



FÖRVALTNINGSRÄTTEN
I STOCKHOLM
 Avdelning 30

DOM
 2015-08-31
 Meddelad i
 Stockholm

Mål nr
 6447-15

SÖKANDE

GoExcellent Sweden AB, 556586-1001

Ombud: Advokat Manne Bergnéhr
 Jur.kand. Magnus Garfvé
 Hellström Advokatbyrå KB
 Box 7305
 103 90 Stockholm

MOTPART

Stockholms läns landsting, 232100-0016

Ombud: Frida Fexler-Bennett
 Stockholms läns landsting
 Trafikförvaltningen
 105 73 Stockholm

SAKEN

Offentlig upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster

KONKURRENSVERKET	
2015-08-01	
Avd	
Dnr	
KSnr	Aktbil

FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE

Förvaltningsrätten avslår ansökan om överprövning.

Dok.Id 604618

Postadress	Besöksadress	Telefon	Telefax	Expeditionstid
115 76 Stockholm	Tegeluddsvägen 1	08-561 680 00	08-561 680 01	måndag – fredag 08:00-16:30
		E-post: forvaltningsrattenistockholm@dom.se		

YRKANDEN M.M.

Stockholms läns landsting (SLL) genomför en upphandling av kundtjänst (Dnr. TN 2014-0324). Upphandlingen genomförs som ett förhandlat förfarande enligt lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster (LUF) med ekonomiskt mest fördelaktiga anbud som utvärderingsmodell. Av tilldelningsbeslut den 18 mars 2015 framgår att kontrakt ska tilldelas Releasy Customer Management AB (Releasy).

GoExcellent Sweden AB (GoExcellent) yrkar i första hand att upphandlingen ska rättas på så sätt att bolaget antas som leverantör och i andra hand att upphandlingen ska göras om. GoExcellent anser att SLL har agerat i strid med utvärderingsprincipen i förfrågningsunderlaget och därigenom brutit mot principerna om likabehandling och transparens och därmed mot 1 kap. 24 § LUF. SLL:s förfrågningsunderlag är inte tillräckligt tydligt för att uppfylla kravet på transparens. GoExcellent har pga. bristerna lidit skada i den mening som avses i 16 kap. 6 § LUF.

SLL anser att ansökan om överprövning ska avslås och anför att SLL inte har brutit mot några av de grundläggande principerna i LUF. GoExcellent har inte heller lidit och riskerar inte heller att lida skada genom den påstådda överträdelsen. GoExcellent placerades på tredje plats vid utvärderingen, efter Releasy och Teleperformance, som båda har offererat lägre priser och fått högre kvalitetspoäng. För att GoExcellent skulle riskera att lida skada krävs att både Releasys och Teleperformances anbud förkastas, eller att GoExcellent får högre utvärderingspoäng än konkurrenterna. GoExcellent har inte visat eller ens påstått att sådana förutsättningar föreligger.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET

Utgångspunkter för förvaltningsrättens prövning

I mål om överprövning enligt LUF gäller som huvudprincip att den part som gör gällande att en upphandling är felaktig på ett klart och tydligt sätt anger vilka omständigheter han grundar sin talan på. (RÅ 2009 ref. 69)

Förvaltningsrätten har således att pröva om det på grundval av det som GoExcellent har anfört är visat att SLL har brutit mot någon av de grundläggande principerna eller någon annan bestämmelse i LUF och om detta har medfört att GoExcellent har lidit eller kan komma att lida skada. (16 kap. 6 § LUF)

De grundläggande principer som ska följas vid all offentlig upphandling är principerna om icke-diskriminering, likabehandling, transparens (öppenhet och förutsebarhet), proportionalitet och ömsesidigt erkännande. Likabehandlingsprincipen utgör ett hinder mot att anta ett anbud som inte uppfyller ställda krav. Ett förfrågningsunderlag ska vara så klart och tydligt utformat att en leverantör på grundval av detta kan avgöra vad den upphandlande enheten tillmäter betydelse vid upphandlingen. Förfrågningsunderlag och utvärderingsmodeller som inte är optimalt utformade får dock godtas under förutsättning att de principer som bär upp LUF och EU-rätten iakttas (jfr bl.a. RÅ 2002 ref. 50 samt Kammarrättens i Stockholm avgörande den 10 oktober 2012 i mål nr. 5351-12).

Med förhandlat förfarande avses ett förfarande där den upphandlande enheten inbjuder utvalda leverantörer och förhandlar om kontraktsvillkoren med en eller flera av dem (2 kap. 9 § LUF). Tillämpningen av förhandlat förfarande innebär att den upphandlande enheten har en större flexibilitet än vid andra upphandlingsförfaranden. Den upphandlande enheten förhandlar med anbudsgivarna om de anbud som de har lämnat, för att anpassa anbuden till de krav som myndigheten har avgett i annonsen om

upphandlingen och i förfrågningsunderlaget samt för att få fram bästa anbud enligt den grund för tilldelning som tillämpas (jfr. 4 kap. 3 § lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU). Under förhandlat förfarande ska den upphandlande enheten garantera likabehandling av alla anbudsgivare.

Av handlingarna i målet framgår att upphandlingen annonserades den 24 juni 2014. Förfrågningsunderlaget skickades till de sju kvalificerade företagen den 5 november 2014. Anbudstiden gick ut den 19 januari 2015. SLL har därefter den 4 mars 2015 skickat en komplettering till förfrågningsunderlaget, Version 3.0, till anbudsgivarna.

GoExcellent gör gällande att SLL har brutit mot principerna om likabehandling och transparens genom att frånfalla ett ska-krav, att göra en otillåten väsentlig förändring av förfrågningsunderlaget, att anta Releasys anbud som innehåller en otillåten prissättning och att använda betygskriterier och en kvalitetsutvärdering som är oöverskådliga, godtyckliga och där det svårigen har kunnat förstås vad SLL fäst vikt vid i samband med betygsutvärderingen. GoExcellent anser att de till följd av SLL:s brister har lidit skada enligt 16 kap. 6 § LUF.

När sökanden har åberopat såväl brister hänförliga till utvärderingen och i vinnande anbudsgivares anbud, som brister i förfrågningsunderlaget, kan rätten inte förordna om rättelse utan att pröva vad som anförts i fråga om brister i det konkurrensuppsökande skedet. (jfr. Kammarrättens i Stockholm dom i mål nr. 4385-13)

Förvaltningsrätten prövar därför först GoExcellent's anförda brister i det konkurrensuppsökande skedet.

Förfrågningsunderlaget

Väsentlig förändring av förfrågningsunderlaget

GoExcellent anför att SLL har brutit mot principerna om likabehandling och transparens genom att göra en otillåten väsentlig förändring av förfrågningsunderlaget efter annonseringen. Efter anbudsområdet med Releasy har SLL kompletterat förfrågningsunderlaget i Bilaga 1, Uppdraget, Generellt, Version 3.0, och lagt till ett krav att "Leverantören ska aktivt styra mot självservice". Kompletteringen skickades till anbudsgivarna den 4 mars 2015 och de förväntades ge in en slutgiltig prisbilaga senast den 6 mars 2015. Kompletteringen har inneburit en direkt anpassning till Releasys anbud och övriga leverantörer har endast haft två dagar på sig att utvärdera tillägget och att justera sitt pris. Kompletteringen är ett materiellt tillägg till tidigare publicerad information, ett nytt mål, som har en påtaglig effekt på prissättningen och kvalitetsutvärderingen, vilken baseras på måluppfyllnad. Någon generell målstyrning mot ökad aktiv självservice som gäller hela upphandlingen framgick inte av förfrågningsunderlaget innan kompletteringen. Kompletteringen utgör därför inte ett förtydligande av förfrågningsunderlaget.

Förfrågningsunderlaget innehöll endast en uppräknning av de servicekanaler som leverantörerna måste erbjuda. Informationen i punkten 2.1.7 i Bilaga 1a Uppdraget SL Kundtjänst och i punkten 2.2 i Bilaga 1c Uppdraget SL Center utgör enbart instruktioner till leverantörerna att, vid vissa särskilt utpekade situationer, informera kunderna om möjligheten att finna information på egen hand. Det framgick inte av bilagan att SLL har en preferens om betjäningen skulle ske genom självservice vid en automat eller över disk. Förändringen mot ökad självservice har inte kommunicerats genom frågor- och svarfunktionen och inte heller på annat sätt innan kompletteringen. Eftersom styrning mot självservice inte ingick som en del i det ursprungliga förfrågningsunderlaget valde GoExcellent att offerera självservicetjänster som optioner. GoExcellent tog därmed inte hänsyn till den effekt dessa tjänster har på den totala produktionen och på

dess påverkan på anbudet. Det ursprungliga förfrågningsunderlaget medgav inte ett sådant hänsynstagande.

SLL anför att uppdateringarna av förfrågningsunderlaget enligt Version 3.0 enbart gjordes för att spegla vad som tidigare kommunicerats via frågor och svar och inte innebär någon förändring i sak. Kompletteringen om styrning mot självservice utgör inte ett nytt krav eller ett nytt mål i upphandlingen. Det är endast ett sammanfattande, allmänt hållet och förtydligande målsättningsstadgande för det kommande kontraktet. Målsättningen framgick på flera ställen i förfrågningsunderlaget, t.ex. i Bilaga 1, Uppdraget generellt, där det anges att leverantören ska tillhandahålla information och tjänster via telefon, e-post, chat, sms, fax, sociala medier och över disk eller via andra kontaktkanaler som under avtalstiden kan tillkomma. Skrivningen ska läsas tillsammans med den redan befintliga informationen. Av punkten 2.1.7. i Bilaga 1a Uppdraget SL Kundtjänst framgår att Leverantören ska i de fall självbetjäningstjänster finns att tillgå som alternativ, aktivt informera om möjligheten för kunden att själv finna information via anvisad tjänst. Av punkten 2.2 i Bilaga 1c Uppdraget SL Center framgår att leverantörens personal ska informera om och bistå resenärer med köp eller laddning av biljett till SL Access-kort över disk eller från automat/-er som finns i anslutning till SLC. Av samtliga dessa skrivningar följer tydligt att SLL önskade att kundtjänsten skulle riktas mot självservice. Syftet med styrningen mot självservice är att enklare ärenden i första hand ska hanteras automatiskt. Ökad självservice ökar tillgängligheten till kundtjänsten för resenärer vars ärenden faktiskt kräver personlig betjäning. Redan under förhandlingarna med anbudsgivarna kom SLL till insikt om att de flesta anbudsgivarna arbetar på detta positiva styrande sätt mot ökad självservice. Även GoExcellent har i anbudet beskrivit denna styrning genom att styra resenärerna till rätt kanaler i kontakterna med Kundtjänst för att öka tillgängligheten och effektiviteten och uppgett att de behöver bli bättre på att automatisera enklare ärenden till förmån för de som kräver och lämpar sig för personlig

service. SLL bedömde det därför lämpligt att förtydliga förfrågningsunderlaget så att det tydligare framgick att SLL önskade denna inriktning och utveckling mot självservice i den kommande avtalsrelationen. Självservice ingår i all modern kundtjänstverksamhet, även utan explicita krav från upphandlande myndighet.

Förvaltningsrätten konstaterar att en upphandlande myndighet inte är förhindrad att vidta vissa åtgärder för att, innan anbudet ges in, klargöra eventuella tveksamheter eller otydligheter i förfrågningsunderlaget, under förutsättning att detta inte medför väsentliga förändringar i förhållande till det ursprungliga förfrågningsunderlaget. En ändring av ett ska-krav bör normalt ses som en väsentlig ändring. (se Kammarrättens i Göteborg dom i mål nr. 1132-10).

Väsentliga förändringar av ett förfrågningsunderlag får dock inte göras under pågående anbudsinvitan. Vad som är en väsentlig förändring definieras varken i LUF eller i det bakomliggande EU-direktivet. Vid prövningen av om en ändring är väsentlig får en samlad bedömning göras av orsakerna till ändringen, ändringens omfattning och betydelse, tidpunkten för ändringen samt om några åtgärder vidtagits för att motverka eventuella negativa konsekvenser till följd av ändringen (se bl.a. Kammarrättens i Sundsvall dom i mål nr. 1379-13).

Mot bakgrund av att kompletteringen av förfrågningsunderlaget skickades den 4 mars 2015, dvs. efter anbudstidens utgång den 19 januari 2015, finns det också anledning att jämföra med vad som gäller ifråga om ändringar i kontrakt i enlighet med EU-domstolens dom i målet Pressetext, som uttrycker generella kriterier för när en ändring i ett offentligt kontrakt kan anses väsentlig.

EU-domstolen uttalade i huvudsak att ändringar i ett offentligt kontrakt under löptiden anses utgöra en ny upphandling om ändringarna uppvisar

betydande skillnader i förhållande till det ursprungliga kontraktet. En ändring är betydande om den innebär att det införs villkor som skulle gjort det möjligt att godkänna andra anbudsgivare än dem som ursprungligen godkändes, eller att anta ett annat anbud än det som ursprungligen antogs. En ändring kan också anses betydande om den medför att kontraktets ekonomiska jämvikt ändras till förmån för den anbudsgivare som tilldelats kontraktet på ett sätt som inte föreskrevs i det ursprungliga kontraktet. Priset är ett viktigt villkor och man skulle riskera åsidosättande av principerna om insyn och likabehandling om villkoret ändrades under löptiden utan att det uttryckligen var tillåtet enligt villkoren i det ursprungliga kontraktet. (EU-domstolens dom den 19 juni 2008 i mål C-454/06, p. 34-35, 37 och 59-60)

Förvaltningsrätten anser i likhet med GoExcellent att det inte uttryckligen framgår av det ursprungliga förfrågningsunderlaget att en aktiv styrning mot självservice ska gälla generellt för alla delar av kontraktet. Däremot anser förvaltningsrätten i likhet med SLL att det av punkten 2.1.7 i Bilaga 1a Uppdraget SL Kundtjänst och punkten 2.2 i Bilaga 1c Uppdraget SL Center i det ursprungliga förfrågningsunderlaget explicit framgår att leverantören ska informera kunderna om möjligheten till självservice. Detta innebär enligt förvaltningsrättens mening i sig en aktiv styrning mot självservice. SLL har även obesträtt uppgett att GoExcellent redan arbetar mot ökad självservice.

Enligt förvaltningsrättens mening visar de ovan angivna omständigheterna att kompletteringen om aktiv styrning mot självservice till viss del redan ingick i det ursprungliga förfrågningsunderlaget, även om det inte tydligt framgick att styrningen mot ökad självservice omfattade alla delar av kontraktet. Kompletteringen kan därför inte anses utgöra ett nytt krav eller ett nytt mål i upphandlingen på så sätt som GoExcellent gör gällande. Förvaltningsrätten anser dock att kompletteringen, även om den till viss del utgör ett förtydligande av vissa delar i förfrågningsunderlaget, också

medför en ändring av förfrågningsunderlaget eftersom den aktiva styrningen mot självservice som införts genom version 3.0 gäller generellt för kontraktet, inte enbart i de delar av avtalet som angavs i det ursprungliga förfrågningsunderlaget.

GoExcellent anser att kompletteringen utgör en väsentlig förändring eftersom utvärderingsmodellen innebär att totalpris och kvalitet ska vägas samman. Vid prissättningen är det väsentligt för anbudsgivarna att kunna bilda sig en uppfattning av hur en aktiv styrning mot självservice påverkar belastningen vad gäller kundbetjäning per e-post och telefon. E-post och telefontrafiken kommer sannolikt bli mindre än GoExcellent kalkylerat med. GoExcellent arbetar redan nu med att aktivt förbättra och skapa nya lösningar för självservice, och skulle enkelt kunna genomföra sådana utan större omstruktureringskostnader. Självbetjäningssystem kopplade till kanalstyrning får positiva effekter på kvalitet och på Nöjd Kund Index. Eftersom det ursprungliga förfrågningsunderlaget inte angett målsättningen att styra mot självservice har GoExcellent inte haft anledning att bedöma prisbilden därefter. Automatiserade kundtjänstlösningar som Humany kan reducera antalet inkommande ärenden med 15-30 % och en motsvarande kostnadsänkning är fullt realistisk. Kostnadsbesparingarna uppnås främst genom höjd produktivitet genom förändring av frågorna vid diskbetjäning och robotar som reducerar behovet av bemanning samt sänkta lönekostnader. GoExcellent har redan investerat i självbetjäningssystem, för internt bruk, varför eventuella investeringar är en försumbar kostnad. Kostnadsbesparingarna hade därför inneburit ett sänkt anbudspris inom motsvarande intervall. Kompletteringen har också föranlett anbudsgivarna att se över sina anbud på nytt, vilket visar att den var väsentlig.

SLL invänder att målstyrningen kommunicerades med alla anbudsgivare innan anbudstiden löpte ut, så att anbudsgivarna kunde ändra sina anbud om de önskade det. SLL förväntade sig inga justeringar av anbuden eftersom många anbudsgivare redan arbetade aktivt mot självservice och

styrningen mot självservice inte utgjorde någon utvärderingsgrund i upphandlingen. Kompletteringen utgjorde inte heller någon utvärderingsgrund i upphandlingen och har inte påverkat anbudsgivarnas möjligheter att lämna sitt mest konkurrenskraftiga anbud. Om förtydligandet av målstyrningen anses vara en förändring av förfrågningsunderlaget, innebär det ingen väsentlig förändring. Kompletteringen har inte påverkat det konkurrensuppsökande skedet eller påverkat potentiella anbudsgivares vilja att lämna anbud. GoExcellent har i svar den 6 mars 2015 uppgett att de inte behöver justera anbudspriset med anledning av kompletteringen. GoExcellent har inte heller styrkt att självservice skulle ge lägre kostnader. De investeringar som krävs i IT-system, såväl hårdvara som utveckling av mjukvara, får initialt anses vara kostnadskrävande och är lönsamma för leverantören endast på längre sikt. Vidare kan förekomsten av automatiserade kundtjänstlösningar i sig generera en mängd frågor, vilket kan innebära att någon effekt på personalkostnader i sänkande riktning uteblir. Om antalet frågor minskar innebär det visserligen färre personella resurser, men enligt den ersättningsmodell som gäller i upphandlingen skulle också intäkterna sjunka samtidigt som de fasta kostnaderna är oförändrade. Det är därför mycket svårt att bedöma om ökad självservice leder till lägre anbudspriser. GoExcellent har inte visat att det kunde ha lämnat lägre anbudspriser med anledning av den påstådda ändringen mot ökad självservice. SLL har inte uttryckt att anbudsgivaren ska prioritera självservicekanaler, utan endast att det i den kommande avtalsrelationen bl.a. ska ske en utveckling mot ökad självservice. Denna inriktning har inte prissatts eller utvärderats i upphandlingen. Hur utvecklingen mot ökad självservice kommer att se ut är inte definierat utan förutsätts successivt växa fram inom ramen för sedvanlig avtalsutveckling. Förtydligandet kan därför inte ha påverkat anbudsgivarnas möjlighet att utforma konkurrenskraftiga anbud.

Förvaltningsrätten konstaterar att självservicelösningar i sig kan påverka utvärderingen av kvaliteten på kundtjänsten. SLL har dock uppgett att

utvecklingen mot ökad självservice kommer att ske under avtalstiden genom sedvanlig avtalsutveckling. Både SLL och GoExcellent anser att självservice ger högre kvalitet. Däremot har GoExcellent inte visat att den allmänna skrivningen om en aktiv styrning mot självservice väsentligt har förändrat förutsättningarna för att lämna ett anbud med högt kvalitetsbetyg i någon större omfattning. Förvaltningsrätten ifrågasätter inte heller GoExcellentens resonemang att självservicelösningar kan leda till kostnadsbesparingar, bl.a. genom sänkta personalkostnader. GoExcellent har dock inte förklarat på vilket sätt bolagets möjligheter att offerera självservicelösningar och därmed få ett högre kvalitetsbetyg, och/eller ett lägre anbudspris, skulle ha påverkats av kompletteringen den 4 mars 2015. Enligt förvaltningsrätten har GoExcellent haft samma möjligheter som alla andra anbudsgivare att offerera självservicelösningar, även om förfrågningsunderlaget hade behållit sin ursprungliga lydelse. Den omständigheten att GoExcellent har valt att i stället offerera självservicelösningar som en option till sitt anbud påverkar inte denna bedömning. Det har därmed inte framkommit att bolagets möjligheter att offerera anbud med högre kvalitetsbetyg på något sätt påverkats av förändringen i förfrågningsunderlaget.

Sammanfattningsvis finner förvaltningsrätten att det som GoExcellent har anfört inte visar att kompletteringen, att leverantören aktivt ska styra mot självservice, utgör en sådan väsentlig förändring som strider mot 1 kap. 24 § LUF.

Övriga ändringar av förfrågningsunderlaget

GoExcellent har också anfört att SLL gjort ytterligare 51 förändringar av förfrågningsunderlaget i version 3.0 under anbudsinfördran. Många av ändringarna har gett skäl att se över utformningen av anbudet och priset. I vissa avseenden innebär ändringarna betydelsefulla lättnader för leverantörerna. Det har inte funnits möjlighet för GoExcellent att noga överväga konsekvenserna av dessa ändringar.

SLL framhåller att uppdateringarna är ytterst små förändringar och i många fall av redaktionell karaktär. Språket har förbättrats och några stavfel och kommateringar har rättats. Övriga justeringar i version 3.0 utgör inte några materiella ändringar av betydelse. Uppdateringarna har även kommunicerats till anbudsgivarna redan under frågor- och svarsperioden.

Förvaltningsrätten konstaterar att GoExcellent inte närmare har redogjort för på vilket sätt bolaget skulle ha påverkats negativt av de övriga ändringarna i förfrågningsunderlaget. GoExcellent har således inte visat att SLL har agerat i strid med LUF i denna del. Skäl för ingripande föreligger därför inte på denna grund.

Kompletteringens transparens och tidsfrist

GoExcellent anför vidare att kompletteringen brister i transparens eftersom den är mycket allmänt hållen och behöver förtydligas, bl.a. i vilken omfattning kravet kommer påverka förhållandet mellan direkt kundkontakt och självservice och i vilken takt övergången till självservice ska ske. Formuleringen att leverantören ska aktivt styra mot självservice är mycket svårförutsägbar. Det är oklart vad det innebär för uppdraget som upphandlas, hur uppdraget kommer att se ut om två år eller vilken typ av tjänst som ska offereras. Om inte ens SLL kan besvara dessa frågor är det omöjligt för leverantören att utreda och på ett korrekt sätt uppfatta vad SLL efterfrågar. GoExcellent kunde omöjligt överblicka dessa konsekvenser, och svarade därför att de inte hade behov av att justera sitt anbudspris. Först senare förstod GoExcellent att det fanns skäl att göra omfattande förändringar i anbudet. De har inte fått förutsättningar att beskriva hur målen ska uppfyllas eftersom det varit oklart vad för typ av kundtjänstuppsdrag som upphandlas. Pga. bristerna har de inte kunnat offerera sitt mest konkurrenskraftiga pris. Fristen om två dagar var inte tillräcklig för att formulera dessa frågeställningar och utvärdera om kompletteringen ger anledning att justera offererat pris. Förändringar två

dagar innan sista dag för anbudsinslämning har sällan eller aldrig godtagits i praxis (Kammarrättens i Stockholm dom i mål nr. 928-10). Både prissättningen och kvalitetsredogörelsen har påverkats negativt eftersom GoExcellent inte haft möjlighet att beakta den ny tillkomna informationen. Det är mycket sannolikt att GoExcellent med kunskap om samtliga förutsättningar och erforderlig tid hade kunnat offerera ett betydligt lägre pris. Av 8 kap. LUF framgår att leverantörerna måste ges skälig tid att komma in med anbud. Dessa bestämmelser får även anses vara tillämpliga på situationer då upphandlande enheter gör sådana tillägg och ändringar av förfrågningsunderlaget som kräver ytterligare arbetsinsatser för anbudsgivare för att färdigställa sina anbud (jfr Kammarrättens i Stockholm dom i mål nr 928-10).

SLL anför att uppdateringarna av förfrågningsunderlaget enligt version 3.0 enbart gjordes för att spegla vad som tidigare kommunicerats via frågor och svar och inte innebär någon förändring i sak. Om GoExcellent hade indikerat att mer tid behövts för att kalkylera om hade SLL möjligen övervägt att flytta dagen för anbudsinslämnande. Tvärtom bekräftade GoExcellent att bolaget inte behövde justera sitt anbud. Mot bakgrund av att kompletteringarna i förfrågningsunderlagets version 3.0 till större delen redan kommunicerats till anbudsgivarna under frågor- och svarsperioden, att uppdateringarnas betydelse måste anses vara marginell och att GoExcellent uttryckligen svarade att version 3.0 inte föranledde någon ändring av deras anbud, måste GoExcellent anses ha getts skälig tid att inkomma med anbud i den mening som avses i LUF.

Parterna har båda uppgett att kompletteringen om aktiv styrning mot självservice är allmänt hållen och inte preciserad. Förvaltningsrätten konstaterar att kompletteringen inte har utgjort ett ska-krav i upphandlingen. Den kan därmed inte heller ha påverkat transparensen gällande kvalificeringsfasen.

Förvaltningsrätten har ovan konstaterat att kompletteringen den 4 mars 2015 skedde efter sista dag för anbudsinslämning den 19 januari 2015. Enligt 8 kap. 13 § LUF ska den upphandlande enheten vid selektivt och förhandlat förfarande lämna ut kompletterande upplysningar om förfrågningsunderlaget eller kompletterande handlingar senast sex dagar före angiven sista dag för att komma in med anbud, förutsatt att sådana upplysningar har begärts i god tid. Av lagtexten eller förarbetena till lagen framgår inte att denna bestämmelse även ska tillämpas efter anbudstidens utgång under förhandlingsfasen vid en upphandling enligt ett förhandlat förfarande. Själva syftet med ett förhandlat förfarande är att den upphandlande myndigheten förhandlar med anbudsgivarna om de anbud som lämnats för att anpassa anbuden till kraven i annonsen om upphandlingen och i förfrågningsunderlaget, och för att få fram bästa anbudet enligt utvärderingsmodellen. Enligt förvaltningsrättens mening finns därför inte något lagligt stöd för GoExcellents påstående att tidsfristen om två dagar skulle strida mot en bestämmelse i 8 kap. LUF.

Vad gäller tidsfristens längd anser förvaltningsrätten att den är i kortaste laget, även om det är såsom SLL hävdar, att det i huvudsak endast rör sig om mindre justeringar och rättning av språkfel i förfrågningsunderlaget. Förvaltningsrätten har ovan funnit att kompletteringen inte utgör en väsentlig förändring av förfrågningsunderlaget och att förfrågningsunderlaget inte strider mot principen om transparens. GoExcellent har även, liksom övriga anbudsgivare, varit delaktig i det förhandlade förfarandet och successivt fått del av merparten av ändringarna. Kompletteringen har inte heller föranlett någon av anbudsgivarna att justera sitt anbud. Genom sitt svar till SLL den 6 mars 2015, att version 3.0 inte föranledde dem att ändra sitt anbud, har GoExcellent bekräftat sitt tidigare anbud. SLL haft därför haft fog för att gå vidare i upphandlingsprocessen. Den omständigheten att GoExcellent efter utvärderingen och tilldelningsbeslutet har insett att de behövde göra omfattande justeringar för att deras anbud skulle bli konkurrenskraftigt

medför ingen annan bedömning. Mot denna bakgrund finner förvaltningsrätten att det, trots att tidfristen varit relativt kort, inte har inneburit att GoExcellent och övriga anbudsgivare inte medgetts skälig tid att justera inlämnade anbud.

Frånfallande av ska-krav

GoExcellent gör gällande att SLL har brutit mot likabehandlingsprincipen genom att ha frånfallit ett ska-krav och genom att inte ha granskat den ekonomiska bärkraften av Releasys anbud. SLL har uppställt ett ska-krav att lämnat anbud ska kunna kontrolleras genom en s.k. skuggkalkyl. Av Blankett A5 framgår bl.a. att samtliga delpriser ska vart och ett för sig vara rimliga och bärkraftiga samt att rimligheten och bärkraftigheten av anbudspriser kommer att bedömas av beställaren med tillämpning av beställarens kalkylmodell. Av ett protokoll från anbudsgivarmöte 3 den 18 februari 2015 under punkten 4 framgår att SLL inte har kunnat gå igenom skuggkalkylen för Releasys anbud då kalkylen innehöll fel uppgifter.

SLL invänder att det inte finns ett ska-krav att anbudspriserna ska kunna kontrolleras genom en s.k. skuggkalkyl. Däremot har SLL i Blankett A5 Pris angett att rimligheten och bärkraftigheten i offererande anbudspriser kommer att bedömas genom SLL:s kalkylmodell, i vilken anbudsgivarens antaganden och motiveringar för angivna priser också kommer att bedömas och beaktas. SLL kommer alltså att genomföra en kontroll av rimlighet och bärkraftighet i offererade priser. SLL har upprättat en skuggkalkyl avseende Releasys anbud och gjort en bedömning av rimligheten och bärkraftigheten av anbudspriserna, precis som för övriga anbud. Det gjordes däremot inte på anbudsgivarmöte 3 eftersom SLL inte hade fått med sig rätt handlingar till mötet. Vid anbudsgivarmöte 4 den 6 mars 2015 har Releasy redogjort för en tillfredsställande vinstmarginal på det uppdrag som upphandlingen genererar. SLL har inte haft anledning att ifrågasätta rimligheten och bärkraftigheten i Releasys anbud.

I punkten 2.2.5.1 Prövning av anbud i förfrågningsunderlaget anges att för att anbud ska tas upp till prövning ska anbudet ha inkommit enligt 2.2.3 och uppfylla obligatoriska krav enligt det strukturerade dokumentet, 3. Anbudsformulär.

I dokumentet 3. Anbudsformulär, punkten 3.2.7 Pris, anges att anbudsgivaren ska ange pris för uppdraget samt övriga anbudspriser, se Blankett A5 Pris. Lämnade uppgifter ska uppfylla de krav som framgår av blanketten.

I Blankett A5 Pris anges bl.a. följande. Samtliga delpriser ska vart och ett för sig vara rimliga och bärkraftiga. Rimligheten och bärkraftigheten av anbudspriser kommer av Beställaren att bedömas med tillämpning av Beställarens kalkylmodell (se Del C) där anbudsgivarens antaganden och motiveringar för angivna priser också kommer att bedömas och beaktas.

Förvaltningsrätten konstaterar att det i förfrågningsunderlaget visserligen uppställs ett krav att samtliga delpriser vart och ett för sig ska vara rimliga och bärkraftiga. Däremot uppställs inget ska-krav i upphandlingen att SLL ska kontrollera lämnade anbudspriser genom en s.k. skuggkalkyl. GoExcellent har således inte visat att SLL har frångått ett ska-krav vid kvalificeringen av Releasys anbud. SLL har också gett en rimlig förklaring till varför Releasys anbud inte granskades vid anbudsgivarmötet den 18 februari 2015 utan först vid nästföljande möte den 6 mars 2015. Skäl för ingripande föreligger därför inte på denna grund.

GoExcellent gör också gällande att Releasys anbudspriser baseras på en annan prismodell än de andra leverantörernas. GoExcellent hänvisar till Blankett A5 Pris där det anges att samtliga delpriser vart och ett för sig ska vara rimliga och bärkraftiga. Releasy har skrivit i sitt anbud att de ställer sig positiva till incitamentmodeller för att diskutera en rörlig modell

gällande antalet ärenden och att Releasy har föreslagit en optimerad självservice och kanalloptimering, som kommer att bidra till sänka ärendevolymen till manuell kundtjänst. I förfrågningsunderlaget finns det ingenting angivet om att provision ska utgå gällande Nöjd Kund Index.

SLL anför att Releasys priser hänför sig till den prismodell som anges i Bilaga A2 till förfrågningsunderlaget och Blankett A5. Den text som GoExcellent hänvisar till är Releasys förslag på provision baserad på Nöjd Kund Index (NKI). Texten från Releasys anbud som GoExcellent hänvisar till är ett förslag på provision baserad på NKI. Vid upphandling genom ett förhandlat förfarande är det fullt möjligt för anbudsgivarna att lämna sådana förslag. Det innebär inte att SLL kommer att förhandla om eller acceptera förslagen som lämnas. Releasys förslag har inte diskuterats alls mellan parterna under förhandlingarna. De har inte enats om någon provision eller någon nivå för en provision.

Förvaltningsrätten konstaterar att GoExcellent inte har gett in något underlag som styrker att SLL skulle ha frångått ett ska-krav eller att Releasys priser skulle ha baserats på en annan prismodell än de som anges i Bilaga A2 till förfrågningsunderlaget och Blankett A5 pga. skrivelsen att Releasy är positiva till incitamentmodeller med rörlig ersättning. Skäl för ingripande föreligger därför inte heller på denna grund.

Releasys anbud

Prissättningsmodell

GoExcellent gör vidare gällande att Releasys prissättningsmodell inte följer anvisningarna i förfrågningsunderlaget. Enligt Blankett A5 ska samtliga delpriser vart och ett för sig vara rimliga och bärkraftiga. Priset för varje enskild tjänstetyp ska bära kostnaden för utförandet av den specifika tjänstetypen. Det är inte tillåtet att låta kostnader för en tjänstetyp bäras av en annan tjänstetyp. Releasys totalpris understiger

Teleperformances och GoExcellents totalpriser med 14,4 mkr och 14,8 mkr, dvs. med 18 % respektive 18,5 %, trots att de har samma kostnader för lokaler och personal, eftersom vinnande leverantör ska ta över befintliga utrymmen och nuvarande personal vad gäller SL Center. Det motsvarar 30 % av GoExcellents pris och 50 % av Releasys pris. Det finns därför befogad anledning att ifrågasätta hur Releasy prissatt de olika tjänstetyperna. GoExcellent menar att det är omöjligt att leverera uppdraget till Releasys pris, om inte prissättningen av viktade tjänstetyper tillåts bära underprissättning för övriga tjänstetyper. Releasy har i jämförelse med övriga anbudsgivare offererat ett avsevärt högre pris för de viktade posterna och ett lägre pris för de oviktade posterna. Förfrågningsunderlaget tillåter inte en sådan prissättningsstrategi, då den strider mot bärkraftighetskravet. GoExcellent har gjort en kalkyl utifrån tillgängliga uppgifter i Releasys anbud och den kännedom som bolaget har om uppdraget. Antaganden har gjorts vad gäller vissa okända kostnader. Kalkylen visar att Releasys marginal är negativ och att anbudet som helhet inte är bärkraftigt.

SLL invänder att de inte känner till om Releasy har använt sig av en prisstrategi eller inte. SLL bestrider dock påståendet att Releasys prisstrategi skulle vara otillåten. I den mån Releasy har använt en prisstrategi så var den möjlig att tillämpas av samtliga anbudsgivare och tillåten, förutsatt att bärighetskravet i upphandlingen är uppfyllt. SLL har bedömt att Releasys anbud är bärkraftigt i varje del. SLL bestrider samtliga antaganden i GoExcellents kalkyl. De är rena spekulationer och inte relevanta. Endast Releasys kalkyl och SLL:s skuggkalkyl är relevanta.

Förvaltningsrätten konstaterar att GoExcellents egen kalkyl inte kan läggas till grund för bedömningen om Releasys anbudspriser uppfyller kraven om ekonomisk bärkraft i upphandlingen, eftersom de antaganden som GoExcellent gör inte uppställts som bedömningsgrunder i förfrågningsunderlaget. GoExcellent har inte visat att SLL har frångått

kriterierna för sin egen skuggkalkyl eller beaktat andra omständigheter än de som har angetts i förfrågningsunderlaget vid bedömningen av bärkraften av Releasys anbudspriser. GoExcellent har inte heller visat att SLL skulle ha agerat i strid med likabehandlingsprincipen vid bedömningen av anbudspriserna. Mot denna bakgrund saknas skäl för ingripande enligt LUF på denna grund.

Omsättning och verksamhet

GoExcellent hävdar också att det kan ifrågasättas om Releasy inom rimlig tid kan uppnå de målsättningar som anges i upphandlingen eftersom Releasy behöver växa med ca 60 procent. Releasy omsätter ca 110 mkr per år, och tilldelas ett kontrakt om ca 65 mkr. En stor del av Releasys verksamhet planeras till Linköping där arbetsmarknaden är relativt begränsad. Releasy kommer lida av växtvärk under lång tid framöver.

SLL bestrider att Releasy inte skulle ha tillräcklig ekonomisk kapacitet att utföra uppdraget. SLL har inte uppställt något krav på minsta omsättning i upphandlingen och har inte haft anledning att ifrågasätta Releasys ekonomiska möjligheter eller tekniska kapacitet att utföra kontraktet.

Förvaltningsrätten konstaterar att GoExcellent endast i allmänna ordalag har hävdat att Releasy inte har ekonomisk och teknisk kapacitet att uppfylla kontraktet. Några närmare omständigheter som visar att så är fallet har dock inte presenterats. Skäl till ingripande föreligger därför inte heller på denna grund.

Utvärderingsmodellen

GoExcellent anser vidare att betygskriterierna har varit oöverskådliga och godtyckliga och menar att det svårligen kan förstås vad SLL fäst vikt vid i samband med betygsutvärderingen. Enligt GoExcellent framstår det som osannolikt och direkt i strid med förfrågningsunderlaget att inriktningen

mot ökad självservice inte har prissatts särskilt eller utvärderats i upphandlingen, eftersom målen om god service, gott bemötande och/eller hög kundnöjdhet innefattar styrning mot självservice. SLL har varit bunden av sin beskrivning av målen och rätteligen följt detta vid utvärderingen och betygssättningen av anbudena. För att kunna betygssätta kvaliteten är det en självklar förutsättning att föremålet för upphandlingen står helt klart. Eftersom Releasy har fått högsta betyg framstår det som mycket osannolikt att SLL inte har utvärderat styrningen mot självservice. Om det inte går att förutse vilka verkningar inriktningen mot självservice kommer ge, är det mycket svårt att se hur kvaliteten av de lösningar som leverantörerna har offererat har betygssatts. SLL har därigenom handlat i strid med 1 kap. 24 § LUF och inte behandlat leverantörerna på ett likvärdigt och transparent sätt.

SLL invänder att det tydligt framgår av punkten 3.2.5 i anbudsinvitan och Bilaga A2 hur SLL har definierat kvalitet. Varken LUF eller EU-direktivet innehåller regler för hur en utvärderingsmodell ska vara utformad. Den upphandlande myndigheten har därför förhållandevis stor frihet att avgöra vilka utvärderingskriterier som ska uppställas, hur de ska viktas och hur utvärderingen ska genomföras, förutsatt att principerna och transparens och likabehandling inte åsidosätts. Om det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet ska antas måste samtliga utvärderingskriterier anges som påverkar utvärderingen. Den upphandlande myndigheten är fri att välja utvärderingskriterier under förutsättning att de leder till att det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet antas. (EU-domstolens dom i mål C-448 Wienstrom p. 37) Samtliga utvärderingskriterier måste vara utformade så att de uppfattas på samma sätt av samtliga normalt omsorgsfulla anbudsgivare. (EU-domstolens dom i mål C-19/00 SIAC p. 42 och C-368/10 Kommissionen mot Nederländerna p. 109) Detta syftar till att främja förutsebarhet och likabehandling för anbudsgivarna. Förvaltningsrättens prövning är begränsad till om SLL:s

utvärderingsmodell är förenlig med LUF och om anbudsutvärderingen har skett enligt utvärderingsmodellen i förfrågningsunderlaget.

I punkten 3.2.5 i anbudsinbjudan anges följande. Anbudsgivaren ska inge en redogörelse avseende anbudsgivarens lösning för hur målen att kundtjänst ska ge resenärer god service, gott bemötande och hög kundnöjdhet respektive att Kundtjänsts personalsammansättning speglar samhället i stort i detta uppdrag kan uppnås.

Redogörelsen kommer att utvärderas inom ramen för kriteriet kvalitet i enlighet med bilaga A2 utvärderingsprotokoll.

Redogörelsen bör bl.a. inkludera

- en identifikation av nödvändiga faktorer för att ovanstående mål kan uppnås,
- en beskrivning av hur verksamhetens ledning, organisation och styrning stödjer dessa faktorer.

I bilaga A2 Utvärderingsmodell avsnitt 3 "kvalitet" anges följande. Beställaren kommer inom ramen för kriteriet "kvalitet" att utvärdera anbudsgivarens lösning för hur målen att Kundtjänst ska ge resenärer god service, gott bemötande och hög kundnöjdhet respektive att Kundtjänsts personalsammansättning speglar samhället i stort kan uppnås. Målen beskrivs närmare i bilaga 1 Uppdraget generellt, avsnitt 2. Enligt beställarens uppfattning förutsätter en sådan lösning bland annat en identifikation av nödvändiga faktorer för att ovanstående mål ska uppnås.

I bilaga 1 Uppdraget generellt punkt 2 med rubriken "Mål för uppdraget" anges följande. Kundtjänst ska ge resenärerna god service och gott bemötande, vilket innebär att

- Kunden snabbt får svar och korrekt information
- Lyssna, tolka och säkerställa att kunden fått den hjälp som efterfrågades
- Erbjudna kunden alternativa lösningar vid behov
- Språk och bemötande anpassas utifrån kundens förutsättningar
- Kundens ärende i största möjliga utsträckning avslutas vid första kontakten
- Återkoppling till kund alltid sker så snart som möjligt vid ärenden som inte kan avslutas direkt
- Kunden upplever att synpunkter och förbättringsförslag blir omhändertagna och om möjligt åtgärdade.

Enligt punkten 3.1 i bilaga A2 kommer betygsättning av kriteriet kvalitet att göras på basis av den lösning som anbudsgivaren presenterat inom ramen för efterfrågad redogörelse enligt avsnitt 3.

Anbudsgivarnas lösningsförslag kommer att bedömas utifrån betygskalan 5-1 enligt följande:

- 5 utmärkt
- 4 mycket bra
- 3 bra
- 2 nöjaktigt
- 1 undermåligt

För att kunna gå vidare till slutlig utvärdering ska ett anbud erhålla minst betyget 2.

Av punkten 3.2 i bilaga A2 framgår att betyg 5 ger 0 kr i prispåslag, betyg 4 ger 10 miljoner, betyg 3 ger 30 miljoner och betyg 2 ger 60 miljoner.

GoExcellent har endast i allmänna ordalag anfört att det av beskrivningen i förfrågningsunderlaget inte tydligt går att utläsa vad det är som kommer att bedömas i utvärderingen av kvalitet. Förvaltningsrätten konstaterar att det av förfrågningsunderlaget med bilagor framgår att utvärderingen av kvalitet kommer att ske genom en bedömning av anbudsgivarnas redogörelse för hur angivna mål ska uppnås. Anbudsgivarna kan erhålla betyg på en skala 1-5 och det beskrivs närmare vad som krävs för de olika poängen. Förvaltningsrätten konstaterar att det i punkten 3.1 i bilaga A2 anges en närmare beskrivning av vad som krävs för att erhålla de olika kvalitetsbetygen. Även om det inte är möjligt att i detalj ange hur kvalitetsbedömningen görs i varje enskilt fall, finner förvaltningsrätten att kvalitetsbetygens beskrivningar är tillräckligt tydliga för att anbudsgivarna ska förstå vad myndigheten efterfrågar och gynnar i en genomförandebeskrivning. Förfrågningsunderlaget har således varit tillräckligt tydligt vad gäller hur utvärderingen ska ske. Kompletteringen kan inte anses förändra detta eftersom den varken utgör en väsentlig förändring av förfrågningsunderlaget eller har utvärderats särskilt vid bedömningen av kvalitetsbetygen. Den kan därmed inte heller anses ha påverkat transparensen gällande utvärderingsfasen.

Kvalitetsutvärderingen av anbuden

GoExcellent hävdar också att kvalitetsutvärderingen har skett i strid med LUF, eftersom Releasy har fått kvalitetsbetyget 5 och GoExcellent kvalitetsbetyget 3. GoExcellent har ansvarat för uppdraget i 5 år och har legat 5 % över målet i genomförda NKI-undersökningar. GoExcellent borde därför anses ha full insikt i uppdraget, betyg 5, och inte endast insikt i uppdraget, betyg 3. De faktorer och åtgärder som GoExcellent föreslår skulle ta SLL:s kundservice till en ledande nivå i Sverige. Det är inte endast en bra nivå utan en utmärkt nivå. Tio sidor i GoExcellent's anbud handlar om att införa Humany FAQ, vilket är en bärande del av Releasy's anbud. Systemet är redan uppbyggt hos GoExcellent och i drift sedan fem år. Det utgör bara en liten del av GoExcellent's kundtjänsts utbud. Releasy har inget certifierat Kvalitetsledningssystem utan tycks ha ett egenutvecklat system som är okänt och otestat i jämförelse med GoExcellent's Kvalitetsledningssystem enligt COPC. GoExcellent's anbud uppfyller alla delar i COPC OSP Standard. Enligt samma utvärdering med COPC täcker Releasy's anbud bara 60 procent av kravbilden. Releasy förefaller vara underbemannade och ska använda en utnyttjandegrad långt över vad som är rimligt för att hålla nere sjuktal och personalomsättning. Releasy kommer inte att kunna genomföra kvalitativ personalutveckling. Coaching och utbildning kommer inte hinnas med. Releasy använder inga kända eller etablerade tester vid rekrytering eller medarbetarundersökningar. GoExcellent har vid riskanalys fokuserat på risker medan Releasy avser att rekrytera nyckelpersoner och chefer från GoExcellent. GoExcellent har ett genomgående systematiskt, integrerande och förebyggande arbetssätt som bygger på proaktivitet och utveckling. Releasy har i motsvarande del i punkten 3.2.5 endast en halvsida om sitt kvalitetsarbete. GoExcellent har styrkt kvalitetsarbetet genom COPC. GoExcellent har utöver Humany FAQ, som Releasy hänvisar till, även e-learning, samtalsstrategier, m.m.

SLL bekräftar att GoExcellent är SLL:s befintliga leverantör av kundtjänst, men menar att det inte per automatik innebär att GoExcellent ska få en hög/högre kvalitetspoäng. Det är dock inte tillåtet att ta hänsyn till andra uppgifter än de som framgår av lämnade anbud. Kvalitetsramverket COPC som GoExcellent hänvisar till har inte heller tillämpats i upphandlingen och är ovidkommande. Det strider mot transparens- och likabehandlingsprincipen att beakta någon annan modell än den som anges i förfrågningsunderlaget. SLL har bedömt att GoExcellent på ett trovärdigt sätt har visat insikt i vad som krävs av leverantören för att uppdraget ska kunna utföras så att målen i uppdragsavtalet nås. GoExcellent fick därför kvalitetspoäng 3. Endast om den upphandlande myndigheten har tagit ovidkommande hänsyn eller påtagligt avvikit från kriterierna i förfrågningsunderlaget kan det bli aktuellt med ingripande när poängtilldelningen påstås ha utförts på felaktigt sätt (Kammarrättens i Sundsvalls dom i mål nr. 985-10). Så är inte fallet. Bedömningen av GoExcellent och de övriga anbudsgivarnas kvalitet är korrekt och har genomförts på ett likabehandlande och förutsebart sätt.

Förvaltningsrättens prövning i denna del begränsar sig till att pröva om anbudsutvärderingen har skett enligt utvärderingsmodellen i förfrågningsunderlaget. Eftersom poängsättningen sker genom bedömning av anbudsgivarnas redogörelser går det inte att undvika att utvärderingen ges ett visst subjektivt inslag. I praxis har det slagits fast att det är tillåtet att använda ett visst mått av skön vid utvärderingen av anbudens kvalitet (se t.ex. Kammarrättens i Sundsvall dom i mål nr. 2130-12).

Förvaltningsrätten konstaterar att kvalitetsledningssystemet COPC som GoExcellent hänvisar till inte kan ligga till grund för utvärderingen av inkomna anbud eftersom det inte angetts som bedömningsgrund i förfrågningsunderlaget. Enligt förvaltningsrättens mening har GoExcellent inte visat att SLL skulle ha gjort anbudsutvärderingen i strid med utvärderingsmodellen genom att ha tagit ovidkommande hänsyn eller

genom att påtagligt ha avvikit från kriterierna i förfrågningsunderlaget. GoExcellent har inte heller visat att SLL inte skulle ha genomfört anbudsutvärderingen på ett likabehandlande och förutsebart sätt.

Förvaltningsrätten konstaterar också att upphandlingen utvärderats enligt det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Det erhållna prispåslaget som ett enskilt anbud får sammanläggas med anbudets totalpris. Summan av totalpriset och prispåslaget utgör anbudets jämförelsetal. Anbudet med lägst jämförelsetal anses vara det ekonomiskt mest fördelaktiga.

GoExcellent placerade sig på tredje plats i utvärderingen efter Releasy och Teleperformance enligt tabellen nedan. (C =Releasy, F =Teleperformance, B=GoExcellent).

Anbudsgivare	Totalpris (mnkr)	Kvalitetsbetyg	Prispåslag (mnkr)	Jämförelsetal (mnkr)	Placering
C	65,2	5	0	65,2	1
F	79,6	5	0	79,6	2
B	80,0	3	30	110,0	3

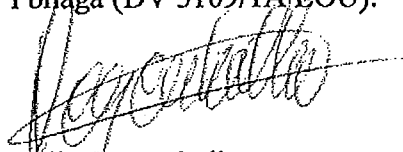
Förvaltningsrätten finner mot bakgrund av dessa uppgifter att GoExcellent inte heller kan anses ha lidit skada pga. det som bolaget har anfört i denna del, eftersom GoExcellent inte skulle ha tilldelats kontrakt även om Releasys anbud hade uteslutits och GoExcellent's anbud hade fått kvalitetsbetyg 5.

Sammanfattningsvis finner förvaltningsrätten att det på grundval av det som GoExcellent har anfört inte går att dra slutsatsen att SLL har brutit mot principerna om likabehandling och transparens enligt 1 kap. 24 § LUF, eller någon av de gemenskapsrättsliga principerna. Förutsättningar för ingripande enligt 16 kap. 6 § LUF finns därmed inte. GoExcellent kan

därför inte heller anses ha lidit eller riskera att lida skada. Ansökan om överprövning ska därför avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR

Detta avgörande kan överklagas. Information om hur man överklagar finns i bilaga (DV 3109/1A LOU).



Haïke Degenkolbe

Rådman

Charlotte Wallberg har föredragit målet.



SVERIGES DOMSTOLAR

HUR MAN ÖVERKLAGAR - PRÖVNINGSTILLSTÅND

Den som vill överklaga förvaltningsrättens beslut ska skriva till Kammarrätten i Stockholm. Skrivelsen ska dock skickas eller lämnas till förvaltningsrätten.

Överklagandet ska ha kommit in till förvaltningsrätten inom tre veckor från den dag då klaganden fick del av beslutet. Om beslutet har meddelats vid en muntlig förhandling, eller det vid en sådan förhandling har angetts när beslutet kommer att meddelas, ska dock överklagandet ha kommit in inom tre veckor från den dag domstolens beslut meddelades. Tiden för överklagandet för offentlig part räknas 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 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 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 ska innehålla

1. Klagandens person-/organisationsnummer, postadress, e-postadress och telefonnummer till bostaden och mobiltelefon. Adress och telefonnummer till klagandens arbetsplats ska också anges samt eventuell annan adress

där klaganden kan nås för delgivning. Om dessa uppgifter har lämnats tidigare i målet – och om de fortfarande är aktuella – behöver de inte uppges igen. Om klaganden anlitar ombud, ska ombudets namn, postadress, e-postadress, telefonnummer till arbetsplatsen och mobiltelefonnummer anges. Om någon person- eller adressuppgift ändras, ska ändringen utan dröjsmål anmälas till kammarrätten.

2. den dom/beslut som överklagas med uppgift om förvaltningsrättens namn, målnummer samt dagen för beslutet,
3. de skäl som klaganden anger till stöd för en begäran om prövningstillstånd,
4. den ändring av förvaltningsrättens dom/beslut som klaganden vill få till stånd,
5. de bevis som klaganden vill åberopa och vad han/hon vill styrka med varje särskilt bevis.

Adressen till förvaltningsrätten framgår av domen/beslutet.

I vissa mål får avtal slutas innan tiden för överklagande av rättens dom eller beslut 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, eller
- lagen (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet.

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 angivna lagarna.

Behöver Ni fler upplysningar om hur man överklagat kan Ni vända Er till förvaltningsrätten.