

LÄNSRÄTTEN I
STOCKHOLMS LÄN

DOM
2009-07-02
Meddelad i
Stockholm

Mål nr
12803-09
Rotel 551

KLAGANDE

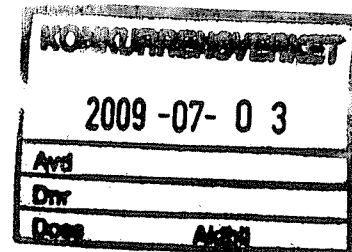
Eniro 118118 AB, 556476-5294
Gustav den III:s Boulevard 40
169 73 Solna

MOTPART

Stockholms Universitet
Juridiska enheten
106 91 Stockholm

SAKEN

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



DOMSLUT

Länsrätten bifaller Eniro 118118 AB:s ansökan om överprövning och förordnar att upphandlingen ska göras om.

Dok.Id 440527

Postadress

115 76 Stockholm

Besöksadress

Tegeluddsvägen 1

Telefon

08-561 680 00

E-post: lansrattenistockholm@dom.se

Telefax

08-561 680 01

Expeditionstid

måndag – fredag

09:00-15:00

BAKGRUND OCH YRKANDEN M.M.

Stockholms Universitet (universitetet) genomför en upphandling avseende telefonistjänster, dnr SU 812-1112-09. Upphandlingen genomförs som en öppen upphandling.

Eniro 118118 AB (Eniro) ansöker om överprövning enligt LOU och yrkar att länsrätten beslutar att den pågående upphandlingen görs om. Till stöd för sin talan anför Eniro bl.a. följande. Upphandlingens utvärderingskriterier är otydliga och omöjliggör för anbudsgivarna att veta hur anbuden ska utvärderas. Utöver de rent formella kraven, som får antas framgå av avsnitt 2.4, kommer även anbudsgivarens kompetens enligt skall-kraven i avsnitten 3.1, 3.3, 3.4 och 3.6.1 att ligga till grund för kvalificering. Av avsnitt 3.6.1 framgår även att bör-kraven i avsnitt 3.5 kommer att användas för att kvalificera anbuden. Universitetet har inte specificerat vilka bevis anbudsgivarna ska redovisa för att uppfylla alla krav i kvalificeringsfasen. Efter att Eniro ställt en förtydligande fråga kring detta mottog de svaret att det är anbudsgivarens svar som ligger till grund för bedömningen. Det är omöjligt för Eniro och andra anbudsgivare att utifrån detta avgöra hur kraven ska utvärderas för att kunna uppfylla kvalificeringskraven. Universitetets påstående om att Eniro inte skulle uppfylla de i förfrågningsunderlaget uppställda formella kraven är dock felaktigt.

Utöver de brister som föreligger kring skall-kraven är det även mycket oklart hur en eventuell utvärdering skulle komma att genomföras. Det framgår inte av förfrågningsunderlaget hur årskostnaden kommer viktas i förhållande till timpriset och inte heller framgår det hur bör-kraven, som kommer att ligga till grund för utvärderingen, är inbördes rangordnade eller viktade. Vidare framgår det inte vad som avses med personalens relevanta kompetens eller hur denna kommer att viktas mot priset. Universitetet har även angivit att de har för avsikt att väga in prisuppgifter som be-

går in via två bör-krav vilka inte är att betrakta som obligatoriska. Genom att universitet inte öppet redovisar hur utvärderingen kommer gå till samt tar hänsyn till icke obligatoriska krav som kan tillföra en anbudsgivare fler poäng i upphandlingen blir det omöjligt för anbudsgivare att veta hur anbudsvärderingen kommer att ske eller vilka faktorer som kommer att tillmätas störst betydelse.

Eniro har även försökt få förtydligande av universitetet om vad det är för typ av kompetens som efterfrågas i avsnitt 3.6.2. Av förfrågningsunderlaget framgår endast att det är personalens relevanta kompetens som kommer utvärderas, inte vad denna kan tänkas bestå utav. Eniro har vid en sammantagen bedömning av de föreliggande bristerna sett sig förhindrad att lämna ett anbud.

Universitetet yrkar att Eniros ansökan avvisas och anför bl.a. följande. Det framgår av Eniros tidigare kommunikering med universitetet att Eniro inte kvalificerar i upphandlingen eftersom bolaget saknar möjlighet att leverera telefonister som sitter på plats och bolaget inte heller har erforderliga referenser. Eftersom Eniro omöjligen kan kvalificera kan Eniro inte heller riskera att lida skada.

Vad avser utvärderingsfasen kommer denna att vara transparent mot underlaget och inte innehålla några överraskningar för anbudsgivarna. Börkraven ges en och samma maxpoäng som utgår från att det som angivits anses vara uppfyllt. Standardpoäng per bör-krav sätts i denna upphandling lämpligen till fyra för att rymma det i förfrågningsunderlaget maximalt angivna antalet del-krav i en och samma bör-kravpunkt. I utvärderingen av den disponibla personalens/telefonisternas kompetens och erfarenhet för uppgifterna, tilldelas var och en av de tre telefonisterna som ska jobba regelbundet max fyra poäng för vardera uppfyllt bör-krav. Växeltelefonist i gruppen samt kontaktperson som utpekats som nyckelperson tilldelas max-

imalt 12 extrapoäng vardera om kompetensen är så hög att de efter certifiering direkt kan tjänstgöra i andra linjen samt löpande leda och ansvara för gruppen och kontakterna med beställaren. De två telefonister som är disponibla vid högtrafik tilldelas maximalt två poäng för uppfyllda delkrav. Maximalt möjligt poängantal i denna del är 148 poäng.

Vad avser priset kommer det att utvärderas enligt följande. Indextalet för priser sätts efter lägsta pris enligt inkommet anbud som uppfyller alla formella samt skall-krav. När bordsveckopriser för normal-, hög- och lågtrafik fått lägsta index, sätts även index för lägsta årspris, vilket kan vara något lägre än de sammanlagda veckopriserna (för respektive 35 +11 + 6 veckor). Därefter adderas de lägsta veckopriserna med det lägsta årspriset och delas med två. Detta motsvarar 142 poäng. Resterande sex poäng består av två poäng som baseras på lägsta timpris för extrapersonal på plats inom högst en timme. Anbuden får poäng i direkt matematisk proportion till detta lägsta pris. De sista fyra poängen baseras på lägsta timpris för kvalificerat stöd till andra linjen multiplicerat med det antal timmar som krävs för bemanning på plats. Kvoten för vart och ett av anbuderna i utvärderingen räknas ut och poängen sätts proportionellt. Samma metod används för de rankande bör-kraven beträffande företagets tekniska förmåga och kapacitet, resurser och stabilitet. Här får alla bör-krav max fyra poäng men fyra extra poäng för färdig manual enligt underlaget vilket ger maximalt 52 poäng.

DOMSKÄL

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 16 kap. 1 § första stycket LOU får en leverantör som anser sig ha lidit eller kan komma att lida skada enligt 2 § i en framställning till allmän förvaltningsdomstol ansöka om åtgärder enligt den paragrafen.

I 16 kap. 2 § första stycket LOU föreskrivs följande. Om den upphandlande myndigheten har brutit mot de grundläggande principerna i 1 kap. 9 § eller någon annan bestämmelse i denna lag och detta har medfört att leverantören lidit eller kan komma att lida skada, ska rätten besluta att upphandlingen ska göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse gjorts.

I 1 kap. 9 § LOU stadgas följande. Upphandlande myndigheter ska behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt samt genomföra upphandlingar på ett öppet sätt. Vid upphandlingar ska vidare principerna om ömsesidigt erkännande och proportionalitet iakttas.

I 11 kap. 2 § LOU anges bl.a. följande. En upphandlande myndighet får ställa krav på en lägsta nivå för anbudsgivares ekonomiska samt tekniska och yrkesmässiga kapacitet. Omfattningen av den information som avses i 6-15 §§ samt de lägsta nivåerna för den kapacitet som krävs för ett visst kontrakt ska ha samband med kontraktsföremålet och stå i proportion till detta.

De krav på kapacitet som ställs upp skall framgå av annonsen om upphandling.

Utredningen i målet

Innehållet i förfrågningsunderlaget framgår av bilaga 1.

Länsrättens bedömning

Eniro har yrkat att länsrätten ska förordna att upphandlingen inte får avslutas innan något annat har beslutats. Universitetet har uppgett att man valt att avvakta länsrättens dom innan tilldelningsbeslut fattas. Länsrätten finner att målet kan tas till slutligt avgörande utan att interimistiskt beslut först fattas.

En av de grundläggande principerna för offentlig upphandling gäller kravet på transparens (öppenhet och förutsebarhet). Denna princip medför främst en skyldighet för den upphandlande myndigheten att skapa öppenhet, d.v.s. att lämna information om upphandlingen och det praktiska tillvägagångs-

sättet vid denna. Det är visserligen upp till den upphandlande myndigheten att bestämma vilka kriterier som ska ligga till grund för en prövning av inkomna anbud. Vilken prövning som ska ske samt enligt vilken prövningsgrund ska dock, i enlighet med transparensprincipen, anges i förfrågningsunderlaget så att leverantörer på förhand vet vad den upphandlande myndigheten fäster vikt vid. För att en korrekt och rättvis jämförelse ska kunna göras mellan anbuden krävs att viktning och betygsättning framgår av förfrågningsunderlaget. För en upphandlande enhet kan det ofta vara nödvändigt att göra klart för sig hur rangordning, viktning och betygsättning ska ske, innan förfrågningsunderlaget slutligen utformats. Det får inte förekomma någon slags fri prövningsrätt. Kravet på förutsebarhet medför att leverantörerna på basis av förfrågningsunderlaget ska kunna förstå konsekvenserna av att välja den ena eller andra lösningen och därmed kunna lämna så lämpliga och ändamålsenliga anbud som möjligt. På detta sätt säkerställs att den upphandlande myndigheten faktiskt väljer det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. (Jfr. prop. 1992/93:88 s. 51 f., Hentze/ Sylvén, Offentlig upphandling, Lagbokskommentaren 1998 s. 89-90 samt Kammarrättens i Göteborg dom i mål nr 3331-08.)

Regeringsrätten har i RÅ 2002 ref. 50 uttalat att de skiftande förhållanden som förekommer i det ekonomiska livet gör att även förfrågningsunderlag och utvärderingsmodeller som inte är optimalt utformade får godtas under förutsättning att de principer som bär upp LOU och gemenskapsrätten inte träds för när. Vidare anförde Regeringsrätten att även om en specificering av poängsättningen gällande vissa avsnitt kunde ha varit av värde så visade den totalpoäng som angivits den vikt som avsågs tillmätas de olika tjänsterna, och därmed också den relativa vikt tjänsterna tillmättes. Regeringsrätten ansåg att detta måste anses vara tillräckligt för att varje leverantör med utgångspunkt i underlaget skulle kunna skapa sig en bild av möjligheterna att lägga ett konkurrenskraftigt anbud. Regeringsrätten konstaterade att såväl förfrågningsunderlaget som den tillämpade utvärderingsmodellen

kunde anses ha vissa brister men att dessa inte varit av sådan art eller omfattning att kravet på affärsmässighet åsidosatts.

Länsrätten konstaterar att det av förfrågningsunderlaget framgår att samtliga 13 uppställda bör-krav under punkt 3.5 kommer att utgöra del av utvärderingen för kvalificeringen av anbudsgivarna. Trots att universitetet i förfrågningsunderlaget klargjort att de aktuella kriterierna kunde komma att tjäna som grund för uteslutning framgår emellertid inte hur många av börkraven som ska uppfyllas för att anbudsgivaren ska kvalificera, hur börkraven uppfylls eller vilken bevisning som ska bifogas. Länsrätten konstaterar vidare att universitetet härutöver har uppställt krav på att anbudsgivaren ska visa att den har teknisk förmåga och kapacitet, tillräckliga resurser och stabilitet för att fullgöra uppdraget och att universitetet inte heller i detta fall har specificerat hur kriteriet uppfylls eller vilken bevisning som ska inges.

Vad avser utvärderingskriterierna konstaterar länsrätten att det av förfrågningsunderlaget i målet framgår att viktning mellan pris å ena sidan samt kompetens, erfarenhet och uppfyllelse av bör-krav å andra sidan kommer att fördelas med en vikt om vardera 50 procent. Av förfrågningsunderlaget framgår vidare att ett antal punkter inom de två olika kategorierna kommer att tillmätas betydelse. Hur fördelningen av poäng kommer att viktas inbördes inom dessa kategorier framgår dock inte. Universitetet har visserligen i yttrande till länsrätten utförligt redogjort för hur viktningen inom de två kategorierna skulle utföras men den av universitetet tilltänkta beräkningsmodellen framgår inte av förfrågningsunderlaget.

Eniro och övriga faktiska och potentiella anbudsgivare har således saknat möjlighet att förutse hur deras anbud skulle komma att utvärderas eller vilka krav de förväntades uppfylla för att överhuvudtaget kvalificera i upphandlingen. Sammantaget finner länsrätten att det föreligger sådana brister

i förfrågningsunderlaget, avseende såväl kvalificeringskraven som utformningen av utvärderingskriterierna, att LOU:s principer om transparens och förutsebarhet träds förnär.

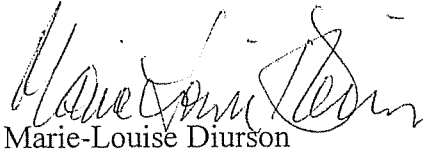
En förutsättning för åtgärder enligt LOU är dock att leverantören visar att denna lidit eller kan komma att lida skada. Av förarbetena till LOU framgår att syftet med bestämmelsen är att en felaktig tillämpning av upphandlingsreglerna ska kunna angripas på ett så tidigt stadium att det blir möjligt för domstol att ingripa innan någon faktisk skada uppkommit (prop. 1992/93:88 s 101). Detta innebär att den som ansöker om överprövning inte behöver visa att han faktiskt skulle ha vunnit upphandlingen för att domstol ska kunna pröva en upphandling. Det är således tillräckligt att i ansökan om överprövning visa att fel förekommit som kan ha påverkat utgången i upphandlingen.

Universitetet har anfört att Eniro inte uppfyller samtliga formella skallkrav och att det därmed kan antas att Eniro inte heller riskerar att lida skada. Länsrätten konstaterar emellertid att grunden för antagandet att Eniro inte uppfyller samtliga skallkrav synes vara den förfrågan som Eniro ställt till universitetet. Endast den omständighet att Eniro ställt frågor om möjligheten till avsteg från uppställda skallkrav kan emellertid inte anses visa att Eniro helt skulle sakna möjlighet att uppfylla de aktuella kraven. Mot bakgrund härav, samt vad som i övrigt framkommit i målet, finner länsrätten att Eniro med anledning av de aktuella bristerna i förfrågningsunderlaget har riskerat att drabbas av skada.

I förevarande upphandling hänför sig bristen till utformningen av förfrågningsunderlaget, vilket är att räkna till upphandlingens konkurrensuppsökande skede. Vid ett sådant förhållande räcker det inte att vidta rättelse

utan upphandlingen måste göras om.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga 2 (Dv 3109/1a).



Marie-Louise Diurson

chefsrådman

Föredragande har varit länsrättsnotarien David Vikström.

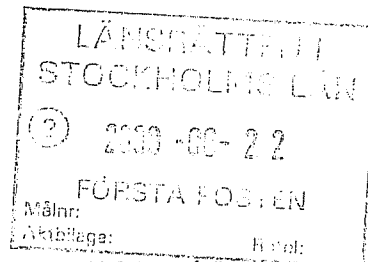
FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

UPPHANDLING AVSEENDE TELEFONISTTJÄNSTER VID STOCKHOLMS UNIVERSITET

Detta förfrågningsunderlag avser en upphandling vid Stockholms universitet (org.nr 202100-3062) som utförs av Avdelningen för IT och media.

Stockholm 2009-04-28

Lars Monnest



1 ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Bakgrund

Stockholms universitets (SU) verksamhet omfattar utbildning, forskning och forskarutbildning och är organisatoriskt indelad i fyra fakulteter, den humanistiska, den juridiska, den samhällsvetenskapliga och den naturvetenskapliga. Sedan 2008 hör även verksamheten vid f.d. Lärarhögskolan i Stockholm till universitetet. Grundläggande utbildning bedrivs i ca 200 utbildningsprogram och som ca 1900 fristående kurser. Antalet institutioner är drygt 80 och universitetets förvaltning består av 14 enheter. Antalet registrerade studenter uppgår till över 50 000, forskarstuderande till drygt 1850. Stockholms universitet är en av huvudstadens största arbetsgivare med totalt över 5000 medarbetare. Stockholms universitet omsatte år 2008 ca 3 600 mkr. Universitetets organisation kännetecknas av långtgående decentralisering, som innebär att institutioner och enheter svarar för egen verksamhet och ekonomi. De flesta av universitetets institutioner, universitetsbiblioteket och förvaltningen finns inom campus i Frescati. Mer information om SU:s verksamhet och organisation finns på hemsidan www.su.se

1.2 Verksamhetsbeskrivning

Telefonin vid SU är en informationsprocess där alla institutioner och enheter är delaktiga. Idag har SU ca 7 000 anknötningar i växeln. Som myndighet har universitetet ett särskilt krav på tillgänglighet och snabb service. Verksamheten som bedrivs, kräver många kontakter mellan institutionerna och alla deras intressenter som bl. a. består av studenter, allmänhet, andra högskolor och forskningsinstitut samt media. Telefonin är en betydelsefull plattform för detta informationsutbyte. På servicefunktionen telefoni ställs därför höga krav på kvalitet. Bristande kvalitet i produktionen blir genast märkbar för omvärlden och för de anställda.

1.3 Teknisk utrustning

Växelns tekniska utrustning består av en telefonväxel MD110, version BC11, med direktvalsfunktioner. Telefonväxeln är bestyckad med 32 LIM som är hopkopplade via två gruppväljarmoduler. SU har även ett DECT-system med ca 500 anknötningar i drift. Stödfunktionerna består av Nice (Nice Now) hänvisnings- och debiteringssystem samt Trio talsvarssystem som samverkar med Nice hänvisningssystem och ger möjlighet till personliga röstbrevlådor. Sedan år 2001 har SU ett IP-baserat telefonsystem (Call manager Cisco) om ca 1000 abonnenter.

1.4 Teletjänsternas organisation vid Avdelningen för IT och media/SU

För administrativ översyn och tekniskt driftstöd av SU:s upphandlade telefonistjänster, svarar Avdelningen för IT och media. Avdelningen är organiserad i tolv team varav främst Helpdesk, Förvaltning Kommunikation samt Drift har hand om avdelningens löpande driftstöd för teletjänster. Avdelningen svarar även för drift av universitetets datanät och tillhandahåller data- och webbtjänster vid SU. Telefonist arbetet organiseras från 2001 så att Leverantören svarar för telefonistjänsterna. Beställaren svarar för teletjänststöd och informationskontakter gentemot institutionerna. Beställaren svarar även för registerfunktionen liksom för beställningar och felanmälningar.

2 ADMINISTRATIVA BESTÄMMELSER FÖR ANBUDSGIVNING

2.1 Upphandlingsform

Denna upphandling utförs som öppen upphandling.

För upphandlingen tillämpas Lagen om offentlig upphandling, LOU (SFS 2007:1091).

2.2 Anbudslämning

Anbud ska inges i original på papper.

Anbud ska vara undertecknat av behörig firmatecknare eller av anställd med sådan bifogad fullmakt

Anbud ska vara skrivet på svenska.

Anbud ska lämnas skriftligt i förslutet, neutralt kuvert.

Anbud samt kuvert ska båda märkas med postadress, och diarienummer enligt nedan.

2.3 Märkning av kuvert och anbud/Besöksadress

2.3.1 Märkning av kuvert och anbud med postadress

Stockholms universitet

Registrator

Södra huset, rum A598

106 91 Stockholm

2.3.2 Märkning av kuvert och anbud med diarienummer

ANBUD Telefonistjänster

Dnr SU 812-1112-09 Dok 1

2.3.3 Besöksadress

Stockholms universitet

Södra huset, rum A598

Universitetsvägen 10A, 5tr

Registrator

Obs! Registratorkontoret är öppet för besök vardagar 08.30-11.00 samt 13.00-15.30

En dörrbrevlåda, öppen till kl. 24.00, finns på gaveln av byggnaden kallad Bloms hus i Frescati mot biblioteksingången vid Södra husets entréer till hus C-F. Dörrbrevlådan tar max 35cm bred och 3cm hög post.

2.4 Anbudets form och innehåll

Anbudet ska inges enligt 2.2 - 2.3 ovan med eventuella förklaringar och reservationer. Det ska följa underlaget, lämna alla där begärda uppgifter och innefatta följande handlingar, ifyllda bilagor samt information

- Bilaga 1 - "Begäran/Svar Offentliga uppgifter" ifylld av skattemyndigheten, enligt 4.1.1
- Registreringsbevis från Bolagsverket utfärdat efter 2009-05-01 som original eller bevitnad kopia
- F-skattesedel för innevarande år
- Bilaga 2 - "Sanningsförsäkran från anbudsgivaren" fullständigt ifylld samt underskriven av firmatecknare
- Årsredovisningar inkl undertecknade revisionsberättelser för de senaste tre åren
- Kopia av företagets gällande ansvarsförsäkring enligt 5.10
- Uppgifter om företaget och kontaktperson/ansvarig för anbudet
- Referenser från två liknande uppdrag de tre senaste åren med växlar (varav en MD) om minst 100 anknýtningar samt uppgifter om uppdragens innehåll och omfattning, med angivna referenspersoner och telefonnummer
- Beskrivning av företaget med uppgifter om dess specifika resurser, kompetens och erfarenhet för uppdraget
- Uppgifter om - samt kompetensbeskrivning för - disponibel personal (särskilt utförligt för nyckelperson/er)
- Priser enligt förfrågningsunderlagets kravspecifikation 3.5 sista 2 punkterna och kommersiella villkor 5.1-2

För utländsk anbudsgivare skall motsvarande krav gälla och anbudsgivaren skall bifoga motsvarande, relevanta intyg från myndigheter i det egna landet.

- 2.5 Upställning, innehåll samt antagande av anbud**
Anbudet ska följa uppställningen i förfrågningsunderlaget. Det ska avse ett komplett åtagande av i förfrågningsunderlaget efterfrågade tjänster.
Anbud antas utan föregående förhandling, varför anbudsgivare måste ge fullständig information i sitt anbud.
- 2.6 Avtalstid**
Avtalet ska gälla i 1 år från avtalets tecknande. Avtalet ska kunna förlängas med ett år i taget, i maximalt 3 år (total avtalstid maximalt 4 år) om parterna är överens om detta senast tre månader innan avtalstiden går ut.
- 2.7 Anbudstidens utgång**
Anbudet skall vara Stockholms universitet tillhanda senast 2009-06-18.
- 2.8 Anbudsöppning**
Öppning av anbuderna sker snarast möjligt efter anbudstidens utgång, då minst två utsedda personer deltar.
- 2.9 Anbudets giltighetstid**
Anbudet skall vara bindande 90 dagar efter anbudstidens utgång.
- 2.10 Oklarheter i förfrågningsunderlaget**
Anbudsgivare kan endast åberopa de kompletterande upplysningar som erhållits skriftligt av universitetets kontaktpersoner.
Om förfrågningsunderlaget behöver kompletteras med svar på frågor till SU:s kontaktpersoner eller om förtydliganden och rättelser av förfrågningsunderlaget behöver göras, så kommer detta att läggas ut på webbsidan www.it.su.se/upphandlingar
Det åligger anbudsgivare att själv kontrollera om sådan information lämnats av universitetet.
- 2.11 Beställarinformation**
Beställare:
Stockholms universitet, Avdelningen för IT och media
Organisationsnummer 202100-3062

Beställarens ombud under anbudstiden:

Bengt Lundquist
(för frågor om upphandlingsförfarandet)
Mobiltelefon: 070 - 342 38 23
e-post: bengt.lundquist@it.su.se

Beställarens kontaktperson under anbudstiden:

Lotta Berglund
Avdelningen för IT och media, Förvaltning Kommunikation
(för utskick av förfrågningsunderlag)
e-post: lotta.berglund@it.su.se

3 KRAVSPECIFIKATION

3.1 Uppdragets omfattning

Uppdraget omfattar bemanning av ett antal telefonistbord. Kravet på hur många bord som ska vara bemannade varierar dels under dagen, dels under olika perioder under terminerna.

Arbetet i telefonistväxeln delas mellan anbudsgivaren och beställaren enligt följande principer:

Anbudsgivaren ska med sina telefonister svara för första linjens arbetsuppgifter. I dessa ingår

- besvara och förmedla externa och interna anrop i växel
- förmedla information till den uppringande från de av SU tillgängliggjorda databaserna och hemsidorna
- förmedla e-postmeddelanden om den uppringande så begär
- förmedla anrop som kräver längre tid och djup kunskap om SU till andra linjen
- förmedla anrop till andra linjen om registret visar att andra linjen har mer information att lämna
- skriva in och hantera dagsmeddelanden
- förmedla utlandssamtal
- förmedla och behandla faxmeddelanden som kommer till växel
- besvara interna och externa telefonfrågor om SU:s direktnummer, faxnummer och e-postadresser

Anbudsgivaren ska även svara för att

- bidra till god arbetsmiljö och trivsel i växel
- uppnå de kvalitetsmål som är uppsatta för SU:s växel
- samarbeta med beställaren i kvalitets- och utvecklingsfrågor rörande telefonin

Beställaren svarar för andra linjens arbetsuppgifter. I dessa ingår

- ge första linjen stöd vid svårare frågor
- hålla kontakten med institutioner och enheter och uppdatera den information dessa ger
- skriva in och hantera hänvisningsbesked och meddelanden (som inte avser dagsmeddelanden)
- svara på mer komplicerade frågor rörande telefon- och Voice Mailhantering via Helpdesk
- uppnå de kvalitetsmål som är uppsatta för SU:s växel

3.2 Beräknade samtalsvolym

I genomsnitt inkommer 10 000-15 000 samtal/dag som belastar systemet.

Till telefonisterna inkommer sammanlagt ca 1300-1700 samtal/dag.

I högtrafikveckor inkommer upp till 20 000 samtal/dag.

Andelen av dessa som kommer till telefonisterna är sammanlagt ca 1800 - 2300 samtal/ dag.

Belastningen varierar stort mellan hög- och lågtrafikveckor och mellan olika dagar i veckan.

Flest samtal inkommer i början av veckan och avtar därefter successivt.

Belastningen är högst mellan 09.00-11.00 och 13.00-14.30.

3.3 Bemanning

Telefonväxeln har öppet 08.00 - 16.40 (under perioden 1 maj till 15 september är arbetstiden 08.00 - 16.00). Anbudsgivaren ska bemanna 3 telefonistbord under växelns öppethållande.

Under högtrafikveckor ska 2 extra telefonistbord vara bemannade. Högtrafik inträffar under 1-2 veckor i samband med vardera av följande 8 aktiviteter (beräknat till totalt 11 veckor per år)

- registreringsperiod för vårterminen (inträffar i januari)
- sista anmälningdag till höstens kurser (inträffar i mitten av april)
- sista dag för kompletteringar avanmälningar för höstens kurser (inträffar i mitten av juni)
- antagningsbeskeden för höstens kurser skickas ut (inträffar i mitten/slutet av juli)
- registreringsperiod för höstterminen (inträffar i slutet av augusti)
- sista anmälningdag till vårens kurser (inträffar i mitten av oktober)
- sista dag för kompletteringar avanmälningar för vårens kurser (inträffar i början av december)
- antagningsbeskeden för vårens kurser skickas ut (inträffar i mitten av december).

Under lågtrafikveckor, totalt 6 veckor (under slutet av juni, stor del av juli samt inledningen av augusti) ska anbudsgivaren ha 2 telefonistbord bemannade.

Under lunchtid (12.00 - 13.00) kan anbudsgivaren sänka bemanningen med 1 telefonistbord

3.4 Övriga ska-krav

Utöver bemanningsnivåerna ska följande uppfyllas

- Anbudsgivaren med disponibel personal ska vara förtrogen med Nice hänvisning (inkl Nice Now) och MD110.
- Anbudsgivarens personal ska ha goda kunskaper i svenska och engelska.
- Anbudsgivaren ska redogöra för den egna obligatoriska utbildningen av telefonister och om utbildningens längd.
- Personal som ska arbeta i SUs växel, ska först ges en introduktionsperiod med information och handledning för SU. SU kommer att svara för handledning och information under max 4 timmar per månad. Övrig introduktion svarar anbudsgivaren för. SUs handledning och information avslutas med att SU certifierar person/en/erna. Om SU bedömer att telefonist ej uppfyller SUs krav på kompetens och servicegrad kommer denna inte att certifieras
- Personal från anbudsgivaren som ej är certifierad av SU, får inte arbeta mer än totalt 24 timmar i SUs växel.
- Anbudsgivaren ska utse en av telefonisterna som kontaktperson i vardagliga, operativa frågor
- Beställaren ska ha möjlighet att hålla driftsmöte med en person från anbudsgivarens ledning varannan vecka.
- Anbudsgivaren ska vara beredd att tillsammans med Beställaren/Avdelningen för IT och media förändra och utveckla telefonistfunktionen i enlighet med de behov och önskemål som universitetet och dess studenter har.

De aktuella kvalitetsmålen för leveransansvarig av SUs telefonisttjänster är

- 90 % av alla samtal ska besvaras inom 6 signaler
- 100 % av alla samtal ska besvaras inom 12 signaler
- under högtrafik ska max 10 samtal stå i kö
- 95 % av kunderna ska uppleva sig själva som nöjd kund.

SU kommer att kunna mäta måluppfyllelsen och effektiviteten såväl på totalnivå som per telefonistbord.

3.5 Bör-krav

Uppfylldandet av nedanstående bör-krav kommer att bedömas i utvärderingen

- Beställaren önskar att växeln bemannas med en stabil personalstyrka så att kontinuitet och kompetens kan säkerställas. Anbudsgivarens personal **bör** i genomsnitt stanna minst ett år på arbetsplatsen. I anbudet **bör** anbudsgivaren beskriva hur man planerar att kort- och långsiktigt bemanna denna funktion. För i detta uppdrag disponibla telefonister, **bör** anställningstid samt tidsuppgifter om längre uppdrag i företaget särskilt anges
- Om anbudsgivaren har skriftlig personal- och rekryteringspolicy, samt utvecklings- och kvalitetsplan, **bör** dessa bifogas anbudet
- Anbudsgivaren **bör** vara auktoriserad av Bemanningsföretagen
- Anbudsgivaren **bör** ha ett färdigt handlingsprogram för hur nya personer, som ska arbeta i SUs växel, kommer att introduceras och utbildas av anbudsgivaren
- Om anbudsgivaren kommer att ta fram en manual som beskriver arbetsrutiner m.m. vid SU, **bör** i anbudet anges vad manualen ska innehålla samt när man beräknar att den är klar
Jämförbar, färdig manual är även merit (Manualen för SU ska, innan den fastställs, godkännas av SU)
- Disponibla telefonister **bör** vara mycket väl förtrodda med Nice hänvisning (inkl Nice Now) och MD110.
- Telefonisterna **bör** vara vana att arbeta i grupp
- Telefonisterna **bör** ha ett servicemässigt uppträdande och arbeta noggrant
- Telefonisterna **bör** ha kunskaper i andra språk utöver svenska och engelska
- Anbudsgivaren och telefonist **bör** ha erfarenhet av liknande uppgifter vid universitet eller högskola
- Vid bemanning av funktionen **bör** anbudsgivaren beakta jämställdhets- och etniska aspekter
- Anbudsgivaren **bör** inom högst en timme kunna sätta in ytterligare certifierad personal, för kortare eller längre insatser, om beställaren så begär (ange i anbudet på vilka villkor detta kan tillgodoses inkl timpris)
- Anbudsgivaren **bör** i akuta situationer (t.ex. vid sjukdom hos beställarens personal) kunna sätta in en telefonist, med stor erfarenhet från arbetet i SUs växel, som förstärkning i andra linjen (ange i anbudet på vilka villkor detta kan tillgodoses, timpriser, inställelsetid etc.)

3.6 Kompetens och erfarenhet samt företagets organisation och resurser

3.6.1 Avseende företaget

Anbudsgivaren ska visa att "man har teknisk förmåga och kapacitet, tillräckliga resurser och stabilitet" för att fullgöra uppdraget. En beskrivning av företaget och dess verksamhet anpassad till kraven enligt ovan **ska** därför finnas med i anbudet. Om företaget har upprättat en kvalitetsplan (se 3.5, första punkten ovan), **bör** även denna bifogas anbudet.

Referenser från två uppdrag av liknande karaktär som anbudsgivaren utfört de senaste tre åren med växlar om minst 100 anknýtningar(varav en MD) med uppgift om uppdragens innehåll och omfattning samt referenspersoner och telefonnummer **ska** bifogas anbudet.

OBS! Ska-kraven enligt 3.1, 3.3-4 och bör-kraven enligt 3.5 är del i utvärderingen för kvalificering av företaget.

3.6.2 Avseende aktuell personal

Personanknutna CVn och - där ej möjligt - generella personbeskrivningar (profil, kunskap, yrkeserfarenhet och anställningstid etc.) **ska** bifogas anbudet och kommer att utvärderas för individuell, relevant kompetens i den aktuella tjänsten. Särskild vikt vid utvärderingen kommer att fästas vid sådana uppgifter för ansvariga nyckel- och kontaktpersoner.

Obs! Ska-kraven enligt 3.1 punkterna 1-9 och 3.4 punkterna 1-2 samt bör-kraven 3.5 punkterna 1 och 6-10, som avser delar av personalens individuella kompetens och erfarenhet, ingår i kvalificering respektive slutlig utvärdering av anbudet.

4 PRÖVNING AV ANBUD

Anbudsprövning sker i olika steg.

Först sker en granskning av anbudsgivarna på formella grunder - dvs. kontroll att anbudet inkommit i tid, är komplett och utan reservationer samt att anbudsgivaren fullgjort sina registreringskyldigheter.

Därefter sker kontroll av jämförbarhet med de anbud som uppfyller de formella kraven. Rättelse av uppenbar felskrivning, felräkning eller något annat uppenbart fel får göras. Även komplettering och förtydligande av anbud får ske om det kan göras utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.

Obs! Utöver de rent formella kraven, kommer anbudsgivarens kapacitet, kompetens m.m. bedömas enligt ska-kraven i punkterna 3.1, 3.3, 3.4 och 3.6.1 för att kvalificera. De anbud som uppfyller alla formella krav och ska-kraven går till en urvalsomgång. Urvalet baseras på hur väl de företagspecifika bör-kraven i 3.5 uppfylls. De tre bäst rankade anbuderna går därefter vidare till utvärdering i en slutomgång.

De anbud som gått vidare, analyseras och jämförs så slutgiltigt avseende priser samt individuella kompetenser och erfarenheter för uppdraget. Under detta arbete kan beställaren skriftligen begära att anbudsgivarna ytterligare förtydligar sina anbud i skrift eller muntligen presenterar innehållet i dem.

Tillägg eller ändringar jämfört med det skriftliga anbudet kan dock ej beaktas i utvärderingen. Anbud antas utan föregående förhandling.

4.1 Kvalificering för att få lämna anbud

4.1.1 Registrerings-, skatte- och skuldkontroll

Enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) får myndighet endast anta sådan anbudsgivare som enligt lag är registrerad hos Bolagsverket och registrerad för redovisning och inbetalning av mervärdesskatt, innehållen, preliminär A-skatt, arbetsgivaravgifter samt innehavare av F-skattsedel.

Anbudsgivare ska vidare vara fria från skulder för sociala avgifter och skatter.

Anbud får ej antas om kontrollen visar att anbudsgivaren inte fullgjort sina registreringskyldigheter.

Anbud får heller inte antas om anbudsgivaren inte lämnat in begärda upplysningar.

Anbudsgivare skall därför till anbudet bifoga, en av skattemyndigheten efter 2009-05-01 utfärdad samt undertecknad blankett "Begäran/Svar Offentliga uppgifter" (bilaga 1)

4.1.2 Konkurs m.m.

För att kunna godtas som Leverantör krävs att inte anbudsgivaren/Leverantören

- är försatt i konkurs eller likvidation, eller under tvångsförvaltning
- är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande och/eller
- är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt laga kraftvunnen dom

För att intyga att anbudsgivaren inte brister i något av ovanstående hänseenden ska anbudsgivare fullständigt ifylla och bifoga en sanningsförsäkran (bilaga 2) som ska undertecknas av behörig firmatecknare.

4.2 Anbudsutvärdering

Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kommer slutligen att antas utifrån följande kriterier:

Priser per telefonistbord samt timpriser och andra ersättningar	enligt 5.1-2 samt 3.5 de två sista punkterna	Vikt - 50 %
Personalens kompetens och erfarenhet för tjänsterna inkl. motsvarande börkrav	enligt 3.6.2 samt 3.5 (CVn och börkrav)	Vikt - 50 %

5 KOMMERSIELLA VILLKOR

Nedanstående kommersiella villkor kommer att ingå i det avtal som ska tecknas mellan beställaren och anbudsgivaren.

5.1 Pris

Pris ska anges i svenska kronor exklusive moms. Ange pris per telefonistbord per vecka (i normaltrafik, högtrafik och lågtrafik) samt total ersättning för ett kalenderår. I priset ska ingå samtliga kostnader som anbudsgivaren vill ha ersättning för, inklusive sociala avgifter etc.

5.2 Prisregleringsklausul

Om KPI under ett kalenderår (basår december) stiger eller sjunker 4 % eller mer, berättigar detta till att avgiften får höjas resp. sänkas med 4/5-delar av motsvarande procentsats nästkommande år. Om KPI under ett kalenderår stiger eller sjunker med mindre än 4 % görs inget påslag eller avdrag. Om KPI under ett kalenderår stiger eller sjunker mer än 7,5 % får avtalet omprövas.

5.4 Arbetsgivaransvar

Anbudsgivaren ska ta fullt arbetsgivaransvar och samtliga kostnader i enlighet med gällande lagstiftning för den personal som engageras för uppdraget.

5.5 Sekretess

Anbudsgivaren ansvarar för att dess personal följer de gällande reglerna för sekretess på arbetsplatsen.

5.6 Leveranstid

Anbudsgivaren förutsätts kunna påbörja uppdraget inom en månad efter avtalstecknande.

5.7 Uppdragets genomförande

Uppdraget ska utföras med omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt. Anbudsgivaren ska vid arbetets utförande iaktta god yrkessed.

Anbudsgivaren får inte motta eller inhämta direktiv för arbetets genomförande från annan än Beställaren. Parterna ska utse varsin kontaktperson med befogenhet att fatta beslut inom ramen för detta uppdrag.

Beställaren ska lämna anbudsgivaren tillgång till de lokaler, den information och det underlag som behövs för uppdragets genomförande och i övrigt utföra överenskomna åtgärder. Beställaren och anbudsgivaren har gemensamt ansvar för att bidra till att arbetsmiljön blir god.

Anbudsgivaren ansvarar för att dess personal har tillräcklig kompetens om Beställarens organisation för sina arbetsuppgifter och för att kunna fullgöra arbetet.

Anbudsgivaren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål ersätta person som enligt Beställaren saknar tillräcklig kompetens eller med vilken Beställaren anser sig ha samarbetsvärigheter.

Anbudsgivaren äger inte rätt att använda Beställarens namn i reklam- och marknadsföringssammanhang utan att ha inhämtat skriftligt medgivande från Beställaren.

5.8 Reseersättning och traktamente

Reseersättning och traktamente utgår inte generellt. Endast i undantagsfall, efter särskild överenskommelse mellan anbudsgivaren och myndigheten, kan sådan ersättning utgå för specifikt arbete. Vid av Beställaren skriftligen beordrad resa i tjänsten har anbudsgivaren rätt till ersättning för verifierade resekostnader samt traktamente.

Ersättning utgår enligt Beställarens vid var tid gällande ersättningsnormer. Anbudsgivaren är skyldig att resa på ett för Beställaren fördelaktigt sätt. Ersättning för utlägg utgår inte om fast pris avtalats.

I övrigt ersätts utlägg endast om verifierad kostnad är naturlig och nödvändig för genomförande av arbetet samt om Beställaren godkänt utlägget.

5.9 Ersättningsformer och betalning

Betalning sker mot faktura. Av faktura ska framgå arten och omfattningen av det utförda arbetet samt vilken tidsperiod fakturan avser. Fakturan ska innehålla hänvisning till SUs diarienummer.

Finns ej betalningsplan, ska betalning erläggas en gång per kvartal.

Betalning ska erläggas senast 30 dagar efter det fakturan inkommit till beställaren.

Övertidsersättning utgår ej såvida inte annat överenskommits.

Fakturerings- eller andra kamerala avgifter får ej debiteras.

Ersättning ska erläggas i svenska kronor (SEK) såvida inte annat överenskommits.

5.10 Skadestånds ansvar och försäkringar

Anbudsgivaren ansvarar för skador på sak och person hos Beställaren, samt skadestånd som Beställaren kan komma att förpliktas att utge till tredje man, vilka orsakats genom försummelse av anbudsgivaren eller av anbudsgivarens personal.

Anbudsgivaren skall teckna och vidmakthålla en allmän ansvarsförsäkring under hela anbudsstiden.

Ansvarsförsäkringens maxbelopp ska vara lägst 5 MSEK per skadetillfälle och lägst 10 MSEK per försäkringsår.

Anbudsgivarens ansvar är begränsat till försäkringsbeloppen. Anbudsgivaren ska styrka att han tecknat ovan nämnda försäkring genom att tillställa Beställaren kopia på försäkringsbrev.

5.11 Force majeure och ansvarsbegränsning

Om part visar att han förhindras att fullgöra uppdraget på grund av omständighet utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtal skrevs och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför befrielse från vite och andra påföljder såsom betalning av avgift så länge hindren kvarstår. För att part ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska part omedelbart då han får kännedom om sådan omständighet, som kan utgöra befrielsegrund, underrätta den andra parten härom. Om fullgörande av uppdraget till väsentlig del förhindras för längre tid än femton dagar på grund av att befrielsegrund föreligger, äger part, utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda avtalet.

5.12 Vite vid ej uppfyllda åtaganden

Om anbudsgivaren inte har bemannat det antal telefonistbord som anges i avtalet, ska vite utgå till Beställaren.

Vite utgår per vitesberättigad dag med ett vitesbelopp som motsvarar en dagsersättning för ett telefonistbord.

Antalet telefonistbord som skall vara bemannade skiftar under dagen och i samband med hög- och lågtrafikveckor, enligt specifikation i förfrågningsunderlaget. Om bemanningen inte är korrekt ska vite utgå för denna dag. Om mer än ett telefonistbord inte är korrekt bemannat utgår ett vitesbelopp som motsvarar en dags ersättning för varje obemannat telefonistbord.

Normala arbetspauser liksom akuta händelser som kräver att telefonist lämnar sin arbetsplats ska inte vara vitesgrundande.

Om bemanningen inte är korrekt vid dagens början på grund av akuta sjukdomsfall ska vite ej utgå om anbudsgivaren uppnått full bemanning inom 20 minuter.

5.13 Förtida upphörande

Båda parter har rätt att uppsäga detta avtal till omedelbart upphörande om den andra parten på väsentliga punkter brutit mot detta avtal och efter skriftlig uppmaning inte i rimlig tid åtgärdat det som brutit.

5.14 Skiljedom

Twister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av allmän domstol i Stockholm enligt svensk lag.

5.15 Rangordning av villkor

Avtalsvillkoren enligt detta förfrågningsunderlag gäller före de villkor som allmänna standardvillkor samt övriga villkor och förutsättningar som anbudsgivaren angett i, eller bifogat, i sitt anbud.



HUR MAN ÖVERKLAGAR - PRÖVNINGSTILLSTÅND

Den som vill överklaga länsrättens beslut skall skriva till Kammarrätten i Stockholm.

Skrivelsen skall dock skickas eller lämnas till länsrätten.

Överklagandet skall ha kommit in till länsrätten inom tre veckor från den dag då klaganden fick del av beslutet. Tiden för överklagandet för offentligpart räknas emellertid från den dag beslutet meddelades.

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

För att ett överklagande skall kunna tas upp i kammarrätten fordras att prövningstillstånd meddelas. Kammarrätten lämnar prövningstillstånd om det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas, anledning förekommer till ändring i det slut vartill länsrätten kommit eller det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

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

Skrivelsen med överklagande skall innehålla

1. den klagandes namn, personnummer, yrke, postadress och telefonnummer. Dessutom skall adress och telefonnummer till arbetsplatsen och eventuell annan plats där klaganden kan nås för delgivning lämnas om dessa uppgifter inte tidigare uppgetts i målet. Om någon person- eller adressuppgift ändras är det viktigt att anmälan snarast görs till kammarrätten,
2. det beslut som överklagas med uppgift om länsrättens namn, målnummer samt dagen för beslutet,
3. de skäl som klaganden anger till stöd för begäran om prövningstillstånd,
4. den ändring av länsrättens beslut som klaganden vill få till stånd,
5. de bevis som klaganden vill åberopa och vad han/hon vill styrka med varje särskilt bevis.

Skrivelsen skall vara undertecknad av klaganden eller hans ombud. Adressen till länsrätten framgår av beslutet. Om klaganden anlitar ombud skall denne sända in fullmakt i original samt uppge sitt namn, adress och telefonnummer.

