

Bilag A – Kravspecifikation

*Indkøb og levering af ortopædiske fodtøj og indlæg til VIF-
kommunerne*

[Vejledning til Tilbudsgiver i forbindelse med afgivelse af tilbud

Dette bilag indeholder Ordregivers Kravspecifikation, som består af krav og mindstekrav, samt tilhørende information og regulering, der har til hensigt at skabe en fælles forståelse for den udbudte genstand.

Tilbudsgiver må ikke rette i Ordregivers tekst. Tilbudsgivere der retter i Ordregivers tekst risikerer at blive afvist, idet handlingen kan opfattes som værende et forbehold for udbudsmaterialet.

Teksten i denne vejledning er ikke en del af Rammeaftalen og vil blive fjernet ved indgåelse af Rammeaftalen.]

Indhold

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kravspecifikation | 3 |
| 2.1 | Generelt | 3 |
| 2.2 | Fremgangsmåde ved borgerhenvendelse | 4 |
| 2.2.1 | Generel rådgivning af borgere | 4 |
| 2.2.2 | Rådgivning ved svær foddeformitet: | 4 |
| 2.3 | Sortiment | 4 |
| 2.3.1 | Individuelt fremstillet fodtøj | 5 |
| 2.3.2 | Semiortopædisk fodtøj | 5 |
| 2.3.3 | Fabriksfremstillet fodtøj | 5 |
| 2.3.4 | Ortopædiske fodindlæg | 6 |
| 2.4 | Kvalitet | 6 |
| 2.4.1 | Holdbarhed | 7 |
| 2.4.2 | Allergener | 7 |
| 2.5 | Rådgivning og service | 7 |
| 2.6 | Personale | 7 |
| 2.6.1 | Klinisk fagpersonale | 7 |
| 2.7 | Vejledninger og datablade mv. | 8 |
| 2.8 | Bestilling og måltagning | 9 |
| 2.9 | Udlevering | 9 |
| 2.9.1 | Leveringstid | 10 |
| 2.10 | Fejl og mangler | 10 |
| 2.11 | Reparationer | 10 |
| 2.12 | Lokationer | 11 |
| 2.12.1 | Placering | 11 |
| 2.12.2 | Lokaler/prøverum | 11 |

1 Indledning

Nærværende Bilag fastsætter kravene til Leverandørens ydelser, der gælder for anskaffelsen som udbudt af Ordregiver ved udbudsbekendtgørelse nr. [reference].

Leverandøren gøres opmærksom på, at alle forhold skal være inkluderet i den tilbudte pris og alle mindstekrav således skal opfyldes, for at tilbuddet kan tages i betragtning.

Bemærk! Ordregiver henleder opmærksomheden på, at nedenstående krav og mindstekrav, kan blive ændret i forbindelse med besvarelsen af indkomne spørgsmål eller offentliggørelse af eventuelle rettelsesblade, så længe dette sker indenfor de udbudsretlige rammer.

2 Kravspecifikation

2.1 Generelt

Kommunen skal efter Servicelovens § 112 yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Støtten ydes til det bedst egnede og billigste hjælpemiddel ud fra en samlet vurdering af borgerens situation. Det er således Ordregiver der, ud fra en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede funktionsnedsættelse og deraf affødte behov for kompensation, afgør hvilket hjælpemiddel, der er bedst egnet og billigst for borgeren, og som der derfor kan ydes tilskud til. Leverandøren kan alene angive løsningsforslag.

Borgeren kan frit vælge Leverandør af hjælpemidler jf. Servicelovens § 112. Dette medfører at borgeren kan vælge en anden leverandør af det hjælpemiddel, som Ordregiver har udstedt bevilling til, end den Leverandør Ordregiver har indgået aftale med. Benytter borgeren sin ret til at vælge en anden Leverandør end Ordregivers aftaleleverandør, kan støtten dog højst udgøre et beløb svarende til den pris Ordregiver kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin aftaleleverandør.

I forbindelse med bevilling af hjælpemiddel efter ansøgning fra borger informerer Ordregiver borgeren om det frie leverandørvalg.

Der kan normalt ikke ydes støtte til hjælpemidler, som Borgeren selv har anskaffet, inden bevilling er givet¹. Der skal således foreligge en bevilling fra Ordregiver, førend fremstilling af ortopædisk fodtøj, herunder reparation og tilretning samt ortopædiske fodindlæg påbegyndes, medmindre andet er aftalt med Ordregiver for den enkelte borger, se dog pkt. 2.11 om mindre reparationer. Fremstilling/udlevering af hjælpemidler, hvor der ikke foreligger bevilling fra Ordregiver, sker på Leverandørens eget ansvar og kommunal dækning af udgiften kan som udgangspunkt ikke forventes.

I henhold til hjælpemiddelbekendtgørelsens § 6, stk. 3 skal afregning ske direkte mellem Leverandøren og Ordregiver. Borger hæfter dog selv for eventuel egenbetaling i forbindelse med udlevering af hjælpemiddel, og dette afregnes direkte mellem Leverandøren og borger.

Det skal fremgå af fakturaen, som sendes til Ordregiver, om borgerens eventuelle egenandel er fratrukket.

¹ Hjælpemiddelbekendtgørelsen § 2 (BEK. 1247 af 13.11.2017)

Leverandøren er forpligtet til at levere til samtlige visiterede borgere, der vælger Leverandøren til at levere hjælpemidlet.

2.2 Fremgangsmåde ved borgerhenvendelse

2.2.1 Generel rådgivning af borgere

Henvender en borger sig til Leverandøren, uden at være henvist fra Ordregiver, med et ønske om at få ortopædisk fodtøj, så skal Leverandørens tilknyttede fagperson foretage en vurdering af, hvorvidt en borger kan være berettiget til at modtage tilskud eller ej.

Leverandøren skal rådgive borgeren om, hvordan et normalt udredningsforløb forløber med forventet tidsforbrug, samt at det alene er Ordregiver som på baggrund af lægefaglig indstilling fra speciallæge, foretager bevilling til borgeren.

Såfremt borgeren ikke vurderes at være berettiget til tilskud, skal Leverandøren give en fyldestgørende information til borgeren, samt oplyse om muligheden for, at borgeren kan henvende sig til egen læge.

For almindelige og ikke komplicerede lidelser som ligtorne, nedgroede negle, almindelig platfod, hælspore og skæv storetå bør borgeren så vidt muligt vejledes til at undgå at skulle igennem en administrativ proces, som forventeligt vil resultere i et afslag. Leverandøren skal i den forbindelse rådgive og vejlede borgeren om hvilken behandling, som vurderes væsentligt at kunne afhjælpe borgerens gener, medføre højere livskvalitet og færre komplikationer.

2.2.2 Rådgivning ved svær foddeformitet:

Såfremt Leverandøren vurderer, at borgeren kan være berettiget til at modtage støtte til ortopædisk fodtøj eller indlæg, kan Leverandøren assistere borgeren i forhold til at indgive en digital ansøgning om tilskud til levering af ortopædisk fodtøj eller indlæg. Ansøgningen skal som udformes i blanketten som KL har godkendt på borger.dk. Borgerens behov skal stå beskrevet i ansøgningen i form af et journalnotat.

Ordregiver behandler derefter ansøgningen inkl. relevante speciallægepapirer og træffer afgørelse om, hvorvidt borgeren er berettiget til tilskud.

Det præciseres, at Leverandøren ikke er sagsbehandler. Leverandøren skal udfærdige ortopædisk fodtøj ud fra den bevilling, der er udstedt af Ordregiver, baseret på en lægefaglig vurdering i forhold til hvilken lidelse, der skal afhjælpes. Leverandøren skal anvende den til enhver tid bedste faglige vurdering af, hvilket fodtøj, der afhjælper borgerens problem bedst muligt i forhold til den konkrete bevilling udstedt af Ordregiver.

Leverandøren er derfor forpligtet til at foretage tilpasninger og mindre justeringer af fodtøjet som en del af den tilbudte pris.

Ved uenighed mellem borger og Leverandør er Leverandøren forpligtet til, uden unødigt forsinkelse, at kontakte Ordregiver med henblik på at søge en uenighed bilagt.

2.3 Sortiment

Aftalen omhandler levering af ortopædisk fodtøj og ortopædiske fodindlæg, samt tilhørende reparationer, tilretninger og andre tilknyttede ydelser, som fremgår af Bilag B – Tilbudsliste.

Produkterne skal tilgodese og kompensere borgere med varige og svære foddeformiteter.

Hjælpemidlet der ydes støtte til, skal være det bedst egnede og billigste. At hjælpemidlet skal være bedst egnet og billigst, indebærer at der så vidt muligt skal benyttes FF-fodtøj, alternativt semiortopædisk fodtøj fremfor individuelt fremstillet fodtøj. Tilsvarende skal der anvendes standard fodindlæg fremfor individuelt fremstillede fodindlæg hvor dette er muligt.

Leverandøren skal være leveringsdygtig i alle de efterspurgte produkter omfattet af Rammeaftalen.

Tilpasningen af det ortopædiske fodtøj og/eller ortopædisk fodindlæg skal være inkluderet i prisen.

Borgeren skal før valg af fodtøj, have mulighed for at vælge model ud fra sortiment eller katalog. Leverandøren skal om muligt tage hensyn til borgernes ønske til farve, model og design.

2.3.1 Individuelt fremstillet fodtøj

Patientens fod opmåles og der tages belastningsaftryk (pedografaftryk, blåaftryk, skanning el.lign.) for at se belastningspunkter og fejlstillinger på foden. Der skal fremstilles en individuel læst på baggrund af mål, aftryk og evt. en gipsafstøbning. Fodtøj og indlæg fremstilles over læsten, og undervejs foretages afprøvninger på borgeren, for at sikre, at læsten og det valgte indlæg korrigerer korrekt. Prøvningerne skal foretages som plastprøve og/eller prøvning af det delvist færdige fodtøj. Hvis borgeren tidligere har fået fodtøj efter samme læst, kan afprøvningerne undervejs eventuelt udelades. På denne måde skal fodtøjet få en unik pasform konstrueret til en stabil styring af fodens knoglestruktur. Alle dele af fodtøjet skal individuelt tilpasses den enkelte borger, dvs. produceret over personlig læst med individuelt overlæder. Det skal være muligt at korrigere foden og benlængden til den optimale gangafvikling samt sikre den nødvendige stabilitet for at holde foden.

2.3.2 Semiortopædisk fodtøj

Semiortopædisk fodtøj er fabriksfremstillet over standardlæster med standard overlæder og standardindlæg. Foden måles eller prøves i prøvesko for at finde den bedst passende standardlæst. Fodtøjet kan produceres i forskellige størrelser, vidder, med ekstra volumen m.m. Derved er der større hensyntagen til fodens form end ved fabriksfremstillet fodtøj. Semiortopædisk fodtøj kan anvendes til fødder, hvor der ikke er alt for store foddeformiteter eller komplikationer. Det kræver dog oftest, at standardindlægget erstattes af et individuelt tilpasset indlæg til støtte og evt. korrektion af foden. Fodtøjets sål kan tilgodese god afviklingsfunktion. Mindre ortopædiske tilretninger kan evt. foretages i eller udenpå fodtøjet.

2.3.3 Fabriksfremstillet fodtøj

Fabriksfremstillet fodtøj er fremstillet på fabrik over en standardlæst i serieproduktion med standardoverlæder. Fodtøjet kan være specielt beregnet til ømme og sarte fødder fx med ekstra volumen. Fodtøjet er velegnet til løse indlæg og til ortopædiske tilretninger på sålen (fx udvendige forhøjelser, gænger mv.).

Fabriksfremstillet fodtøj har et standardindlæg, og er som udgangspunkt ikke fodtøj, der forhandles i almindelig handel/netforretninger, da fodtøjet skal kunne bevilges i henhold til Servicelovens § 112.

Borgerens behov for fabriksfremstillet fodtøj i forskellige størrelser skal kunne dækkes.

2.3.4 Ortopædiske fodindlæg

Ortopædiske fodindlæg skal aflaste og korrigere varige og svære foddeformiteter. Indlæggene skal være individuelt fremstillet. Der skal altid foretages en individuel vurdering, inden der tages beslutning om, hvilken type ortopædisk fodindlæg der vil være det bedst egnede og billigste produkt til den enkelte borger.

Fodindlæg kategori 1

Individuelt fremstillede indlæg, der ud fra en præfabrikeret indlægsskal indslibes og manuelt opbygges med pelotte og dæksål. Måltagningen til indlægget sker efter en klinisk undersøgelse og anamnese samt en 2-dimensionel måltagning f.eks. ved blåaftryk, pedegraf eller lignende.

Fodindlæg kategori 2

Individuelt fremstillede indlæg, der ud fra en præfabrikeret indlægsskal indslibes og bygges manuelt op med minimum to væsentlige ortopædiske tilretninger som; stødabsorption, aflastninger, kiler og løft, hertil en afsluttende dæksål. Måltagning til indlægget sker efter en klinisk undersøgelse og anamnese samt 2-dimensionel måltagning ved f.eks. blåaftryk, pedegraf eller lignende.

Fodindlæg kategori 3

Individuelt fremstillet indlæg. Indlægget fremstilles efter en klinisk undersøgelse og anamnese samt en fod holdt i korrigeret stilling med en 3-dimensionel måltagning f.eks. ved en scanning, skumaftryk, gipsafstøbning eller tilsvarende. Indlægget fremstilles 100 % efter de 3-dimensionelle data jævnfør en gips, fræs eller tilsvarende.

Ortopædiske fodindlæg omfatter ikke fodortoser, der er fremstillet efter individuelle mål og støtter med et fast plast (i daglig tale såkaldte "minikapsler").

2.4 Kvalitet

Ved levering af ortopædiske fodtøj eller ortopædiske fodindlæg skal leverandøren garantere, at produktet opfylder de håndværksmæssige krav man kan stille til det, ligesom der skal stilles garanti for, at produktet udformes i overensstemmelse med borgerens foddeformitet.

Hvis det ortopædiske fodtøj ikke passer eller fungerer tilfredsstillende for borgeren, skal leverandøren tilpasse det. Kan en tilpasning ikke finde sted, skal leverandøren uden beregning fremstille et nyt produkt. Dog kun hvis nævnte ikke skyldes, at der er sket væsentlige forandringer hos borgeren under fremstillingsforløbet, hvilket leverandøren i givet fald skal dokumentere.

Samtlige produkter, herunder materialer og komponenter, skal til enhver tid overholde gældende forordninger, love, direktiver, bekendtgørelser, standarder, andre myndighedskrav mv.

Alle præfabrikerede hjælpemidler skal være CE-mærket.

Materialer, der anvendes ved forarbejdning, herunder farvning, af skindet til alle typer ortopædisk fodtøj samt til fremstilling af fodtøjet i øvrigt, tilsigtes ikke indeholde stoffer, der er dokumenteret allergifremkaldende eller på anden måde er dokumenteret sundhedsskadelige.

2.4.1 Holdbarhed

Ortopædisk fodtøj skal have en holdbarhed på minimum 18 måneder ved almindelig daglig brug, ud fra borgerens funktionsniveau,

Ortopædiske fodindlæg skal have en holdbarhed på minimum 12 måneder ved almindelig daglig brug, ud fra borgerens funktionsniveau.

2.4.2 Allergener

Leverandøren skal kunne levere produkter i specialgarvet skind i tilfælde hvor borgeren har allergi overfor de anvendte råmaterialer, herunder eksempelvis kromallergi. Tilsvarende skal Leverandøren kunne levere alternative processer i tilfælde hvor borger har lak- eller limallergi overfor de anvendte råmaterialer.

2.5 Rådgivning og service

Leverandøren skal yde faglig rådgivning og service til Ordregiver og borgere om produkterne omfattet af Aftalen. Rådgivningen skal kunne udføres personligt, telefonisk samt via mail og skal foregå på dansk.

Ordregiver og borgere skal have adgang til rådgivning og service på Hverdage i tidsrummet kl. 09 – 15.

Rådgivning og service er indregnet i tilbudspriserne og Leverandøren kan derfor ikke fakturere for ydelserne særskilt.

2.6 Personale

Leverandørens personale skal:

- være faglig kompetent
- udvise høj grad af forståelse og fleksibilitet
- være høflig og give professionel vejledning
- besidde evnen til at arbejde med mennesker i krise
- optræde professionelt, omsorgsfuldt, og etisk korrekt
- kunne tale og kommunikere på dansk
- identificere sig med billedlegitimation ved konsultation i borgernes egne hjem.

2.6.1 Klinisk fagpersonale

En borger skal klinisk betjenes af en ortopædisk skomagemester eller anden medarbejder, der opfylder nedenstående minimumskrav.

Leverandøren skal have mindst 3 (tre) behandlende medarbejdere ansat hvoraf mindst én (1) medarbejder er skomagemester og mindst én (1) medarbejder er klinisk behandlende og hvor samtlige medarbejdere har de krævede kompetencer i øvrigt.

Ved klinisk behandlende medarbejder forstår Ordregiver, at der er tale om en sundhedsfaglig eller anden medarbejder, der har fulgt en klinisk arbejdende skomagemester i mindst to år og har indhentet faglig viden vedrørende fodanatomi, -patologi og biodynamik svarende til niveauet på fodterapeutskolen og dermed kan foretage konsultationer. En skomagemester kan fagligt erstatte en klinisk behandlende medarbejder.

Medarbejderen skal have fulgt en arbejdende skomagemester omtrentligt svarende til fuld tid og således i fornødent og tilstrækkeligt omfang til at have erhvervet erfaringer deraf, som giver de nødvendige kvalifikationer i arbejdet.

En skomagemester defineres som en:

- skomagemester uddannet efter FOH's tidligere regler, eller
- anden medarbejder (f.eks. aut. Bandagist, fysio- eller fodterapeut), der har fulgt en klinisk arbejdende skomagemester i mindst to år og har indhentet faglig viden vedrørende fodanatomi, -patologi og biodynamik svarende til niveauet på fodterapeutskolen.

Følgende uddannelses- og erfaringsmæssige minimumskrav stilles til medarbejdere der udfører:

Individuelt ortopædisk fodtøj:

- Skomagemester uddannet efter FOH's tidligere regler eller
- Anden medarbejder eller aut. Bandagist, fysio- eller fodterapeut, der har fulgt en klinisk arbejdende skomagemester i mindst to år og har indhentet faglig viden vedrørende fodanatomi, -patologi og biodynamik svarende til niveauet på fodterapeutskolen

Semiortopædisk og fabriksfremstillet fodtøj og indlæg:

- Skomagemester uddannet efter FOH's tidligere regler eller
- Autoriseret bandagist, fysio- eller fodterapeut eller
- Anden medarbejder, der har fulgt en klinisk arbejdende skomagemester i mindst to år og har indhentet faglig viden vedrørende fodanatomi, -patologi og biodynamik svarende til niveauet på fodterapeutskolen

Bandagister, fysio- eller fodterapeut skal have fulgt en klinisk arbejdende skomagemester i mindst to år, alene, ved individuelt fremstillet fodtøj (HS) og ikke ved semiortopædiske-, FF-fodtøj og indlæg. Dette begrundes med, at der ved de individuelt fremstillede fodtøj (HS) stilles store krav til medarbejderens viden omkring læstefrembringelse, læstekorrektioner, nøjagtig måltagning, valg af materialer ift. sygdomsbilledet, da der målgruppen er borgere, hvor den optimale behandling er afgørende for at borgerens situation ikke forværres.

Borgergruppen omhandler diabetikere, der ved den mindste fejlbehandling vil kunne resultere i amputerede tæer, forfod eller hele foden i værste tilfælde.

Efter anmodning fra Ordregiver skal Leverandøren straks dokumentere, at dennes medarbejdere på en konsultationsadresse er uddannede.

På den enkelte konsultationsadresse skal der virke mindst én skomagemester.

Leverandøren skal opretholde et fagligt miljø på konsultationsadressen/erne og have mulighed for at trække på anden kapacitet i forbindelse med sygdom, i form af det fornødne udstyr og personalemæssige ressourcer.

2.7 Vejledninger og datablade mv.

Leverandøren skal informere om generel produktanvendelse.

Vejledninger og produktbeskrivelser skal udleveres sammen med produkterne.

Vejledningerne skal indeholde vaske-, rengørings- og vedligeholdelsesanvisninger.

Alt materiale vedrørende produkterne, eksempelvis vejledninger, sikkerhedsforskrifter, brochure m.v., skal være på dansk og letforståelige for borgeren.

Eventuelle symboler skal være klart synlige og letforståelige.

Vejledningerne skal være indregnet i de tilbudte priser og således være uden merudgift for borgene og kommunerne.

Vejledningerne skal tillige være tilgængelige på leverandørens hjemmeside i en form, der er velegnet for computeroplæsning.

Leverandøren skal på forlangende kunne levere varedeklaration, datablade eller anden beskrivelse af produktets indholdsstoffer.

2.8 Bestilling og måltagning

Tidsbestilling og måltagning sker ved borgernes henvendelse på grundlag af Ordregivers udstedt bevilling.

Tidsbestilling skal kunne foretages telefonisk på Hverdage i Leverandørens åbningstid jf. pkt. 2.5.

Borgeren skal ved tidsbestilling tilbydes en eller flere konsultationstider inden for 10 arbejdsdage efter første henvendelse.

Leverandøren bærer risikoen for, at der foreligger en bevilling til de produkter borgeren bestiller. Ligeledes gælder, at der skal foreligge ny bevilling ved borgerens efterfølgende bestillinger. Foreligger der ikke bevilling, kontaktes Ordregiver. Det er udelukkende Ordregiver der, i samråd med borgeren, afgør tidspunktet for fornyelse. Ordregiver hæfter ikke for borgerens egenbetaling for den enkelte bestilling.

I de tilfælde hvor Ordregivers sagsbehandler vurderer, at der ud fra borgerens funktionsevne er behov for hjemmebesøg, skal afprøvning og måltagning foregå på borgerens adresse. Leverandøren kan i givet fald fakturere Ordregiver for et hjemmebesøg iht. Bilag B – Tilbudsliste.

2.9 Udlevering

Udlevering af produkter skal som udgangspunkt ske personligt, og det skal straks konstateres om produktet umiddelbart passer borgeren og fungerer tilfredsstillende. Det må forventes at borgeren først efter at have anvendt produktet i nogle uger, endeligt kan konstateres om produktet fungerer tilfredsstillende. Eventuelle nødvendige tilretninger af produktet må derfor påregnes ofte først at vise sig efter udlevering til borgeren.

Ved bevilling af nyt ortopædisk fodtøj skal udlevering altid ske personligt til borgeren hos leverandøren for at sikre at fodtøjet passer korrekt.

Såfremt produktet ikke passer eller fungerer tilfredsstillende, er Leverandøren forpligtet til, uden beregning, at foretage tilpasning/korrektion indtil produktet fungerer tilfredsstillende. Dette gælder både når det konstateres umiddelbart ved udlevering eller først konstateres efter borger har fået produktet med hjem.

Efter udlevering af individuelt ortopædisk fodtøj og semiortopædisk fodtøj til, skal Leverandøren tilbyde minimum én (1) kontrol indenfor 30 dage efter udlevering. Tidspunktet skal ligge på en hverdag i tidsrummet kl. 8 til 16.

I tilfælde hvor udlevering af hjælpemidlet vurderes uproblematisk, f.eks. ved reparation af fodtøj uden ændring af pasform eller udlevering af indlæg, hvor der ikke kræves afprøvning/tilpasning, kan Leverandøren efter aftale med borgeren, fremsende hjælpemidlet til borgerens adresse, dog afholdes fragtomkostninger af Leverandøren jf. Aftalens pkt. 4.3.2. Fremsendelse er dog betinget af at Leverandøren indestår for at det er fagligt forsvarligt og at borgeren er indforstået og tryk herved. Leverandøren skal vedlægge en udførlig vejledning og produktbeskrivelse jf. pkt. 2.7 til brug for borgeren. Leverandøren kan ikke fremsende produkter til borgere, hvor der kan være tvivl om hvorvidt borgeren er i stand til at forstå og følge den vedlagte vejledning. Leverandøren bærer risikoen for forsendelsen indtil produktet er modtaget af borgeren.

2.9.1 Leveringstid

Leveringstiden for det enkelte produkt må ikke overstige nedenstående for:

| | |
|---|-------------------------------------|
| Individuelt fremstillet ortopædisk fodtøj | 12 uger (alternativ 60 arbejdsdage) |
| Semiortopædisk fodtøj | 7 uger (alternativ 35 arbejdsdage) |
| Fabriksfremstillet fodtøj (FF-fodtøj) | 4 uger (alternativ 20 arbejdsdage) |
| Reparationer og ortopædiske tilretninger | 3 uger (alternativ 15 arbejdsdage) |
| Ortopædiske fodindlæg | 2 uger (alternativ 10 arbejdsdage) |

Leveringstiden regnes fra bestillingstidspunktet, forudsat at der foreligger en bevilling.

Leverandøren kan tidligst fremsende faktura, når borger og Leverandør er enige om, at produktet umiddelbart passer og fungerer tilfredsstillende jf. pkt. 2.9. I tilfælde hvor et produkt fremsendes til borgeren jf. pkt. 2.9 kan Leverandøren tidligst fremsende faktura, når produktet er indleveret til forsendelse.

Borgeren skal ved udlevering af hjælpemidlet underskrive bevillingen, hvis den enkelte kommune efterspørger dette. Bevillingen med borgerens underskrift bekræfter, at hjælpemidlet umiddelbart fungerer tilfredsstillende.

2.10 Fejl og mangler

Registreres der fejl eller mangler ved et leveret produkt, som ikke skyldes borgerens fysiske forandringer eller u hensigtsmæssig brug af fodtøjet og som betyder at borgerne ikke kan anvende produktet efter hensigten, skal disse produkter ombyttes, nyfremstilles, tilrettes eller på anden måde optimeres uden omkostninger for Ordregiver eller borgeren.

Kan tilretning, korrektion eller eventuel nyfremstilling af produktet fra leverandørens side ikke finde sted, er borgeren berettiget til at vælge en anden leverandør. Undtagelsen kan være, at der er sket væsentlige forandringer af anatomisk eller fysiologisk art hos borgeren under fremstillingsprocessen.

Såfremt produktet ikke inden for en rimelig tid og et rimeligt antal justeringer kan fungere optimalt, kan produktet returneres og krediteres.

2.11 Reparationer

Reparationer skal foretages hurtigst muligt og til mindst mulig gene for borgeren.

Reparationer bevilges af Ordregiver, og kun efter forudgående godkendelse dog undtaget herunder:

- Reparation af produkter, hvor prisen ikke overstiger 1000 DKK ekskl. moms, kan iværksættes af Leverandøren uden forudgående bevilling. Reparationer, hvor prisen overstiger 1000 DKK ekskl. moms, kan kun foretages efter forudgående bevilling fra Ordregiver.

Reproduktion af indlæg til individuelt fremstillet fodtøj, betragtes som en reparationsopgave iht. Bilag B - Tilbudsliste.

2.12 Lokationer

2.12.1 Placering

Leverandøren skal have mindst én (1) konsultationsadresse i et af følgende postnumre fra 1050 til 2665, fra 2700 til 2750 eller fra 2800 til 2930.

Nærmeste konsultationsadresse må maksimalt være 25 km fra Dragør Rådhus og Tårnby Rådhus målt i køreafstand i bil (Google Maps, korteste afstand.)

Der må maksimalt være 500 m fra nærmeste offentlige transportmiddel til konsultationsadressen målt som reel gåafstand (ikke fugleflugt).

Har leverandøren ikke rådighed over en konsultationsadresse som anført ovenfor på tidspunktet for afgivelse af tilbud, skal leverandøren have etableret denne senest ved aftalens ikrafttrædelse.

2.12.2 Lokaler/prøverum

Lokalerne skal overholde de til enhver tid gældende i bestemmelser i bygningsreglementet, herunder adgangsforhold for gangbesværede borgere, borgere med hjælpemidler så som kørestol, rollator mv., Parkeringspladser til handicappede samt elevator, hvis der ikke er direkte adgang fra gadeplan.

Lokalerne skal være lovligt opført og ibrugtaget til formålet. Lokalerne skal være indrettet med fagligt udstyr, så borgerne kan få den nødvendige hjælp til måltagning, afprøvning og tilretning mv. Det er Leverandørens ansvar at sikre at der til enhver tid er det korrekte fagligeudstyr til at betjene borgerne efter Rammeaftalen.

Lokalerne skal desuden være udstyret med et lukket prøverum, adgang til håndvask, handicaptoliet, samt indrettet så det er muligt at føre diskrete og personlige samtaler med den enkelte borger. Der skal i lokalerne være plads til hjælper og hjælpemidler.