



**Klagenemnda  
for offentlige anskaffelser**

*Innklagede gjennomførte en åpen anbudskonkurranse om en rammeavtale for å dekke kommunens behov for multifunksjonsmaskiner, kopimaskiner, fakser og serviceavtaler. Klagers tilbud ble ikke antatt. Klagenemnda fant at innklagede hadde brutt kravene til samtidig utsendelse av endring av konkurransegrunnlaget. Klagesak 2007/41 omhandler andre sider ved samme anskaffelse.*

**Klagenemndas avgjørelse 11. juni 2007 i sak 2007/35**

**Klager:** Ricoh Norge AS

**Innklaget:** Larvik kommune

**Klagenemndas medlemmer:** Kai Krüger, Magni Elsheim og Andreas Wahl

**Saken gjelder:** Evaluering. Likebehandling. Protokollføring. Forutberegnelighet.

**Bakgrunn:**

- (1) Larvik kommune (heretter kalt innklagede) kunngjorde den 29. november 2006 en åpen anbudskonkurranse om en 2+2 års rammeavtale for å dekke kommunens behov for multifunksjonsmaskiner, kopimaskiner, fakser og serviceavtaler.
- (2) Tildeling skulle i følge kunngjøringen skje til det økonomisk mest fordelaktige tilbudet der pris var vektet med 35 %, service og oppfølging 30 %, funksjonalitet og opplæring 15 %, produkter 10 % og miljø 10 %. I konkurransegrunnlagets pkt 3.1 var det forutsatt at konkurransen skulle reguleres av forskrift om offentlige anskaffelser av 15. juni 2001 kapittel I og II, idet anskaffelsens verdi var over terskelverdien.
- (3) Tilbudsfrist var 29. januar 2007. 13 leverandører mottok konkurransegrunnlaget og 8 av disse innleverte rettidige tilbud. To oppfylte ikke kvalifikasjonskravene. Vedståelsesfrist var 3 måneder fra tilbudsfristen. I den tilsendte prismatrisen manglet segmentet for maskiner med 30-40 kopier/min. Dette ble rettet opp ved at en oppdatert matrise ble sendt ut pr e-post til de aktuelle tilbyderne medio desember 2006.
- (4) Ricoh Norge AS, (heretter kalt klager) ble 8. mars 2007 meddelt at Canon AS ville bli tilbudt kontrakt og at avtale ville bli inngått 19. mars 2007. Klager bestred

tildelingen overfor innklagede under henvisning til at de ikke hadde fått den oppdaterte matrisen og klaget deretter til KOFA den 19. mars 2007. Innklagede har utsatt inngåelse av avtale til uttalelse foreligger.

- (5) I konkurransegrunnlaget pkt 6.0 Kravspesifikasjon var det angitt følgende om produkter og omfang av anskaffelsen:

**"6.1 Produkter**

*Denne konkurransen inneholder følgende produkter*

Kopimaskiner

- Enkeltstående kopimaskiner
- Multifunksjonsmaskiner

Telefakser

- Enkeltstående
- Som del av multifunksjon

Service

- Serviceavtale for maskinene

**6.2 Omfang**

*Det er selvsagt behovet som regulerer omfanget, men statistikken siste år viser at Larvik kommune har anskaffet*

- Ca 20 maskiner (multifunksjonsmaskiner) pr år.
- Av disse er over halvparten sort/hvitt + farge
- Segmentet varierer fra ca 20 sider til ca 70 sider"

- (6) Fra tilbudsmappe 2 pkt. 3.2 Service og opplæring, hitsettes:

"Her vurderes:

- Leverandørens evne til å betjene oss

| Nr | Krav                                                                                                                                                                                                                                                                       | Beskrives av tilbyder/vedlegg: |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 5  | <u>Rutine ved stopp</u><br><i>En maskin i LK stopper, beskriv rutinen (fra maskinen stopper til den fungerer)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan kontaktes firmaet</li> <li>• Hvem blir kontaktet</li> <li>• Evt. "selvhjelp"</li> <li>• Osv.</li> </ul> | Beskrives                      |
| 6  | <u>Responstid</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppgi maksimal og gjennomsnittlig tid fra maskinstopp (Fra vi kontakter firmaet til servicetekniker er på stedet)</li> </ul>                                                                                    | Oppgi tid                      |
| 7  | <u>Behov for maskin</u><br><i>Det er ikke alltid oppdragsgiver selv vet</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behovet for størrelse på maskinen</li> <li>• Maskinutstyr</li> </ul> <i>Tilbyder bes beskrive hvorledes dette løses.</i>                              | Beskrives                      |
| 8  | <u>Lånemaskin</u>                                                                                                                                                                                                                                                          | Beskrives                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|    | <i>Det vil være slik i de fleste tilfellene at print og kopi er i en maskin og derfor kan dette være kritisk for produksjonen. Oppgi hvis og når dere stiller med en lånemaskin.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
| 9  | <u>Samarbeid</u><br><i>Hvilket samarbeid er etablert mellom serviceteknikere og salgsavdelingen i vårt område</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Beskrives |
| 10 | <u>Serviceavtale</u><br><i>I prismatrisen er klikkprisen oppgitt. Oppgi hva den inneholder.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Beskrives |
| 11 | <u>Eksisterende maskiner</u><br><i>Vi har hatt en leverandør i en periode. Dette innebærer at våre maskiner stort sett består av ett merke. Vi antar at samtlige tilbydere har erfart</i><br>1 <i>hatt avtale og gjennom en konkurranse har mistet den</i><br>2 <i>deltatt i en konkurranse og vunnet en kontrakt</i><br><i>Tilbyderne besvare på hvordan han forholder seg til "egne" maskiner ved alt. 1 over og "andres" maskiner ved vunnet konkurranse (alt.2)</i> | Beskrives |

*Leverandøren skal ved behov gi utdypende informasjon mht hvordan kravene i tabellen ovenfor tilfredsstilles."*

(7) Fra tilbudsmappe 2 pkt. 3.3 Funksjonalitet og opplæring, hitsettes:

”

| <b>Nr</b> | <b>Krav</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Beskrives av<br/>tilbyder/vedlegg:</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 13        | <u>IT-kompetanse</u><br><i>Beskriv rutinene ift samarbeid med oppdragsgivers IT-folk, samt tekn. Kompetanse og erfaring med Win 2003 server.(fra maskinen stopper til den fungerer)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hvordan kontaktes firmaet</i></li> <li>• <i>Hvem blir kontaktet</i></li> <li>• <i>Evt. "selvhjelp"</i></li> <li>• <i>Osv.</i></li> </ul> | Beskrives                                 |
| 14        | <u>Maskinveiledning</u><br><i>Er prinsippene for bruk av maskinen lik for alle modeller</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kommenteres                               |
| 15        | <u>Veiledning</u><br><i>Er veiledningsspråket på maskinen norsk (både på brukerpanelet og i prosaform)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kommenteres                               |
| 16        | <u>Ny maskin</u><br><i>Ved installering av en ny maskin ved en avdeling, hvilken rutine har tilbyder for at de ansatte lærer maskinen</i>                                                                                                                                                                                                                                    | Kommenteres                               |

”

(8) Fra klagers tilbud, Tilbudsmappe 2, hitsettes svaret på spørsmål 13:

”IT kompetanse

*Våre teknikere har sertifisering på nettverk. MCSA sertifisering. Vi har i dag erfaring fra å drifte vårt utstyr i de fleste kjente nettverksmiljøer i dag. Alle teknikere som skal arbeide med*

maskiner er sertifisert på valgte modeller. I tillegg har vi teknikere som er produktspesialist for farge i Norge. Vi har et support senter som i normal arbeidstid er betjent av tre spesialister som skal ringe kunder og avklare eventuelle brukerfeil. Videre skal de supportere teknikerne med kompetanse. Alle teknikere må gjennomgå grundige kurser og sertifiseringer for å få lov til å drive service på Ricohs maskiner.”

(9) Fra tilbudsmappe 2 pkt. 4.2.5 Miljø, hitsettes:

”Her vurderes:

*Tilpasning til miljøet*

| Nr | Krav                                                                                                     | Beskrives av tilbyder/vedlegg: |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 19 | <u>Toner</u><br>Ved behov for ny toner – bestillingsrutine og kval.sikring av riktig tonerkassett        | Kommenteres                    |
| 20 | <u>Toner 2</u><br>Brukte tonere – retur og behandling                                                    | Kommenteres                    |
| 21 | <u>Elforbruk</u><br>Ved drift og i hvilemodus                                                            | Kommenteres                    |
| 22 | <u>Støy</u><br>Ved drift og i hvilemodus                                                                 | Kommenteres                    |
| 23 | <u>Maskinenes bestandeler</u><br>Inneholder maskinene klor, bromholdige komponenter, PCB, bly, kvikksølv | Kommenteres                    |

”

(10) Fra klagers tilbud, Tilbudsmappe 2, hitsettes svarene på spørsmål 21 og 22:

#### ”21. Elforbruk

Alle Ricohs nye maskiner bruker induksjonsvarme for å korte ned oppvarmingstider, og begrense strømforbruket. På alle maskiner er oppvarmingstid mindre enn et minutt, og mange maskiner har kun 10 sekunders oppvarmingstid.

#### 22. Støy

Alle Ricohs nye maskiner slår av alle vifter i hvilemodus. Da er maskinen helt uten støy. I full produksjon kan vi i vanlig drift komme opp i vanlig printerstøy.”

(11) Innklagede begrunnet sin evaluering i brev til klager av 8. mars 2007. Fra brevet hitsettes følgende oversikt:

”

| Kriterier                                                                                               | Canon  | Deres firma – poeng og begrunnelse                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Priser                                                                                                  | 1094,3 | Vår prosabegrunnelse tar utgangspunkt i de spørsmålene dere ikke fikk 10 poeng<br>593,25                                                         |
| Mask/utst*<br>Vi la sammen alt akt. Utstyr i hvert segment og fant pris pr segment. Deretter ift antall | 2000   | Har ikke gitt tilbud på 30-40 maskiner, men for sammenligningens skyld, la vi priser for dette segmentet, men det ville ikke endret konklusjonen |

|                                                            |        |                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>maskiner som framkom i grunnlaget</i>                   |        | 960                                                                                                                                                                                                                            |
| <i>Serviceavtale*<br/>Basert på ant. Eks. i grunnlaget</i> | 1126,5 | <i>Ligger noe høyere enn den beste, men har ikke gitt tilbud på 30-40 maskiner og dermed ikke mulig å sammenligne – se over 765</i>                                                                                            |
| <i>Service og oppfølging – 30 %</i>                        | 846    | 651 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noe lengre responstid enn beste tilbyder</li> <li>- Behov for maskin: kostnad for vurdering</li> <li>- Lånemaskin kun etter 3. rep.forsøk av samme feil</li> </ul>                |
| <i>Funksjonalitet og opplæring – 15 %</i>                  | 225    | 150 <ul style="list-style-type: none"> <li>- IT: Tekn. kan ikke kontaktes direkte. Hos vinner er tekn. Med på å drifte og får l.h. kjennskap</li> <li>- Ikke svart på om maskinveiledning er lik for alle maskinene</li> </ul> |
| <i>Produktene – 10 %</i>                                   | 100    | 100                                                                                                                                                                                                                            |
| <i>Miljø – 10 %</i>                                        | 82,5   | 52,5<br>- Ikke spesifisert strøm og lydnivå                                                                                                                                                                                    |
| <i>Forbehold</i>                                           | Ingen  | Ingen                                                                                                                                                                                                                          |

\* = basert på poeng og før vekting”

(12) I notat til klager av 19. mars 2007 har innklagede utdypet begrunnelsen for tildelingen. Fra notatet hitsettes:

”-----

*La oss ta utgangspunkt i hva vi skrev i vårt forrige svar. Vi konstaterer at samtlige andre tilbydere (5) har tatt med segmentet om 30-40 maskiner. Vi beklager selvsagt at dette ikke er gjort fra deres side. Vi kan pt ikke få dokumentert at dette er sendt ei heller at dere har mottatt denne e-posten.*

*Imidlertid har vi i evalueringen lagt inn at dere ”har sendt inn tilbud på 30-40 segment” som tilsvarer det laveste tilbud fra annen tilbyder.*

*Totalt vil det totale tilbudet fra dere framkomme. Konklusjonen er som vi beskrev i vår tildeling.*

*Når det konkret gjelder det siste brevet dere har sendt, er det helt korrekt det dere skriver/viser til om*

- *Grunnleggende krav (3.1)*
- *Rettelse, supplerings (8.2)*

- *Protokollføring (3.2)*

*Når dere skriver "vi aksepterer ikke begrunnelsen deres valg av leverandør basert på opplysningene vi i ettertid har fått om at det er gjort vesentlige endringer i konkurransegrunnlaget," kan vi ikke se at det er gjort vesentlige endringer.*

*Vi har altså tatt høyde for dette i vår evaluering, og kan ikke se at manglende tilbud ville ha endret vår konklusjon.*

*-----"*

**Anførsler:**

*Klagers anførsler:*

*Endring av konkurransegrunnlag*

- (13) Klager har anført at det er foretatt en vesentlig endring av konkurransegrunnlaget som klager ikke er blitt gjort kjent med. Endringen medførte at klager ikke fikk gitt inn tilbud på maskiner i segmentet 30-40. Klager hevder at dette er i strid med prinsippet om likebehandling.

*Mangelfull protokollføring*

- (14) Klager har anført at innklagede ikke kan dokumentere at de sendte klageren en endring av konkurransegrunnlaget, noe som er i strid med anskaffelsesreglenes krav om protokollføring.

*Miljø*

- (15) Klager har anført at de har besvart spørsmålene i tilknytning til miljøkravene. Klager kan ikke skjønne hvorledes de kun oppnådde 52,5 mot foretrukket leverandørs 82,5. Dette utgjør 63 % av vinneres resultat. Klager viser til at de på en tilsvarende anskaffelse fra Fylkesmannen i Vest-Agder fikk 10 av 10. Det anføres at det er underlig at to offentlige instanser kan ha så forskjellig oppfatning av samme forhold. Klager stiller derfor spørsmål ved innklagedes vurdering av dette punktet.

*Kontakt med teknikker*

- (16) Klager har anført at de ikke kan se av tilbudsmappe 1 – Kvalifikasjonskrav eller tilbudsmappe 2 – Tildelingskriterier pkt 3.3 at det var noe krav eller ønske om at teknikker skal kontaktes direkte og være med på å drifte og få førstehånds kjennskap. Klager kan ikke akseptere å bli trukket mange poeng fordi dette er tillagt vekt ved evalueringen.

*Innklagedes anførsler:*

*Endring av konkurransegrunnlag*

- (17) Innklagede har anført at endringen av konkurransegrunnlaget ikke er vesentlig. Det anføres at konkurransen dekket følgende segmenter: 20-30, 30-40, 40-60 og 70. Uansett hevdes det at endringen ikke har medført noen skade for klager, idet det laveste tilbudet fra annen leverandør er lagt til grunn ved vurderingen av klagers tilbud. Klagers resultat ble totalt sett ikke skadelidende av at klagers tilbud var mangelfullt.

*Mangelfull protokollføring*

- (18) Klager erkjenner at de ikke kan dokumentere at de sendte klageren en endring av konkurransegrunnlaget, fordi e-poster før årsskiftet er blitt slettet.

### *Miljø*

- (19) Innklagede anfører at klager ikke kan benytte en annen anskaffer som sannhetsvitne om i hvilken grad miljøkrav tilfredsstilles. Innklagede kjenner ikke vekting eller delvekting hos denne anskaffer og må forholde seg til egen anskaffelse. Under enhver omstendighet teller dette punktet 10 % av det totale.

### *Direkte kontakt med teknikere*

- (20) Innklagede anfører at direkte kontakt med teknikere er avgjørende for samarbeid, forståelse og hurtighet i forbindelse med en supporttelefon, når det gjelder IT-kompetansen. I svaret fra klager ble det opplyst at man hadde et supportsenter betjent av 3 spesialister som skal avklare eventuelle brukerfeil. Videre skal de supportere teknikere med kompetanse. Innklagede har lagt vekt på denne forskjellen i forhold til beste tilbyder som har teknikere med førstehånds kunnskap.

### **Klagenemndas vurdering:**

- (21) Klager har deltatt i konkurransen og har saklig klageinteresse, jf forskrift om klagenemnd for offentlige anskaffelser § 6. Klagen er fremsatt rettidig. Anskaffelsen følger etter sin verdi forskrift om offentlige anskaffelser (2001) del I og II, jf. forskriftens § 2-2, jf § 2-1.

### *Endring av konkurransegrunnlag*

- (22) Anskaffelsesforskriftens § 5-4 åpner for en adgang til å gjøre endringer i konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Innklagede har anført at endringen av konkurransegrunnlaget ikke var vesentlig siden konkurransen dekket segmentene 20-30, 30-40, 40-60 og 70. Nemnda legger til grunn at det her ikke er foretatt en vesentlig endring av konkurransegrunnlaget. I kunngjøringen er det ikke spesifisert hvilke segmenter som omfattes, men i konkurransegrunnlaget punkt 6.2 er det sagt at segmentet varierer fra ca 20 sider til ca 70. Nemnda anser at utelatelsen av segment 30-40 i prismatrisen var en feil som innklagede kunne rette etter forskriftens § 5-4.
- (23) Klager hevder imidlertid at de ikke mottok den korrigerte prismatrisen. Innklagede kan ikke dokumentere at den ble sendt til klager, og nemnda legger klagers fremstilling til grunn. Det foreligger dermed et brudd på forskriftens § 5-4 (2), i det klager ikke har mottatt rettelsen.

### *Mangelfull protokollføring*

- (24) Klager erkjenner at de ikke kan dokumentere at de sendte klageren en endring av konkurransegrunnlaget, fordi e-poster før årsskiftet er blitt slettet. Denne utsendelsen skulle vært dokumentert, noe som isolert sett også er et brudd på anskaffelsesreglene.

### *Miljø*

- (25) Klagers tilbud inneholdt i besvarelsen av spørsmål 21 og 22 i tilbudsmappe 2 kun en generell omtale av elforbruk og støy. Det er ikke oppgitt tallmateriale i det klagenemnda har fått seg forelagt.
- (26) Nemnda kan derfor ikke se at innklagede har vurdert klagers tilbud uriktig på dette punktet. Den nærmere vurderingen av den innsendte dokumentasjonen er overlatt innklagedes innkjøpsfaglige skjønn. Nemnda overprøver dette bare i den grad skjønnets bygger på feil faktum, utenforliggende hensyn, skønnsutøvelsen fremstår

som uforsvarlig eller strider mot de alminnelige prinsippene i anskaffelsesloven § 5. Nemnda finner ikke grunnlag for å overprøve innklagedes vurdering her.

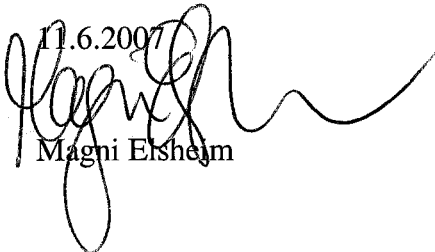
*Direkte kontakt med tekniker*

- (27) Klager har i motsetning til valgte leverandør ikke oppgitt at det kan etableres kontakt direkte med tekniker. Av konkurransegrunnlaget, tilbudsmappe 2 pkt. 13, fremgår det hvorledes besvarelsen av punktet skal utdypes, men ikke hvordan svarene vil bli evaluert, herunder om det ville telle positivt om kontakt direkte med tekniker kunne etableres. Nemnda har ikke noe å bemerke til dette, da det er opp til leverandørene å foreslå løsninger som innkjøper kan vurdere i etterkant. Nemnda viser til at innkjøper står forholdsvis fritt med hensyn til hvordan de mottatte løsningsforslagene kan vektlegges. Denne vurderingen hører under det innkjøpsfaglige skjønnetsom nemnda her ikke finner grunnlag for å overprøve.

**Konklusjon:**

Larvik kommune har brutt kravene til samtidig utsendelse til alle tilbydere av endring av konkurransegrunnlaget, jf anskaffelsesforskriftens § 5-4 (2)

For klagenemnda,

11.6.2007  
  
Magni Elshøj