



**FÖRVALTNINGSRÄTTEN
I VÄXJÖ**

DOM
2018-09-18
Meddelad i Växjö

Mål nr
779-18

SÖKANDE

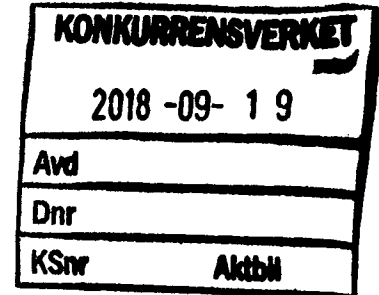
AB Prime Care, 556563-0455

Ombud: Jenny Bohm
AB Prime Care

MOTPART

Region Kronoberg

Ombud: Martin Dell och Sofie Olovsson
RosholmDell Advokatbyrå AB



SAKEN

Överprövning enligt lagen (2016:1145) offentlig upphandling; LOU

FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE

Förvaltningsrätten avslår ansökan om överprövning.

Dok.Id 179840

Postadress
Box 42
351 03 Växjö

Besöksadress
Kungsgatan 8

Telefon
0470-56 02 00

Telefax
0470-255 02

E-post: forvaltningsrattenivaxjo@dom.se
www.forvaltningsrattenivaxjo.domstol.se

Expeditionstid
måndag–fredag
08:00–16:00

BAKGRUND OCH YRKANDEN

Region Kronoberg (Regionen) har genomfört en upphandling av ramavtal för bemanningstjänst av sjuksköterskor (bemanningstjänst – sjuksköterskor YRK563). Upphandlingen har genomförts som ett förenklat förfarande i enlighet med LOU, där samtliga anbud som uppfyllde de obligatoriska kraven i upphandlingsdokumentet avsågs att antas som leverantörer. Regionen fattade ett tilldelningsbeslut den 22 januari 2018 där 16 av 46 leverantörer tilldelades kontrakt. Efter att ha genomfört en ny anbudsutvärdering fattade Regionen ett nytt tilldelningsbeslut den 14 februari 2018, genom vilket ytterligare två leverantörer tilldelades kontrakt. Av upphandlingsprotokoll från samma dag framgår att AB Prime Care:s (Prime Care) anbud ej bedömts vara kvalificerat då anbudet inte uppfyller krav under punkt 1.8.3 ”[u]ppföljning av uppdrag och klagomålshantering” i upphandlingsdokumentet då inget angetts om metoden för uppföljning av uppdrag.

Prime Care ansöker om överprövning av upphandlingen och yrkar att den ska rättas på så sätt att Prime Care tilldelas kontrakt som leverantör.

Regionen bestrider ansökan om överprövning.

VAD PARTERNA ANFÖR

Prime Care

Enligt punkt 1.8.3 upphandlingsdokumentet ska anbudsgivare lämna information om uppföljning av uppdrag och klagomålshantering. Bolaget har i sitt anbud beskrivit följande process. Bolaget är ISO-certifierat enligt kraven för kvalitet och miljö. Detta innebär att bolaget följer deras krav kring exempelvis hantering av klagomål. Det finns blanketter för hantering av klagomål och avvikelser. Synpunkter och uppmärksammandet av avvikelser

är ett av bolagets viktigaste styrverktyg. Bolaget är ett kundorienterat företag och därför är deras kunders synpunkter av största vikt. För bolaget är det av största vikt att deras kunder omgående kontaktar dem med sina synpunkter och avvikelser om/när de är missnöjda och gärna också när de vill ge positiv feedback. Detta är även en betydelsefull ingrediens i bolagets ambition och process att ständigt förbättra sig, att öka servicegraden och kvalitén. All avvikelse betraktas som ett ”*kunskapskapital*” för gemensamt lärande och utveckling. Registrerade synpunkter, klagomål, beröm m.m. utvärderas och diskuteras under arbetsplatsmöten och andra gemensamma forum och används som underlag för verksamhetsutveckling och förbättrad leverans m.m. I slutet av året i samband med uppföljning av verksamhetsplan sammanställs årets inkomna klagomål/synpunkter och beröm. Bolaget dokumenterar på särskild blankett, alla klagomål och synpunkter från kund och andra relevanta aktörer såsom samarbetsparter och personer som ingår i kundens kontaktnät. Den person som mottar ett klagomål och/eller synpunkt (som också kan vara positiv feedback) dokumenterar detta på bifogad mall för klagomålshantering. Vid mindre/vardagliga klagomål sker omedelbar rättelse. Vid klagomål och synpunkter av allvarigare slag, återkopplas detta till närmaste arbetsledare och kollegor där åtgärd diskuteras och beslutas. Beslutad åtgärd dokumenteras och återkopplas sedan snarast till kund och i förekommande fall till kontaktperson hos beställaren. En gång i kvartalet skickas en sammanställning över alla inkomna klagomål och åtgärder till den av beställaren utsedda kontaktpersonen för bolaget. Sammanställning av alla under året inkomna klagomål används som underlag i samband med diskussion om kvalitetsutveckling och upprättande av ny kvalitetsplan.

Bolaget har därmed lämnat beskrivning enligt önskemål, att det är av största vikt att kunder omgående kontaktar bolaget med sina synpunkter och avvikelser om/när de är missnöjda och gärna också när de vill ge positiv feedback. Den person som mottar ett klagomål är ansvarig för att dokumentera detta och återkoppla till arbetsledare och kollegor. Beslutet dokumenteras

och återkopplas sedan snarast till kunden och i förekommande fall till kontaktperson hos beställaren. En gång i kvartalet skickas en sammanställning över alla inkomna klagomål och åtgärder till den av beställaren utsedda kontaktperson för bolaget. Vidare, i fråga om uppföljningen, ansvarar den person som mottar ett klagomål för att dokumentera detta och återkoppla till arbetsledare och kollegor. Beslut dokumenteras och återkopplas sedan snarast till kunden och i förekommande fall till kontaktperson hos beställaren. En gång i kvartalet skickas en sammanställning över alla inkomna klagomål och åtgärder till den av beställaren utsedda kontaktpersonen hos bolaget.

Den beskrivning som lämnats i anbudet innehåller följande, kopplat till varje punkt: (i) kontinuitet på uppföljning – metoden som används utifrån att bolaget är ISO-certifierat och har en kontakt med kunder oavsett om de är nöjda eller missnöjda, (ii) vem som ansvarar för uppföljningen – bolagets personal som tar emot kontakten med kunden är ansvarig för uppföljningen, samt (iii) vem som ansvarar för uppföljning av resultatets verkställan – den som mottar kontakten med kunden har ansvaret för kunden och hanterar uppföljningen samt görs uppföljningen på gemensamma arbetsplatsmöten hos bolaget och återkoppling till kund snarast.

Regionen

Prime Care uppfyller inte de obligatoriska krav som anges i punkt 1.8.3 i upphandlingsdokumentet. I sitt anbud har bolaget beskrivit sin rutin för avvikelshantering samt rutin för klagomålshantering.

Enligt punk 1.8.3 i förfrågningsunderlaget ska anbudsgivaren lämna beskrivning gällande metoden för uppföljning av uppdrag och i den beskrivningen ska anges kontinuitet på uppföljningen, vem som ansvarar för uppföljningen samt vem som ansvarar för att uppföljningsresultat verkställs.

Prime Care har emellertid under punkt 1.8.3 beskrivit bolagets avvikelshantering, vilket inte efterfrågas i kravet gällande att lämna beskrivning över uppföljning av uppdrag. I anbudssvaret anges överhuvudtaget ingenting om bolagets metod för uppföljning. Anbudet uppfyller därmed inte angivna skalkrav gällande att beskriva metod för uppföljning av uppdrag i enlighet med punkt 1.8.3 i anbudsinvjudan.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET

Av 4 kap. 1 § LOU framgår att upphandlande myndigheter ska behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt samt genomföra upphandlingar på ett öppet sätt. Upphandlingar ska vidare genomföras i enlighet med principerna om ömsesidigt erkännande och proportionalitet.

Om den upphandlande myndigheten har brutit mot någon av de grundläggande principerna i 4 kap. 1 § LOU eller någon annan bestämmelse i lagen och detta har medfört att leverantören har lidit eller kan komma att lida skada, ska rätten enligt 20 kap. 6 § LOU besluta att upphandlingen ska göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse har gjorts.

Det åligger den part som gör gällande att en upphandlande myndighet brutit mot bestämmelserna i LOU att visa vilka omständigheter som ligger till grund för talan. Domstolens prövning är begränsad till de grunder som parten har åberopat. (Jfr RÅ 2009 ref. 69.)

Regionen har under punkt 1.8.3 i upphandlingsdokumentet ställt följande krav.

Anbudsgivaren ska ha en metod för uppföljning av uppdrag samt en metod för klagomålshantering.

Av beskrivning av metoden för uppföljning ska framkomma:

1. Kontinuitet på uppföljningen.

2. Vem som ansvarar för uppföljningen.
3. Vem som ansvarar för att uppföljningsresultat verkställs.

Av beskrivningen av metod för klagomålshantering ska framkomma:

1. Hur klagomålet mottas.
2. Vem som ansvarar för att klagomålet utreds.
3. Vem som ansvarar för att sådant som klagats på inte upprepas.
4. Hur metoden motverkar fler klagomål.

Beskriv metoden för uppföljning och klagomålshantering alt. hänvisa till bilaga.

Prime Care gör gällande att bolaget har redovisat vad som krävs för att uppfylla det obligatoriska kravet under punkt 1.8.3 i upphandlingsdokumentet. Förvaltningsrätten har tagit del av vad Prime Care har anfört under aktuell punkt i sitt anbud och finner att de beskrivningar som lämnats, avseende bolagets avvikelshantering samt deras rutiner för klagomålshantering, inte kan anses motsvara förevarande krav. Prime Cares anbud uppfyller således inte det obligatoriska kravet.

Prime Care har inte visat att Regionen har genomfört upphandlingen i strid med de grundläggande principerna eller någon annan bestämmelse i LOU. Vidare konstaterar förvaltningsrätten att bolaget varken i sin ansökan eller i några andra handlingar angett att bolaget, genom att ha uteslutits från upphandlingen, lidit eller kan komma att lida skada. Prime Cares ansökan om överprövning ska därmed avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga 1 (DV3109/1D-LOU)

Jenny Ulfsson
Förvaltningsrättsfiskal

Föredragande: Sofie Bäckström



HUR MAN ÖVERKLAGAR - PRÖVNINGSTILLSTÅND

Den som vill överklaga förvaltningsrättens avgörande ska skriva till Kammarrätten i Jönköping. **Skrivelsen ska dock skickas eller lämnas till förvaltningsrätten.**

Adressen till förvaltningsrätten framgår av avgörandet.

Överklagandet ska ha kommit in till förvaltningsrätten **inom tre veckor** från den dag då klaganden fick del av avgörandet. Om avgörandet har meddelats vid en muntlig förhandling, eller det vid en sådan förhandling har angetts när det kommer att meddelas, ska dock överklagandet ha kommit in inom tre veckor från den dag som avgörandet meddelades. För offentlig part räknas tiden för överklagande alltid från den dag avgörandet meddelades.

Om sista dagen för överklagandet infaller på lördag, söndag eller helgdag, midsommarafton, julafton eller nyårsafton räcker det att skrivelsen kommer in nästa vardag.

Prövningstillstånd i kammarrätten

För att ett överklagande ska kunna tas upp i kammarrätten fordras att **prövningstillstånd** meddelas. Kammarrätten lämnar prövningstillstånd om

1. det finns anledning att betvivla riktigheten av det slut som förvaltningsrätten har kommit till,
2. det inte utan att sådant tillstånd meddelas går att bedöma riktigheten av det slut som förvaltningsrätten har kommit till,
3. det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, eller

4. det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

Om prövningstillstånd inte meddelas står förvaltningsrättens avgörande fast. Det är därför viktigt att det klart och tydligt framgår av överklagandet till kammarrätten varför man anser att prövningstillstånd bör meddelas.

Överklagandets innehåll

Skrivelsen med överklagande ska innehålla

1. Klagandens person- eller organisationsnummer, postadress, e-postadress och telefonnummer till bostaden och mobiltelefon. Även adress och telefonnummer till arbetsplatsen ska anges, samt eventuell annan adress där klaganden kan nås för delgivning.

Om klaganden anlitar ombud, ska ombudets namn, postadress, e-post-adress, telefonnummer till arbetsplatsen och mobiltelefonnummer anges.

Om samtliga ovan nämnda person- eller adressuppgifter har lämnats tidigare i målet och fortfarande är aktuella behöver de inte uppges igen. Om någon uppgift ändras, ska ändringen utan dröjsmål anmälas till kammarrätten.

2. uppgift om det avgörande som överklagas – förvaltningsrättens namn, målnummer samt dagen för avgörandet,
3. de skäl som klaganden anger till stöd för en begäran om prövningstillstånd,
4. den ändring av förvaltningsrättens avgörande som klaganden vill få till stånd,

5. de bevis som klaganden vill åberopa och vad han/hon vill styrka med varje särskilt bevis.

Forts. nästa sida

Avtal före laga kraft i vissa mål

I vissa mål får avtal slutas innan tiden för överklagande av rättens avgörande har löpt ut. Detta gäller mål om överprövning enligt

- lagen (2007:1091) om offentlig upphandling,
- lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster,
- lagen (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet,
- lagen (2016:1147) om upphandling av koncessioner,
- lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, eller
- lagen (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna

I de flesta fall får avtal slutas när tio dagar har gått från det att rätten avgjort målet eller upphävt ett interimistiskt beslut. I vissa fall får avtal slutas omedelbart. Ett överklagande av rättens avgörande får inte prövas sedan avtal har slutits. Fullständig information finns i 16 kapitlet i de ovan fyra förstnämnda lagarna och i 20 kapitlet i de två sistnämnda lagarna.

Ytterligare information

Behöver ni fler upplysningar om hur man överklagar kan ni vända er till förvaltningsrätten.