bruker har behov for ASK-hjelpemidler som er trykket på papir.

B) Krav:

- Programvare for å produsere, redigere og skrive ut kommunikasjonsmateriell.
- Symbolbank med relevant og tilstrekkelig mengde symboler

- Søkeverktøy på norsk for symboler i symbolbanken
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt.
- Mulighet for å importere egne bilder inn i programmet i filformat: jpg og/eller png eller tilsvarende.

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris produkt
- 1 x pris forlengelseslisens med varighet 2 år
- 1 x timespris opplæring og tilrettelegging
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.5 Delkontrakt 5 Samtaleapparat for tekst-til-tale med tekstsjerm på 1 til 4 linjer

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres spesiallagde bærbare samtaleapparater med fysisk tastatur. Skrevet tekst blir lest opp med talesyntese. Delkontrakten omfatter ikke små datamaskiner som mobiltelefoner, nettbrett og lignende laget for andre formål.

A) Brukerne:

- Kan lese og skrive, men mangler funksjonelt talespråk
- Kan betjene en maskin med fysisk tastatur

B) Krav:

- Samtaleapparat med display, fysisk tastatur og innebygd høyttaler
- Skal ha syntetisk tale på norsk med minimum en mannsstemme og en kvinnestemme
- Skal være oppladbar
- Spesielt utviklet for ASK

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 35-45%

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

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

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

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

- God brukervennlighet
- God funksjonalitet
- Gode tilpasningsmuligheter

4.2.6 Delkontrakt 6 Standard datautstyr for ASK og alternativ betjening

I denne delkontrakten skal det inngås avtale med én leverandør.

Ved avrop i denne delkontrakten etterspør NAV standard datautstyr med installasjon av

programvare eller app. Programvare og apper som installeres på standard datautstyr er ikke omfattet av avtalen. Leverandøren har ikke plikt til å gi support til programvare og apper som de selv ikke er forhandler for.

På alle produkter som bestilles skal følgende utføres:

1. Opprette brukerkonto hos Apple, Microsoft eller Google, avhengig av type datamaskin, nettbrett eller telefon, og sette denne opp som aktiv på enheten.
2. Dersom Windows og Android-enheter har demoprogramvare skal dette avinstalleres. Det skal kun være ett operativsystem på enheten.
3. Oppgradere operativsystem med alle tilgjengelige oppgraderinger.
4. Gjøre kjøp av ASK-programvare/apper i aktuelle app-butikker og installere disse. Dersom programvare er kjøpt inn og levert av NAV, skal leverandøren installere disse. Unntaksvis kan det bestilles enhet uten programvare.
5. Utstede et skriftlig dokument til bruker med opplysninger om brukernavn, passord og hvilke programvare/apper som er installert. Dokumentet skal pakkes sammen med enheten. Tilsvarende dokument skal på forespørsel sendes til bestillende hjelpemiddelsentral. Leverandøren må lagre bestillingsnummer, Apple id eller tilsvarende og passord slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente denne informasjonen på et senere tidspunkt.
6. Lade opp enheten og tilleggsutstyr, som høyttalere med mer.
7. Pakke og sende enheten til NAV hjelpemiddelsentral.

Det estimeres at dette arbeidet utgjør ca. en halvtime for iOS/iPadOS/macOS-enheter, og ca. en time for Android- og Windows-baserte produkter.

NAV kjøper mest iOS/ipadOS-produkter. Dette skyldes at tilbudet av relevant ASK-programvare/apper er større enn for Android- og Windows-baserte produkter.

Totalpris

Leverandører skal inngi pris på produktene i basissortimentet som er etterspurt i bilag 2. Prisene skal være leverandørens reelle innkjøpspriser på produktet. I tillegg skal leverandørene gi pris på et påslag på produktene i basissortimentet. Dette påslaget skal dekke leverandørens arbeid med å gjøre produktet klart til bruk som beskrevet i punktene over. Leverandørens reelle innkjøpspris pluss påslaget utgjør prisen for produktet.

Dersom ett av produktene i basissortimentet tas ut av markedet (eller av andre grunner blir utilgjengelig i markedet) før tilbudsfristen, forbeholder oppdragsgiver seg retten til å oppdatere konkurransegrunnlaget med oppdatert versjon av produktet eller tilsvarende produkt.

I avtaleperioden:

I avtaleperioden er det leverandørens til enhver tid reelle innkjøpspris sammen med påslaget som utgjør prisen for produktet. NAV forutsetter at tilbudte priser er reelle priser på tilbudstidspunktet og representative for prisene i avtaleperioden.

Ved bestilling av andre produkter enn det som er spesifisert i basissortimentet skal prisen settes som beskrevet over. Det vil si leverandørens reelle innkjøpspris sammen med påslaget utgjør prisen for produktet.

I avtaleperioden vil NAV sammenligne priser mot markedspriser og ved urimelige forskjeller

vil NAV ha rett til å kreve prisreduksjoner.

Fakturering

Leverandørens reelle innkjøpspris sammen med påslaget utgjør prisen for produktet, og er den prisen som skal faktureres. Påslag for enheten skal ikke faktureres separat. Hms-nummeret som tildeles produktet gjelder for produktet samt påslaget.

Eventuelle apper som leverandør gjør innkjøp av i app-butikker faktureres i tillegg. Det er leverandørens reelle innkjøpspris av appen som skal faktureres.

Oppgradering av basissortiment

Dersom produsent oppgraderer et produkt i basissortimentet til ny versjon, skal ny versjon erstatte gammel versjon i basissortimentet. Leverandøren skal varsle NAV i rimelig tid ved slike endringer.

Dokumentasjon av innkjøpspriser

Leverandøren skal dokumentere innkjøpspriser. Se felt B) Krav for beskrivelse. NAV forbeholder seg retten til å verifisere innkjøpsprisene med leverandørens underleverandører.

A) Brukerne

- har ikke funksjonelt talespråk og har behov for et kommunikasjonshjelpemiddel.
- har behov for standard datautstyr til alternativ betjening.

B) Krav

- Basissortiment, se bilag 2.
- Utover basissortimentet i bilag 2 skal leverandøren kunne levere hele forbrukermarkedets bredde av macOS-, iOS-, iPadOS, Android- og Windows-baserte enheter.
- Hjemmeside med innlogging med oversikt over avtalesortiment (Webshop)
- Brukerkontoer skal være gjenbrukbare for NAV hjelpemiddelsentral og skal ikke være knyttet til en spesifikk bruker. Brukers navn skal for eksempel ikke være knyttet til brukerkontoen.
- Produkter skal være fri for forhåndsinstallert demonstrasjonsprogramvare.
- Ved bestilling av andre enheter enn det som er spesifisert i basissortimentet skal pris settes med samme prismekanisme:
 - leverandørens reelle innkjøpspris + påslag
- I tilbudet skal leverandør levere dokumentasjon på innkjøpsprisene oppgitt for produktet i basissortimentet. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandører, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av Leverandøren selv er ikke tilstrekkelig.
- I kontraktperioden skal leverandør ved forespørsel kunne fremvise dokumentasjon på innkjøpspriser. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandører, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av Leverandøren selv er ikke tilstrekkelig.

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- Pris basissortiment inkludert påslag
- Avvik fra anbudsdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.7 Delkontrakt 7 Talemaskin med touch-betjening

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres talemaskiner som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon, og som betjenes ved å trykke på en touch-skjerm. Det etterspørres talemaskinene med verktøyprogram med mulighet for å tilpasse kommunikasjonsoppsett for brukere med behov for ASK.

A) Brukerne:

- Barn og voksne med lite eller ingen funksjonell tale
- Har tilstrekkelig motorikk til å bruke touch-skjerm

B) Krav:

- Talemaskin med touch-betjening med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Talemaskin uten verktøyprogram og kommunikasjonsoppsett
- Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Forlengelseslisens med varighet 2 år
- Verktøyprogramvaren skal inneholde en eller flere kommunikasjonsoppsett
- Nye kommunikasjonsoppsett som følger av oppdateringer og oppgraderinger i verktøyprogramvaren som utvikles i avtaleperioden skal kunne installeres kostnadsfritt på maskinene.
- Alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett i verktøyprogramvaren skal inngå i talemaskinen ved nykjøp.
- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Kostnadsfri nedlastbar demonstrasjonslisens av verktøyprogrammet inklusive alle kommunikasjonsoppsett. Varighet på demonstrasjonslisensen skal være minimum 30 dager
- Verktøyprogrammet skal ha minimum én symbolbank for ASK med tilstrekkelig og relevant ordforråd for ASK. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne.
- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbank som leveres i standard bildeformat og filstruktur
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk talesyntese med barnestemme, mannsstemme og kvinnestemme.
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder.
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på talemaskinen.
- Talemaskinen skal være robust og tåle å bli brukt utendørs
- Tastatur i kommunikasjonsoppsettet skal ha ordprediksjon
- Talemaskinen skal være oppladbar og ha minimum 7 timer batteridrift.
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt.
- Bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved nykjøp.
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk.
- Brukerstøtte tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær kontortid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.
- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin eller talemaskin.
- Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen på talemaskinen. Disse artiklene tilbys som reservedeler.
- Bordstativ, enten integrert eller separat
- Bærearbeid
- Følgende må tilbys som tilbehør:

- Fingerguider
- Monteringsutstyr som for eksempel festebraketter, rullestolfester og gulvstativer - dersom det ikke er integrert i talemaskinen.
- Beskyttelse av talemaskinen for eksempel deksel eller etui - dersom det ikke er integrert i talemaskinen.

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris Talemaskin med verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- 0,5 x pris Talemaskin uten verktøyprogram og kommunikasjonsoppsett
- 0,5 x pris Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- 0,5 x pris forlengelseslisens med varighet 2 år
- 0,5 x timepris utprøving
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.8 Delkontrakt 8 Talemaskin med øyestyring

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres talemaskiner som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon, og som betjenes med øyestyring. Det etterspørres talemaskinener med verktøyprogram med mulighet for å tilpasse kommunikasjonsoppsett for brukere med behov for ASK.

A) Brukerne:

- Er både barn og voksne som har lite eller ingen funksjonell tale
- Har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer
- Bruker primært øynene til betjening av talemaskin
- Har ulike nivå i ferdigheter og forutsetninger for øyestyring

B) Krav:

- Talemaskin med øyestyring og verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Talemaskin uten verktøyprogram og kommunikasjonsoppsett
- Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Forlengelseslisens med varighet 2 år
- Talemaskinen skal ha øyestyring og touch-betjening som virker samtidig
- Tastatur i kommunikasjonsoppsettet skal ha ordprediksjon
- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Verktøyprogramvaren skal inneholde en eller flere kommunikasjonsoppsett
- Alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett i verktøyprogramvaren skal inngå i talemaskinen ved nykjøp.
- Nye kommunikasjonsoppsett som følger av oppdateringer og oppgraderinger i verktøyprogramvaren som utvikles i avtaleperioden skal kunne installeres kostnadsfritt på maskinene.
- Kostnadsfri nedlastbar demonstrasjonslisens av verktøyprogrammet inklusive alle kommunikasjonsoppsett. Varighet på demonstrasjonslisensen skal være i minimum 30 dager.
- Verktøyprogrammet skal ha minimum en symbolbank for ASK med ett tilstrekkelig og relevant ordforråd for ASK. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne.

- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbank som leveres i standard bildeformat og filstruktur.
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk talesyntese: barnestemme, mannsstemme og kvinnestemme.
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder.
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på talemaskinen.
- Det skal være minimum 2 bryterinnganger (integret eller separat)
- Talemaskinen skal være robust og tåle å bli brukt utendørs.
- Talemaskinen skal være oppladbar og ha minimum 7 timer batteridrift.
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt.
- Enkel bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved nykjøp.
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk.
- Brukerstøtte per telefon og e-post i ordinær kontortid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.
- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin eller talemaskin.
- Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen på talemaskinen. Disse artiklene tilbys som reservedeler.
- Følgende må tilbys som tilbehør:
 - ⊖ Monteringsutstyr som for eksempel festebraketter, bordstativer, rullestolfester og gulvstativer dersom det ikke er integret i talemaskinen
 - ⊖ Lek- og treningsprogrammer for øyestyring.

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris Talemaskin med øyestyring og verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- 1 x pris Talemaskin uten verktøyprogram og kommunikasjonsoppsett
- 1 x pris Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- 0,5 x pris forlengelseslisens med varighet 2 år
- 0,5 x timepris utprøving
- 0,5 x timepris opplæring og tilrettelegging
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.9 Delkontrakt 9 Talemaskin for alternative betjeningsmetoder

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres talemaskiner som kan benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon, og som betjenes med alternative betjeningsmetoder, f.eks. brytere, hodemus eller tilsvarende. Det etterspørres talemaskinener med verktøyprogram med mulighet for å tilpasse kommunikasjonsoppsett for brukere med behov for ASK.

A) Brukerne:

- Er både barn og voksne som har lite eller ingen funksjonell tale
- Har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer
- Bruker primært alternative betjeningsmetoder som hodemus, joystick og brytere til

betjening av talemaskinen

B) Krav:

- Talemaskin for alternativ betjening og verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Talemaskin for alternative betjeningsmetoder
- Talemaskin uten verktøyprogram og kommunikasjonsoppsett
- Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- Forlengelseslisens med varighet 2 år
- Verktøyprogrammet skal ha innstillinger for ulike scanningsmetoder
- Talemaskinen skal fungere med alternativ betjening og touch-betjening samtidig
- Skal kunne benyttes både med symbolkommunikasjon og tekstkommunikasjon
- Tastatur i kommunikasjonsoppsettet skal ha ordprediksjon
- Verktøyprogramvaren skal inneholde en eller flere kommunikasjonsoppsett
- Alle tilgjengelige kommunikasjonsoppsett i verktøyprogramvaren skal inngå i talemaskinen ved nykjøp.
- Nye kommunikasjonsoppsett som følger oppdateringer og oppgraderinger i verktøyprogramvaren som utvikles i avtaleperioden skal kunne installeres kostnadsfritt på maskinene.
- Kostnadsfri nedlastbar demonstrasjonslisens av verktøyprogrammet inklusive alle kommunikasjonsoppsett. Varighet på demonstrasjonslisensen skal være i minimum 30 dager.
- Verktøyprogrammet skal ha minimum en symbolbank for ASK med ett tilstrekkelig og relevant ordforråd for ASK. Dette/disse skal dekke behovet for både barn og voksne.
- Verktøyprogrammet må kunne nyttiggjøre seg av andre symbolbank som leveres i standard bildeformat og filstruktur
- Verktøyprogrammet skal minimum ha norsk talesyntese med barnestemme, mannsstemme og kvinnestemme.
- Det skal være mulighet for å benytte andre talesynteser som følger markedsstandarder
- Det skal være mulighet for å redigere kommunikasjonsoppsettet direkte på talemaskinen
- Det skal være minimum 2 bryterinnganger (integret eller separat)
- Talemaskinen skal være robust og tåle å bli brukt utendørs
- Talemaskinen skal være oppladbar og ha minimum 7 timer batteridrift.
- Leverandøren må lagre bestillingsnumrene sammen med lisenskodene, slik at NAV hjelpemiddelsentral kan innhente informasjonen om lisensen på et senere tidspunkt.
- Bruksanvisning på norsk i papirversjon skal følge produktet ved nykjøp.
- Fullversjon av bruksanvisning på norsk skal være tilgjengelig elektronisk.
- Brukerstøtte tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær kontortid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.
- Brukerstøtte med fjernhjelp tilgang til bruker/tilretteleggers datamaskin eller talemaskin.
- Ved kjøp av talemaskin skal trådløs mus og trådløst tastatur leveres med og være inkludert i prisen på talemaskinen. Disse artiklene tilbys som reservedeler.
- Følgende må tilbys som tilbehør:
 - ⊖ Fingerguide
 - ⊖ Monteringsutstyr som for eksempel festebraketter, bordstativer, rullestolfester og golvstativer dersom det ikke er integrert i talemaskinen.

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 0,1 x pris Talemaskin for alternativ betjening og verktøyprogram inklusive alle

kommunikasjonsoppsett

- 0,5 x pris Talemaskin uten verktøyprogram og kommunikasjonsoppsett
- 1 x pris Verktøyprogram inklusive alle kommunikasjonsoppsett
- 0,1 x pris forlengelseslisens med varighet 2 år
- 0,5 x timespris utprøving
- 0,5 x timespris opplæring og tilrettelegging
- 0,5 x timespris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

4.2.10 Delkontrakt 10 Stemmeforsterker - bærbar

Kort beskrivelse av delkontrakten:

I denne delkontrakten etterspørres kommunikasjonshjelpemidler som forsterker stemmen, til bruk i nærkommunikasjon. Stemmeforsterkeren består av en forsterker eller høyttaler, og en mikrofon som tilbehør. Det kan tilbys ulike typer mikrofoner som tilbehør.

A) Brukerne:

- Barn og voksne som har mulighet til å uttrykke seg verbalt, men har svak og/eller utydelig stemme og har derfor behov for kraftig forsterking av stemmen uten feedback og støy
- Kan ha behov for ulike typer mikrofoner som hodebåren mikrofon, strupemikrofon eller lignende.
- Har behov for å kunne bære med seg hjelpemiddelet på en enkel måte.

B) Krav:

- Stemmeforsterker med forsterker eller høyttaler med oppladbart batteri
- Minimum 1 type mikrofon, med ledning eller sender tilbudt som tilbehør
- Bærbar

C) Tildelingskriteriet totalpris vektes 35-45 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris stemmeforsterker med forsterker eller høyttaler med oppladbart batteri
- 1x gjennomsnitt av prisene på mikrofoner inkludert ledning eller sender, tilbudt som tilbehør
- 0,3 x timepris utprøving
- 0,3 x timepris opplæring og tilrettelegging
- 0,5 x timepris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

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

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

- God lyd kvalitet
- God brukervennlighet

4.2.11 Delkontrakt 11 Øyestyringssystemer for standard datautstyr

Kort beskrivelse av delkontrakten

I denne delkontrakten etterspørres øyestyringssystemer som gjør det mulig å betjene standard datautstyr med øynene.

A) Brukerne

- Er barn og voksne som kan nyttiggjøre seg standard datautstyr, men kan ikke betjene dem med hendene
- Har liten eller ingen funksjonell motorikk i hender og armer, og bruker primært øynene til betjening av datautstyret.
- Har behov for enkle menyer og mange valgmuligheter for musefunksjonen

B) Krav

- Øyestyringssystem med nødvendig programvare og drivere for å kunne betjene øyestyringen i operativsystemet
- Hensiktsmessig festeanordning
- Bruksanvisning for montering og oppstart
- Programvaren skal emulere ordinære musefunksjoner eller pekefunksjoner
- Brytertilkobling (integrert eller separat)
- Brukerstøtte tilgjengelig per telefon og e-post i ordinær kontortid. Brukerstøtte må kunne forstå norsk og kunne gjøre seg forstått på norsk.
- Status på øyesporingen samt øynenes posisjon i forhold til kameraet

C) Tildelingskriteriet totalpris vektet 100 %

Følgende elementer inngår i evalueringen av dette tildelingskriteriet:

- 1 x pris produkt
- 0,5 x timespris utprøving
- 0,5 x timespris opplæring og tilrettelegging
- 0,5 x timespris reparasjon
- 0,5 x enhetspris klargjøring for gjenbruk
- 1 x timepris reisetid
- Avvik fra anskaffelsesdokumentene som har økonomisk betydning for Oppdragsgiver

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.

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

5.2 Leveringsdag

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

5.3 Frakt generelt

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

5.4 DOKUMENTASJON VED DIREKTELEVERING AV HJELPEMIDDEL TIL BRUKER

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

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

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

5.5 KRAV TIL MERKING VED LEVERING

Produktene skal ved levering være tydelig merket med:

- Produsent eller leverandør.
- Leverandørens artikkelnummer
- Produktnavn
- Serienummer (der det finnes)
- Hjelpemiddelnummer

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

6 TJENESTER

Følgende tjenester gjelder for denne avtalen:

- Utprøving (timepris) til delkontraktene 5, 7, 8, 9, 10 og 11
- Opplæring og tilrettelegging (timepris) til delkontraktene 4, 5, 7, 8, 9, 10 og 11
- Reparasjon (timepris) til delkontraktene 5, 7, 8, 9, 10 og 11
- Klargjøring av produkt for gjenbruk (enhetspris) til delkontraktene 5, 7, 8, 9, 10 og 11

6.1 Utføring av tjenester

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

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

6.1.1 Leveringstider tjenester

Følgende leveringstider gjelder for tjenestene:

Tjeneste	Leveringsfrist etter at bestillingen av tjenesten er mottatt av leverandør
Utprøving	5 virkedager for å avtale tid og sted for utprøvingen.
Opplæring og tilrettelegging	5 virkedager for å avtale tid og sted for opplæring og tilrettelegging.
Reparasjon	5 virkedager
Klargjøring for gjenbruk	20 virkedager

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

6.1.2 Felles regler for dokumentasjon på utførte tjenester

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

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

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

Der det i punktene nedenfor (punktene 6.2, 6.3, 6.4 og 6.5 flg.) er oppgitt at reise- og oppholdsutgifter ikke er inkludert i tjenestepreisen gjelder:

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

6.2 Utprøving

Leverandøren skal levere hjelpemiddel til utprøving hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos bruker etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Hvis utprøvingen skal gjennomføres ute hos bruker skal NAV hjelpemiddelsentral oppgi navn på bruker/brukers pårørende/nærpersoner og kontaktperson i kommunen. Leverandør skal innen 5

virkedager etter mottatt bestilling ha avtalt tid og sted for utprøving med bruker, brukers nærperson, kontaktpersonen i kommunen, 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 etter avtale enten hente aktuelt hjelpemiddel hos NAV hjelpemiddelsentral, hvis dette er lagerført, eller 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 eller ikke.
- Retur av hjelpemidlet etter avtale til NAV hjelpemiddelsentral eller leverandør hvis det ikke er egnet.

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

Hvis det etter utprøvingen blir konkludert med at hjelpemidlet ikke er egnet, skal leverandøren dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2, fakturere NAV hjelpemiddelsentral for utprøvingen og ta hjelpemidlet i retur. Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris for utprøvingen.

Leverandøren skal tilby en timepris for hvert tilbudte produkt som dekker alle aktivitetene som er nødvendige for å gjennomføre utprøvingen.

Tilbudt timespris føres inn i bilag 2.

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

6.3 Opplæring og tilrettelegging

Leverandøren skal levere opplæring i bruk av kommunikasjonshjelpemidlet og/eller tilrettelegging av det til bruker etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Brukere kan ha svært ulike behov for opplæring og/eller tilrettelegging av hjelpemiddelet for å kunne ta det i bruk. I noen tilfeller er det nødvendig at leverandøren er fysisk til stede og i andre tilfeller kan opplæringen og tilretteleggingen gis via digital løsning. Det er viktig at brukers nærpersoner kan delta i opplæringen og tilretteleggingen slik at de blir i stand til å støtte bruker. Dette er nødvendig for å sikre at bruker får nytte av kommunikasjonshjelpemiddelet.

Tjenesten opplæring og tilrettelegging inneholder eksempelvis:

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

- Innholdet og omfanget av opplæringen og tilrettelegningen skal fremgå av bestillingen fra NAV hjelpemiddelsentral.

Dette er ikke en uttømmende liste over hva som inngår i tjenesten. Fordi brukere og brukeres nærpersoner har ulike behov kan det ikke beskrives uttømmende hva som vil inngå i en slik opplæring og tilrettelegging, og det er derfor avtalt en timepris for opplæring og tilrettelegging. Brukers individuelle behov for opplæring og tilrettelegging, fremgår av bestillingen fra NAV hjelpemiddelsentral.

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

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

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

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris.

Leverandøren skal fakturere på følgende måte når opplæring og tilrettelegging skjer hos NAV hjelpemiddelsentral eller hos bruker:

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris.
- Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for opplæring og tilrettelegging hos bruker.

Leverandøren skal tilby en timepris for opplæring og tilrettelegging for hvert tilbudte produkt som oppgis i bilag 2.

6.4 Reparasjon

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

Leverandøren skal utføre reparasjoner etter bestilling fra NAV hjelpemiddelsentral.

Reparasjoner skal utføres på en fagmessig god måte slik at produktet i ettertid fungerer slik det er ment å gjøre. Dersom produktet må sendes til leverandøren for reparasjon, løper fristen for å utføre reparasjonen fra det tidspunkt produktet er mottatt av leverandøren.

Reparasjoner skal være utført innen fristen i punkt 6.1.1.

Leverandøren skal dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2 og fakturere NAV hjelpemiddelsentral for reparasjonen.

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

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
 - NAV hjelpemiddelsentral skal dekke frakt av produktet til leverandørens lokaler.
-

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

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

- Det skal faktureres faktisk timebruk med avtalt timepris og forbruk av deler.
- Reise- og oppholdsutgifter er ikke inkludert i timeprisen for reparasjon hos bruker.

Pris for reservedeler som byttes ved reparasjon er ikke inkludert i prisen og fremkommer av bilag 2 til rammeavtalen, produkt- og prisskjema.

Leverandøren skal tilby én timepris for reparasjon for hvert tilbudte produkt.

Tilbudt timepris føres inn i bilag 2.

6.5 Klargjøring for gjenbruk

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

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

NAV hjelpemiddelsentral besørger forsendelse av produktet og dekker frakt til leverandøren for klargjøring for gjenbruk. Leverandøren skal klargjøre de mottatte produktene for gjenbruk. Fristen for å utføre klargjøring for gjenbruk løper fra det tidspunkt produktet er mottatt av leverandøren.

Tjenesten innebærer blant annet:

- Rengjøring
- Funksjonstest
- Oppdatere innholdet på produktet
- Reparasjon og eller utskifting av ødelagte og slitte deler
- Ny bruksanvisning

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

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.

Pris for reservedeler som byttes ved klargjøring av produkt for gjenbruk er ikke inkludert i prisen og fremkommer av bilag 2 til rammeavtalen, produkt- og prisskjema.

Klargjøring av produkt for gjenbruk skal være utført innen fristen i punkt 6.1.1.

Det skal tilbys en enhetspris for klargjøring av produkt for gjenbruk for hvert tilbudte produkt, som skal omfatte ovennevnte punkter. Forbruk av deler kjøpes på avtalen.

Leverandøren skal dokumentere at tjenesten er utført, se punkt 6.1.2, og fakturere NAV hjelpemiddelsentral, for klargjøring for gjenbruk. Leverandøren skal fakturerer enhetspris klargjøring for gjenbruk.

Tilbudt enhetspris føres inn i bilag 2.

6.6 Kassasjon

Leverandøren skal ved reparasjon og klargjøring for gjenbruk alltid vurdere om produktet bør kasseres. Vurderingen skal basere seg på en kost-nytte-betraktning, det vil si en vurdering av delekostnader, tidsforbruk til reparasjon og rengjøring, samt hva tidsbruken koster sett i forhold til hjelpemidlets verdi og forventet levetid. Dersom det blir vurdert at produktet bør kasseres, skal leverandøren foreslå kassasjon, og så raskt som mulig informere NAV hjelpemiddelsentral om dette. Leverandørens anbefaling skal inneholde produktets HMS artikkelnummer og en kost-nytte-betraktning for hvorfor produktet bør kasseres.

Dersom NAV hjelpemiddelsentral mener at produktet ikke skal kasseres, skal hjelpemiddelsentralen 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 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 av 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 avfalls plass.

7 BRUK AV ARTIKKELNUMMER

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

8 SERVICE OG TEKNISK BISTAND

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

Leverandørens personell skal kommunisere på norsk og være tilgjengelig på arbeidsdager i tidsrommet kl. 9-15.

9 OPPLÆRING OG KURS

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

Leverandøren skal for alle antatte produkter vederlagsfritt etter avtale gjennomføre én nødvendig demonstrasjon ved hver NAV hjelpemiddelsentral.

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

10 ØVRIG DOKUMENTASJON SOM VEDLEGGES TILBUDET

10.1 Bruksanvisning

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

Dette punktet gjelder ikke delkontrakt 6.

10.2 Fargebilder

Minst to fargebilder av hvert produkt skal legges ved tilbudet. Bildene skal være uten person og det skal være av produktet fra to ulike vinkler. Produktet på bildene skal være identiske med produktet det gis tilbud på. Bildene skal være påført leverandørens artikkelnummer, produktnavn, tilbyders navn og nummeret på delkontrakten produktet tilbys i.

Dette punktet gjelder ikke delkontrakt 6.

10.3 Dokumentasjon på innkjøpspriser i delkontrakt 6

Leverandører skal levere dokumentasjon på innkjøpsprisene oppgitt for produktene i basissortimentet. Dokumentasjon kan for eksempel være i form av kopi av avtale med underleverandør, faktura eller lignende. Dokumentasjon i form av liste utarbeidet av Leverandøren selv er ikke tilstrekkelig.

11 DOKUMENTASJON TIL NAV HJELPEMIDDELSENTRAL

Leverandøren skal sørge for at all nødvendig dokumentasjon finnes i elektronisk, nedlastbar versjon på sine nettsider fra den dato NAV Hjelpemiddelsentraler/SFE kan gjøre 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:

1. Bruksanvisning
2. Monteringsanvisning

Bruksanvisning og monteringsanvisning skal være på norsk, øvrige dokumenter på norsk, eventuelt et annet skandinavisk språk eller engelsk.

Skriftlig bruksanvisning skal i tillegg følge vedlagt for hvert nytt produkt og for hvert produkt som er klargjort for gjenbruk.

Dette punktet gjelder ikke for delkontrakt 6.

12 OPPLYSNINGER TIL PRODUKTKATALOG OG HJELPEMIDDELDATABASEN

Leverandørene plikter å oppgi nødvendig informasjon til produktkatalog (OeBS) og hjelpemiddeldatabasen om produkter som kommer på avtale. Leverandøren vil motta en mal for utfylling etter tildeling. Det vil gis korte frister for utfylling av denne informasjonen.
