

LÄNSRÄTTEN I
STOCKHOLMS LÄN

DOM
2009-01-21
Meddelad i
Stockholm

Mål nr
25603-08
Rotel 223

SÖKANDE

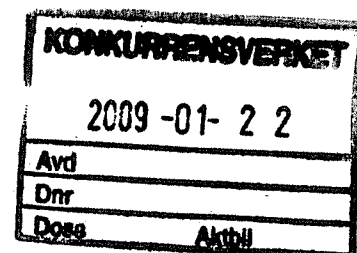
Transcom AB

556201-3234

Ombud: Nils-Gunnar Svensson
Transcom CMS AB
Box 34220
100 26 Stockholm

MOTPART

Riksgäldskontoret
Att. Johan Palm
103 74 Stockholm



SAKEN

Överprövning enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU)

LÄNSRÄTTENS AVGÖRANDE

Länsrätten avslår Transcom AB:s ansökan om överprövning.

Det interimistiska beslutet av den 23 december 2008 upphör därmed att gälla.

Dok.Id 397068

| Postadress | Besöksadress | Telefon | Telefax | Expeditionstid |
|------------------|------------------|--|---------------|--------------------------------|
| 115 76 Stockholm | Tegeluddsvägen 1 | 08-561 680 00 E-post: lansrattenistockholm@dom.se | 08-561 680 01 | måndag – fredag 09:00-15:00 |

BAKGRUND M M

Riksgäldskontoret (nedan Riksgälden) har genomfört en upphandling av callcentertjänster för sparprodukter. Upphandlingen genomfördes som en urvalsupphandling.

Efter det att Riksgälden erhållit ett antal intresseanmälningar, inbjöds bl a Transcom AB och Teleperformance AB att lämna anbud. Med anledning härav tillställdes dessa leverantörer ett förfrågningsunderlag

Av förfrågningsunderlaget, p 6 "Anbudsutvärdering", framgick att det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet skulle komma att antas, varvid hänsyn skulle tas till leveransförmåga (viktning 35 % - 45 %), erfarenhet och kompetens (viktning 30 % - 40 %) samt pris (viktning 20 % - 30 %).

I avsnittet "Erfarenhet och kompetens (skall- krav)" under p 5.2 e i förfrågningsunderlaget angavs att arbetsgivaren skulle garantera att Riksgäldens kommunikatörer inte roterar mellan olika uppdrag utan Riksgäldens medgivanden. Dessutom skulle anbudsgivaren intyga att nämnda krav uppfylls.

Under p 5.3 Pris (skall- krav) i förfrågningsunderlaget angavs att anbudsgivaren skulle lämna ett pris enligt den modell som bifogades i bilaga 3 och till anbudet foga en på detta sätt ifylld prisbilaga.

Vidare angavs under p 6.3 Pris (bör-krav) i förfrågningsunderlaget följande. Anbudsgivaren skulle fylla i bifogad prisbilaga och bifogat räkneexempel som baserades på nämnda prisbilaga.

Utvärdering: Totalpriset från räkneexemplet kommer att jämföras med ett referenspris som Riksgälden tagit fram. Är anbudsgivarens totalpris;

- högre än referenspriset tilldelas 0 poäng
- lika eller upp till 10 % lägre än referenspriset tilldelas 1 poäng
- mer än 10 % lägre än referenspriset tilldelas 2 poäng.

Slutligen noterades under p 3. 3 "Allmänna anbudsförutsättningar" i förfrågningsunderlaget att oklarheter i anbud kommer att tolkas till nackdel för anbudsgivaren.

Den 18 december 2008 underrättade Riksgälden Transcom AB om att man beslutat att ingå avtal med Teleperformance AB som leverantör av Call-center avseende sparprodukter. Av detta sk tilldelningsbeslut, till vilket fogats en utvärderingsrapport, kunde bl a utläsas att såväl Transcom AB som Teleperformance AB hade uppfyllt samtliga skall-krav, varför de båda beaktats vid utvärderingen. Vad gäller bör-kravet under p 6.3 "Pris" ansåg Riksgälden att Transcom AB:s anbud i detta avseende inte kunde bli föremål för utvärdering, eftersom priset var villkorat. Transcom AB erhöll sålunda 0 poäng i berört hänseende medan Teleperformance AB tilldelades 1 poäng. Efter genomförd utvärdering erhöll Teleperformance AB sammantaget högst poäng.

ANSÖKAN OM ÖVERPRÖVNING

Hos länsrätten har Transcom AB ansökt om överprövning och yrkat att rättelse skall ske. Transcom AB har därvid gjort gällande att upphandlingen skett i strid med bl a de krav som ställs i 1 kap 4 § LOU (rätteligen 1 kap 9 § LOU i tillämplig lag). Vidare har Transcom AB hemställt att länsrätten meddelar att aktuell upphandling inte får avslutas innan något annat har beslutats.

Som stöd för sin talan har Transcom AB anfört bl a följande

Riksgäldens slutsats att Transcom AB:s pris skulle vara villkorat är grovt felaktigt. I den prisbilaga som tillställdes Riksgälden, i enlighet med specificerat skall-krav, har bolaget inte på något ställe eller på något sätt villkorat det angivna priset. Inte heller någon annanstans i Transcom AB:s anbud har det angetts att det angivna priset för efterfrågade tjänster skulle vara villkorat.

Under avsnitt 5.2 e "Erfarenhet och Kompetens (skall-krav)" har Transcom AB garanterat och intygat att Riksgäldens kommunikatörer inte skall rotera mellan olika uppdrag utan Riksgäldens medgivande, helt i enlighet med det av Riksgälden framförda skall-kravet.

Transcom AB har dock i anbudet (under avsnitt 5.2 e), informationsvis, uppgett att Transcom AB:s pris är beräknat utifrån det faktum att bolagets kommunikatörer oftast hanterar mer än ett uppdrag för att på så sätt få god effektivitet och kunna erbjuda attraktiva priser. Detta är dock inget som kommer i konflikt med skall-kravet avseende rotering, då ordalydelsen av ordet ”rotera” innebär att den personal som avsatts för Riksgäldens räkning inte kommer att tas ifrån detta uppdrag med följderna att någon annan sätts in på denna plats, utan att en avstämning först sker med Riksgälden. I ordet rotering finns ingen konflikt med det faktum att de aktuella kommunikatörerna även kan ha andra uppdrag i mån av tid. Inte heller kan detta tolkas som om det av Transcom AB:s angivna priset skulle vara villkorat på något sätt.

Med hänvisning till det ovan angivna har alltså Riksgälden på ett felaktigt sätt tolkat och värderat Transcom AB:s anbud, vilket lett till att bolaget inte erhöll några poäng på priset och till följd härav hamnade efter vinnande anbud vid utvärderingen.

Det antecknas att länsrätten den 23 december 2008 beslutat att Riksgälden tills vidare inte fick avsluta upphandlingen.

YTTRANDEN

Riksgälden har i avgivet yttrande avstyrkt bifall till inkommen ansökan om överprövning och vidhållit att Transcom AB i anbudsutvärderingen inte skall tilldelas poäng avseende pris. Vidare har Riksgälden angett bl a följande.

Anledningen till att skall-kravet under p 5.2 e ingår är att det är väsentligt för Riksgälden att Riksgäldens kommunikatörer inte annat än i undantagsfall innehar fler uppdrag än Riksgäldens. Riksgäldens uppdrag innehåller hantering av känslig information samt sekretessbelagda uppgifter och kommunikatörerna erhåller utbildning från Riksgälden på löpande basis. Det är därför av stor vikt att kommunikatörerna inte roterar mellan olika uppdrag. Detta framgår i övrigt i förfrågningsunderlaget, bl a av de övriga krav som Riksgälden anger.

Uppdraget består bl a i att informera om förhållandevis avancerade sparprodukter samt arbeta i ett affärssystem med känslig information. Det skulle därför riskera att sänka kvalitén på uppdraget om kommunikatören samtidigt hanterar andra uppdrag. Rotation av kommunikatörer kan därför inte ske annat än i särskilda undantagsfall och efter Riksgäldens medgivande.

Med hänvisning till ovanstående resonemang är Riksgälden mycket restriktiv med sådana medgivanden.

Transcom AB garanterar och intygar i Bilaga 12, sid 19 i sitt anbud, att Riksgäldens kommunikatörer inte roterar mellan olika uppdrag utan Riksgäldens medgivande. Transcom AB har därför uppfyllt detta **skall-krav** och har kvalificerat sig i upphandlingen, vilket Riksgälden också angett i utvärderingen. Det är alltså inte på grund av att ett **skall-krav** inte uppfyllts som Transcom AB inte tilldelats uppdraget. Transcom har kvalificerat sig i upphandlingen och dess anbud har beaktats i Riksgäldens utvärdering.

Transcom AB anger dock vidare i sitt anbud, Bilaga 12, sid 19, under Avsnitt 5.2 e "Rotation" att "Transcom AB:s pris är dock beräknat på våra standardiserade processer där personalen oftast hanterar mer än ett uppdrag för att få god effektivitet och för att bolaget ska kunna erbjuda attraktiva priser. Detta utförs automatiskt av Transcom AB:s växel och workflow management system".

Detta kan inte tolkas på annat sätt än att de offererade priserna utgår från att kommunikatörerna roterar mellan olika uppdrag i Transcom AB:s verksamhet.

Det ovanstående innebär att Transcom AB har lämnat priser i upphandlingen som baserar sig på andra förutsättningar än de som gäller för det upphandlade uppdraget och står således i strid med de uppgifter som anges i förfrågningsunderlaget.

Eftersom Riksgälden kräver att bedöma om rotering kan och ska medges måste de offererade priserna, för att kunna utvärderas, utgå från att Riksgälden har full frihet att helt motsätta sig rotering.

De i anbudet offererade priserna är dock villkorade av förutsättningar som inte gäller för det upphandlade uppdraget. Riksgälden kan därför inte utvärdera det angivna priset.

Efter att ha tagit del av Riksgäldens yttrande har Transcom AB genmält bl a följande.

Transcom AB vill här ytterligare trycka på betydelsen av ordet "rotera". Det kan inte uppfattas som att Transcom AB byter kommunikatörer utan att de kommunikatörerna som är dedikerade till Riksgälden i huvudsak arbetar med detta uppdrag, men att de, i mån av tid och under perioder med lägre belastning från Riksgälden, även handlägger andra kunder. Detta är mycket effektivt och en garant för den attraktiva prisbilden som Transcom AB erbjuder. De av Transcom AB dedikerade kommunikatörerna har Riksgälden som sitt huvuduppdrag, och kommer inte att bytas ut utan att

kontroll och medgivande från Riksgälden inhämtats. Det kan dock inte innebära att den personalen inte skulle kunna arbeta med andra kunder i mån av tid och arbetsbelastning.

I yttrandet från Riksgälden framhålls att uppdraget innehåller hantering av känslig information samt sekretessbelagda uppgifter och att kommunikatorerna erhåller löpande utbildning från Riksgälden. Här vill Transcom AB framhålla att det bland dess kunder återfinns kunder som bolaget hanterar känsligt och sekretessbelagt material för redan idag. Transcom AB har stor erfarenhet av att hantera denna typ av uppgifter då bolaget har kunder som lyder under banksekretess redan idag.

Riksgälden har ingett ytterligare ett yttrande, i vilket man förklarat sig inte ändra sin tidigare inställning och därvid särskilt framhållit följande.

I upphandlingsförfarandet, kvalificering och utvärdering av erhållna anbud, skall Riksgälden beakta den information som lämnas i anbudet.

Transcom AB anger fortsatt att de priser som angavs i anbudet är beräknade baserat på att kommunikatorerna roterar. Riksgälden ser ingen anledning att diskutera rotationens betydelse för uppdraget i detalj i detta läge då Riksgälden endast kan basera sin bedömning i upphandlingsförfarandet på den information som ges i inlämnat anbud.

Med rotation kan dock inte anses annat än att kommunikatorerna roterar mellan olika uppdrag i anbudsgivarens verksamhet, vilket Transcom AB:s yttrande bekräftar.

Riksgälden har ingen anledning att ifrågasätta den information som en anbudsgivare har lämnat i ett korrekt anbud. Riksgälden har i anbudsutvärderingen prövat och värderat den information som Transcom AB har angett i sitt anbud.

SKÄL FÖR LÄNSRÄTTENS AVGÖRANDE

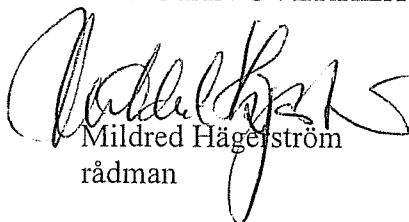
Enligt 1 kap. 9 § LOU skall upphandlande myndigheter behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt samt genomföra upphandlingar på ett öppet sätt. Vid upphandlingar skall vidare principerna om ömsesidigt erkännande och proportionalitet iakttas.

Av 16 kap. 2 § första stycket LOU framgår följande. Om den upphandlande myndigheten har brutit mot de grundläggande principerna i 1 kap. 9 § LOU eller någon annan bestämmelse i denna lag och detta har medfört att leve-

rantören lidit eller kan komma att lida skada, skall rätten besluta att upphandlingen skall göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse gjorts.

En anbudsutvärdering måste, för att ett rättvisande resultat skall kunna uppnås, ske med utgångspunkt i de förutsättningar som angetts i förfrågningsunderlaget och i utvärderingsmodellen. Den utvärdering som Riksgälden har gjort redovisas i en den 18 december 2008 daterad upphandlingsrapport. Genom de uppgifter som Transcom AB lämnat i målet har bolaget inte förmått visa att anbudsutvärderingen, vad gäller pris, skulle ha skett i strid med vare sig förfrågningsunderlaget eller de grundläggande principer som anges i 1 kap. 9 § LOU. Riksgälden har således haft fog för att vid anbudsutvärderingen ge Trancom AB 0 poäng beträffande pris. Vid denna bedömning finns inte grund för ingripande enligt LOU. Inkommen ansökan skall därför avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga (DV 3109/1a)



Mildred Hägerström
rådman

