



**Klagenemnda
for offentlige anskaffelser**

Klager har deltatt i en konkurranse med forhandling for inngåelse av rammeavtale om kjøp av reisebyråtenester for pasientreiser med fly. Klagenemnda fant at innklagede ikke hadde brutt regelverket ved gjennomføringen av forhandlinger, at valgte leverandørs endring av tilbudet lå innenfor det som var tillatt etter regelverket, og at tildelingsevalueringen ikke var usaklig eller uforsvarlig.

Klagenemndas avgjørelse 14. september 2009 i sak 2009/175

Klager: Berg-Hansen Nord-Norge AS

Innklaget: Helse Nord RHF

Klagenemndas medlemmer: Tone Kleven, Kai Krüger og Andreas Wahl.

Saken gjelder: Gjennomføring av forhandlinger. Endring av tilbud. Tildelingsevaluering.

Bakgrunn:

- (1) Helse Nord RHF (heretter kalt innklagede) kunngjorde 6. mai 2009 en konkurranse med forhandling for inngåelse av rammeavtale om kjøp av reisebyråtenester for pasientreiser med fly. Rammeavtalens varighet var på til sammen fire år (tre år + ett års opsjon).
- (2) Fra kunngjøringen punkt II.1.5) hitsettes følgende:

"Formålet med anskaffelsen er å styrke Helse Nord sin organisering og styring av pasientreiser. Dette gjennomføres ved å inngå kontrakt med en profesjonell leverandør av reisebyråtenester. Hensikten er å kostnadseffektivisere pasientreisene samtidig som pasientens transportbehov ivaretas."

- (3) I konkurransegrunnlaget punkt 3.5 "Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet" fremgikk følgende:

"Oppdragsgiverens kvalifikasjonskrav:

[...]

Krav 6: *Det kreves at leverandøren har et fungerende kvalitetssikringssystem/-styringssystem.*

Dokumentasjon – krav for at de stilte krav er oppfylt

[...]

- 6) *En redegjørelse vedrørende foretakets kvalitetssikringssystem/-styringssystem."*

- (4) Følgende tildelingskriterier var angitt i konkurransegrunnlaget punkt 6.2:

"Tildelingen skjer på grunnlag av hvilket tilbud som er det økonomisk mest fordelaktige, basert på følgende kriterier:

- **Pris**
 - Priser oppgitt i vedlegg 3 Prisskjema og priskonsekvenser av eventuelle forbehold.
- **Online-løsning**
 - Funksjonalitet
 - Brukervennlighet
 - Backup-løsning ved teknisk svikt
- **Kvalitet og leveringssikkerhet**
 - Organisering av kjernepersonell
 - Personellet's kompetanse og erfaring
 - Håndtering av overflow og support
 - Rapportering, rådgivning og analyser
- **Oppgjør og fakturering**
 - Kredittid/betalingsfrist

Elementene er ikke oppstilt i prioritert rekkefølge.

<i>Vekting av tildelingskriteriene skal skje på følgende vis</i>											
<i>I vurderingen blir tilbudene gitt poeng fra 1 til 6 for hvert av kriteriene. Det tilbudet med den høyeste sammenlagte poengsum vurderes som det økonomisk mest fordelaktige tilbudet.</i>	<table><tr><th colspan="2"><i>Kriteriene vektlegges slik:</i></th></tr><tr><td><i>Pris</i></td><td><i>45 %</i></td></tr><tr><td><i>Onlineløsning</i></td><td><i>30 %</i></td></tr><tr><td><i>Kvalitet og leveringssikkerhet</i></td><td><i>20 %</i></td></tr><tr><td><i>Oppgjør og fakturering</i></td><td><i>5 %"</i></td></tr></table>	<i>Kriteriene vektlegges slik:</i>		<i>Pris</i>	<i>45 %</i>	<i>Onlineløsning</i>	<i>30 %</i>	<i>Kvalitet og leveringssikkerhet</i>	<i>20 %</i>	<i>Oppgjør og fakturering</i>	<i>5 %"</i>
<i>Kriteriene vektlegges slik:</i>											
<i>Pris</i>	<i>45 %</i>										
<i>Onlineløsning</i>	<i>30 %</i>										
<i>Kvalitet og leveringssikkerhet</i>	<i>20 %</i>										
<i>Oppgjør og fakturering</i>	<i>5 %"</i>										

- (5) I konkurransegrunnlaget vedlegg 1 "Kundens formål og kravspesifikasjon" var det i punkt 1.2 "Pasientreisebestillingen fremover" opplyst følgende:

"I løpet av høsten 2009, senest innen 31.12.09, skal helseforetakene overta også de pasientreiserelaterte oppgaver som pr i dag utføres av NAV. Dette omfatter bl.a. reiseplanlegging og utskriving av rekvisisjoner på ulike transportmidler.

Det er etablert et nasjonalt IKT-system for pasientreiser, NISSY, som bl.a. utsteder elektroniske rekvisisjoner. Når helseforetakene overtar rekvisisjonsutsteding fra NAV, vil dagens papirrekvisisjon i hovedsak erstattes av elektronisk rekvisisjon.

Samlet legger dette til rette for en rasjonell saksbehandling der elektronisk rekvisisjonsutsteding, vurdering av reisealternativer og bestilling av billetter kan foretas i en operasjon.

Det planlegges videre at helseforetakenes pasientreiseenheter selv skal gjennomføre booking av en del av reisene, ved bruk av onlineløsning levert av reisebyrået.

Pasientreiseenhetenes onlinebooking vil i hovedsak omfatte bestillinger i enhetenes åpningstid, og som er egnet for onlinebooking. Eksempelvis vil dette være:

- Reiser uten behov for flybytte
- En del enkle reiser med flybytte
- Reise for pasienter og ledsagere uten særskilte behov, så som assistanse på flyplass, bestilling av plass for elektrisk rullestol etc.

Frem til overtakelsen av nye oppgaver påbegynnes høsten 2009, vil samtlige bookinger gå direkte til reisebyrået. Rekvisisjonene er da i hovedsak papirbaserte. Etter overtakelsen av oppgavene fra NAV, vil rekvisisjonsutstedelsen primært skje elektronisk. I takt med at kompetanse og erfaring bygges opp i helseforetakenes pasientreiseenheter, vil gradvis større andel av de enkle bookingene bli foretatt ved bruk av onlineløsningen.

Det estimeres at i størrelsesorden 80 % av flyreisene kan bookes ved bruk av onlineløsningen."

- (6) Av kravspesifikasjonen hitsettes følgende fra punkt 4 "Oppstart av reisebyråavtalen – utrullingsplan":

"NLSH Salten/Lofoten starter snarest og senest innen 3 mnd etter kontraktsinngåelse. Området skal være pilot for bl.a. å prøve ut onlineløsningen, før resterende helseforetak tar den i bruk.

Innfasing av avtalen

Helseforetak	Forventet oppstart avtale	Tilgjengelig onlineløsning
NLSH Salten/Lofoten	SNAREST	01.10.2009
NLSH Vesterålen	01.01.2010	01.01.2010
Helse Finnmark	01.01.2010	01.01.2010
UNN HF	01.01.2010	01.01.2010
Helgelandssykehuset HF	01.01.2010	01.01.2010"

- (7) Av kravspesifikasjonen fremgikk det videre i punkt 6 "Krav til leveranse av reisebestilling gjennom reisebyrå":

"6.1 Reisebyråets svartjeneste

En størst mulig andel av de bookinger som utføres av reisebyrået, skal utføres av en kjerne av reiserådgivere. Kjernepersonellet skal være forbeholdt dette oppdraget, og være lokalisert på ett og samme sted. [...]

6.2 Hovedleveranse og håndtering av overflow

Fra 2. halvdel av 2010 skal minimum 2/3 av de bestillingene som håndteres av reisebyråets egne ansatte ivaretas av reisebyråets kjernepersonell dedikert for å ivareta denne avtalen."

- (8) I konkurransegrunnlaget vedlegg 3 var følgende prisutfyllingsskjema:

"Prisskjemaet skal fylles ut slik det framstår.

Beskrivelse	Estimat volum	Pris i NOK ekskl. mva	Sum = vekt*pris
<i>Pris per flybestilling* direkte hos reisebyråmedarbeider</i>	20 000		
<i>Pris per flybestilling* ved bruk av onlineløsning</i>	80 000		
<i>Pris per reservasjon/bestilling av hotell, tog, båt, buss uten at det er sammen med bestilling av flybillett, bestilt direkte hos reisebyråmedarbeider.</i>	500		
<i>Pris per reservasjon/bestilling av hotell, tog, båt, buss uten at det er sammen med bestilling av flybillett, bestilt ved bruk av onlineløsning.</i>	500		
<i>Pris for eventuell opplæring ut over det som er inkludert. Dette oppgis som en fast pris per opplæringsdag (7,5 timer) inklusive 1 – en kyndig opplæringsrådgiver fra leverandør. Antall deltagere per opplæring kan være 1-8.</i>	1		
Sum total			

Opsjon A: Utenlandsbehandling, jf. vedlegg 1 Kravspesifikasjon pkt. 2.1.1		
<i>Reiser innen Norden – pris per bestilling, hos reisebyråmedarbeider</i>		
<i>Reiser utenfor Norden – pris per bestilling, hos reisebyråmedarbeider</i>		
Opsjon B: Permisjonsreiser for langtidspasienter jf. vedlegg 1 Kravspesifikasjon pkt. 2.1.2		
<i>Pris per reservasjon/bestilling av reise, hos reisebyråmedarbeider”</i>		

- (9) Innen tilbudsfristens utløp 17. juni 2009 mottok innklagede tilbud tre tilbud, herunder fra Berg-Hansen Nord-Norge AS (heretter kalt klager) og Via Travel Norge AS.
- (10) I tilbudsbrevet til Via Travel Norge AS av 11. juni 2009 ble det bekreftet at leverandøren ikke hadde noen forbehold til konkurransegrunnlaget.
- (11) Fra tilbudet til Via Travel Norge AS, skilleark 7, side 10-11 hitsettes følgende:

”6.1 Reisebyråets svartjeneste

[...]

For i vesentlig grad å styrke løsningen, sikre effektivitet, og fleksibilitet mellom bruk av reisekonsulenter og pasientreiseportal tilbys Helse Nord 2 profesjonelle Amadeus lisenser med disposisjonsrett over tilhørende teknisk utstyr. Disse forutsettes benyttet av kompetente ansatte ved pasientreiseenhetene med nødvendig reisebyråfaglig kompetanse. Disse lisenser og tilganger til Amadeus vil være underlagt VIA Travel

Bodø, tilknyttet kjernepersonellet, billettkontor (billettering og sluttkontroll) og økonomi (oppgjør).

[...]

Hvis Helse Nord vurderer situasjonen slik at ytterligere kapasitet er nødvendig har VIA Travel byråer i Kirkenes, Hammerfest, Alta, Finnsnes, Mo i Rana og Mosjøen som raskt kan settes i stand til å levere. Samtlige opererer i et nordnorsk marked hvor Helse Nord etterspør relevant kompetanse. Dette forsterker ytterligere løsningen hvor nødvendige sikkerhetsmarginer og fleksibilitet er tatt hensyn til."

- (12) I klagers tilbud av 16. juni 2009 var det i punkt 8.1 "*Beskrivelse av pasientreisebestilling for helseforetakene i Helse Nord*", gitt en beskrivelse av et program klager hadde utviklet for at medarbeidere som booket i Amadeus kunne kvalitetssikre bestillinger mens kunden fremdeles var på tråden. Dette gjorde det mulig å innhente manglende informasjon, som for eksempel rekvisisjonsnummer og referanser. Dersom programmet fant noe som var feil eller manglet, ville en melding komme opp til reiserådgiveren/helseforetakets personell for korrigering.
- (13) Fra klagers tilbud hitsettes fra vedlegg om tilbydernes tekniske og faglige kvalifikasjoner, punkt 1.2 "*Beredskap og sikkerhet*":

"Berg-Hansen har utviklet egne prosedyrer for beredskap ved f.eks. streik, krig, terror, værforhold, tekniske problemer eller ulykker. Prosedyrens hensikt er å sikre kontroll og styring med aktiviteter ved slike uforutsette hendelser.

Prosedypren sørger for at alle medarbeidere vet hva som skal gjøres i slike situasjoner, og at det ikke er tvil om hvem som har ansvar for bestemte tiltak. Prosedyrene omfatter både våre kunder, leverandører og alt personell i Berg-Hansen.

Berg-Hansen har nedsatt en egen beredskapsgruppe som er ansvarlig for kontinuerlig å utvikle planen i forhold til endringer og behov i markedet. Beredskapsgruppen er også ansvarlig for å gjennomføre fire tester i løpet av året. Administrerende direktør er beredskapsleder i øverste nivå.

I en beredskapssituasjon kan Helse Nord alltid føle seg trygge som kunde av Berg-Hansen. Ved mindre alvorlige hendelser overlates det praktiske til oss. Vi informerer berørte reisende og hjelper til med eventuelle ombestillinger. Vi gir arbeidsgiver total oversikt over deres reisende. Hvis det oppstår mer alvorlige beredskapssituasjoner vil vi samarbeide tettere med Helse Nord."

- (14) Fra klagers tilbud hitsettes videre fra vedlegg om tilbydernes tekniske og faglige kvalifikasjoner, punkt 1.3 "*Automatisk kvalitetskontroll og avviksrapportering*":

"I Berg-Hansen totalt er det registrert [...] kundeklager i 2008. Det tilsvarer kun [...] av totalt antall reservasjoner i samme periode.

Det er flere årsaker til dette resultatet, men Berg-Hansen har blant annet utviklet egne programmer for automatisk kvalitetskontroll av bestillinger. Formålet med systemene er å sikre høy kvalitet og minimere feil.

Dette er programmer som automatiserer rutiner og forhindrer menneskelige feil. Samtidig sikrer dette Helse Nords kvalitetskrav.

Eksempler på oppgaver programmet ivaretar:

[...]

- *Korrigere ulike feil i bestillingen*
- *Informere reiserådgiver ved mangler/feil*

[...]

Systemet sjekker bestillingen i bestillingsøyeblikket. Det fungerer slik at reiserådgiver enten får en advarsel, eller ikke får avsluttet en bestilling før alle kvalitetskriterier for en bestilling er oppfylt. Eksempler på kvalitetskriterier kan være prosjektnumre, avdelingsreferanser og/eller reisepolicy og det sikrer at Helse Nord sine avtaler blir benyttet der det er mest lønnsomt."

- (15) Innklagede gjennomførte forhandlinger med de tre leverandørene 23. juni 2009.
- (16) I referatet fra forhandlingsmøtet med klager fremgikk det at selskapet ble bedt om å presisere og/eller utdype hvilke løsninger som kunne tilbys vedrørende Amadeus-lisenser og eventuell opplæring. Videre presiserte innklagede at poengskalaen for tildelingskriteriet "pris" gikk fra 1-6, med følgende intervaller:

<i>Laveste pris oppnår 6 poeng</i>	<i>Mer enn 20 - >30 % høyere pris gir trekk 3 poeng</i>
<i>Inntil 1 % høyere pris gir ikke trekk i poengsum</i>	<i>Mer enn 30 - >40 % høyere pris gir trekk 4 poeng</i>
<i>Mer enn 1 - >10 % høyere pris gir trekk 1 poeng</i>	<i>Mer enn 40 % høyere pris gir trekk 5 poeng"</i>
<i>Mer enn 10 - >20 % høyere pris gir trekk 2 poeng</i>	

- (17) Også i referatet fra forhandlingsmøtet med Via Travel Norge AS fremgikk det at selskapet ble bedt om å presisere og/eller utdype hvilke løsninger som kunne tilbys vedrørende Amadeus-lisenser og eventuell opplæring.
- (18) Via Travel Norge AS leverte inn revidert tilbud 28. juni 2009. Fra tilbudets side 4 hitsettes:

"Status NISSY-integrasjon

Da Via leverer tilsvarende oppdrag som her etterspørres for Helse Sør-Øst, Helse Vest og Helse Midt-Norge er forprosjektet ferdig og hovedprosjekt oppstartes over ferien. Nødvendige ressurser er tildelt, kapasitet er avsatt og systemet garanteres i drift iht. krav og forventninger om operativ drift fra 5. oktober 2009. [...]

Hvilke ressurser blir avsatt til NISSY

[...]

Uavhengig av dette garanterer VIA for kvalitet, sikkerhet og ferdigstillelse av løsningen.”

(19) Fra tilbudets side 7 hitsettes:

”Hvilke løsninger kan tilbys for Amadeus-lisenser (*)

I revidert tilbud velger VIA å tilby 2 stk. lisenser til hver pasientreiseenhet i Helse Nord, til sammen inntil 8 lisenser. Iht. tilbudet skal bruken av Amadeus-lisenser anvendes av personell med erfaring fra reisebyrå og Amadeus-lisensene vil da være tilknyttet VIA Travel Bodø.”

(20) Videre hitsettes fra det reviderte tilbudets side 8:

”Hvilken beredskap tilbys ved eventuelle feil

*Helse Nord kan da velge å benytte overflow-løsningen presentert i tilbudet, pkt. 6.2.2.
[...]*

Alternativt kan eget direkte VIP telefonnummer med prioritet benyttes. Dvs. et eget nummer for å komme i kontakt med dedikerte reisekonsulenter, samt eget nummer til dedikert Online Support. Funksjonsområdene kan også kontaktes ved bruk av egne e-postadresser for Helse Nord.

VIAAs tilbudte betjeningsløsning, presentert i tilbudets pkt. 6.1 siste avsnitt side 10, viser hvordan Online- i kombinasjon med Amadeus-løsning gjensidig vil fungere som system-backup for hverandre ved evt. tekniske feil. I tillegg kommer automatisk viderekobling til 24-timers service utenom tilbudte åpningstider, evt. bruk av direktenummer.”

(21) Til sist hitsettes fra det reviderte tilbudets side 11:

”Kvalitet og leveringssikkerhet

Hvor mye KAM-tid er satt av for oss som kunde

Ett årsverk fordelt med 75 % på hoved-KAM og 25% på sekundær KAM (se KAM Midt-Norge i bilde nedenfor, fungerer som backup for hoved-KAM). ”

(22) Klager leverte inn revidert tilbud 29. juni 2009. Fra dette hitsettes:

”ONLINE-LØSNING

Vi vil understreke at vår løsning til selvbetjening er basert på et visst – og nødvendig – antall Amadeus-lisenser for hvert enkelt helseforetak. Webgate – vår onlineløsning er ment som et supplement. Amadeus er et bookingsystem for profesjonelle og vi tror at Helse Nord vil oppnå sine mål om andel selvbetjente bestillinger vesentlig tidligere ved bruk av dette – og med mindre bruk av ressurser fordi systemet er mye raskere å bruke. Spørsmålene er besvart i henhold til bruk av begge systemer.

[...]

16. Hvilke løsninger kan dere tilby vedrørende Amadeus-lisenser og evt. opplæring?

"Svar Berg-Hansen:

Vi tilbyr hvert helseforetak det nødvendige antall lisenser. Vi ser for oss 2-3 lisenser pr helseforetak. Antallet er ikke en begrensning, men en antakelse av behov. Det vil bli gitt grunnopplæring på stedet. Skulle det være nødvendig med opplæring av noen som ikke har hatt befatning med Amadeus tidligere, løser vi dette med kurs hos Amadeus."

- (23) I brev av 4. august 2009 ble klager meddelt at Via Travel Norge AS (heretter kalt valgte leverandør) var valgt som leverandør til rammeavtalen. Vedlagt tildelingsbrevet var en evalueringsrapport av 3. juli 2009, hvor det fremgikk følgende om vurderingene av klagers og valgte leverandørs tilbud:

"Vurdering av online-løsning

<i>Via Travel</i>	6 poeng	<i>Deres tilbud</i>	6 poeng
<i>Har et egenutviklet system med meget god funksjonalitet og brukervennlighet. Kan legge til rette for manuell tog/båt/buss-bestilling ved bruk av fritekst i portalen, overføres da til reisebyrå for manuell behandling.</i>		<i>Har et egenutviklet system med meget god funksjonalitet og brukervennlighet. Foreslår manuell tog/båt/buss-bestilling ved bruk av fritekst i portalen, overføres da til reisebyrå for manuell behandling.</i>	
<i>Garanterer full NISSY-integrasjon. Ressurser tildelt, kapasitet avsatt. Testfase uke 39 og 40. Operativ drift fra 5. oktober.</i>		<i>NISSY-integrasjon: Pilot ferdig 4-6 uker fra avtaleinngåelse. Dedikerer 2 årsverk hos IT-utvikling fra avtaleinngåelse.</i>	
<i>Setevalg inngår.</i>		<i>Setevalg inngår.</i>	
<i>Flere reisealternativ med ulike prisklasser. Avtalepriser fremgår.</i>		<i>Flere reisealternativ med ulike prisklasser. Avtalepriser fremgår.</i>	
<i>Oversikt over alle bestilte reiser, med søkemulighet. Reiser bestilt av reisebyråets ansatte inngår i samme oversikt.</i>		<i>Oversikt over alle bestilte reiser, med søkemulighet. Reiser bestilt av reisebyråets ansatte inngår i samme oversikt.</i>	
<i>Tilbyr 2 profflisenser til Amadeus til hvert helseforetak, forutsettes brukt av ansatte med nødvendig reisebyråkompetanse. Opplæring blir gitt.</i>		<i>Tilbyr å dekke 2-3 Amadeus-lisenser til hvert helseforetak. Opplæring blir gitt.</i>	
<i>Oppetid på 99 %. Sikkerhet på infrastruktur beskrevet. Beredskap ved feil – overflow i 2 nivå.</i>		<i>Oppetid på 99 %. Løsningens tekniske sikkerhet beskrevet. Beredskap ved feil: Kontinuerlig overvåking av systemene, definerte reserveløsninger.</i>	

Vurdering av kvalitet og leveringssikkerhet

<i>Via Travel</i>	6 poeng	<i>Deres tilbud</i>	6 poeng
<i>Kjernepersonell på 4 personer (Bodø).</i>		<i>Kjernepersonell på 3 personer (Tromsø).</i>	
<i>Personellet har generell bred reisebyråerfaring fra regionen. Flere har god erfaring med pasientreiser.</i>		<i>Personellet har generell bred reisebyråerfaring fra regionen. Flere har erfaring med pasientreiser.</i>	
<i>Har god beskrivelse av hvordan overflow og support vil håndteres. God kapasitet.</i>		<i>Har god beskrivelse av hvordan overflow og support vil håndteres. God kapasitet.</i>	
<i>KAM har bred erfaring fra pasientreiser. 1 årsverk KAM-tid er satt av til denne oppgaven.</i>		<i>KAM har bred erfaring fra pasientreiser. 1,5 årsverk KAM-tid (inkl. oppfølging av og helpdesk for personale i HF-ene).</i>	
<i>Tilbyr et svært godt system for rapportering, rådgivning og analyser.</i>		<i>Tilbyr et svært godt system for rapportering, rådgivning og analyser.</i>	

[...]

Vurdering av pris:

<i>Via Travel</i>	6 poeng	<i>Deres tilbud</i>	5 poeng
<i>Tilbudets totalsum kr 3 883 500,-</i>		<i>Tilbudets totalsum kr 4 034 500,-</i>	

OPPSUMMERING (inkl. vektning av kriteriene)

		<i>Via Travel</i>		<i>Deres tilbud</i>		<i>Tilbud 3</i>	
<i>Tildelingskriterier</i>	<i>Vekt</i>	<i>Kar</i>	<i>Poeng</i>	<i>Kar</i>	<i>Poeng</i>	<i>Kar</i>	<i>Poeng</i>
<i>Pris</i>	<i>45 %</i>	6	45	5	38	1	8
<i>Online-løsning</i>	<i>30 %</i>	6	30	6	30	5	20
<i>Kvalitet og leveringssikkerhet</i>	<i>20 %</i>	6	20	6	20	4	13
<i>Oppgjør og fakturering</i>	<i>5 %</i>	6	5	6	5	6	5
<i>Totalsum</i>	<i>100 %</i>		100		93		46"

- (24) Saken ble brakt inn for Klagenemnda for offentlige anskaffelser i brev av 13. august 2009. Kontrakt med valgte leverandør avventes frem til klagenemnda har avgjort saken, men ikke lenger enn til 23. september 2009.

Anførsler:

Klagers anførsler:

Gjennomføringen av forhandlingene

- (25) Klager mistenker at innklagede har gitt utilbørlig informasjon om klagers tilbud og/eller foreslått bruk av Amadeus til valgte leverandør i forhandlingsprosessen.

- (26) Mistanken er for det første begrunnet i historikken med innklagedes preferanse av valgte leverandør foran klager. Historikken viser at innklagede systematisk har foretrukket valgte leverandør foran klager. Klager har tidligere vunnet frem både i rettssystemet og i klagenemnda. Dette tilsier også at klagenemnda må være spesielt oppmerksomme i sin vurdering.
- (27) Videre vises det til at klager ble bedt om å utdype tilbudet med hensyn til Amadeus-lisenser og eventuell opplæring. Klager var overrasket over å bli bedt om dette, da disse forholdene var svært godt beskrevet i tilbudet. Imidlertid har også valgte leverandør fått dette spørsmålet, uten at selskapets tilbud egentlig var basert på denne formen for selvbetjening. Slik klager ser det, gav innklagede gjennom sine spørsmål større informasjon om klagers tilbud enn det var adgang til.
- (28) At valgte leverandør tilbyr innklagedes reiserådgivere å bruke booking-systemet Amadeus, er helt avgjørende for å kunne oppnå målsettingen om 80 prosent onlinebooking, som er sentralt i konkurransen. Klager ber opplyst om valgte leverandør foreslo bruk av Amadeus i sitt opprinnelige tilbud, og hvordan bruk av Amadeus ble diskutert i forhandlingsprosessen, herunder hvilke spørsmål/og eller informasjon innklagede gav valgte leverandør.

Nytt tilbud

- (29) Valgte leverandør økte i det reviderte tilbudet antall Amadeus-lisenser fra to til åtte stykker. Etter klagers syn er denne økningen i realiteten et nytt tilbud, og ikke en endring av eksisterende tilbud, og kan derfor ikke legges til grunn.

Tildelingskriteriet "pris"

- (30) Det anføres at innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet "pris", ettersom valgte leverandør ikke kan oppnå 80 prosent selvbetjening.
- (31) Klager benytter det profesjonelle booking-systemet Amadeus (som alle de store reisebyråkjedene i Norge bruker, inkludert valgte leverandør), integrert med klagers kvalitetssystem. Klager og valgte leverandør har begge en eksisterende selvbetjeningsløsning som bygger på at den som bestiller også skal reise selv. Løsningene er i utgangspunktet ikke beregnet på medarbeidere som bestiller reiser for andre. Hurtigheten og funksjonaliteten er langt høyere med Amadeus enn med reisebyråenes egne selvbetjeningsløsninger. Klager mener at Amadeus som hovedløsning er det beste for innklagede, og nødvendig for å oppnå kravet til onlineandel i kontrakten. Dette er for øvrig ikke noen oppsiktsvekkende eller ny opplysning, slik innklagede hevder.
- (32) Klager har tilbudt ubegrenset adgang til Amadeus-lisenser for innklagedes medarbeidere, og dermed lagt til rette for at innklagede med stor grad av sikkerhet skal kunne nå sin forutsetning om 80 prosent selvbetjeningsløsning. Valgte leverandør har på sin side kun tilbudt to Amadeus-lisenser per foretak, og det vil være helt usannsynlig at innklagede med dette skal kunne oppnå 80 prosent selvbetjening.
- (33) Forslaget til valgte leverandør er med på å forskyve trafikken til reisebyrået, og kontrakten blir vesentlig dyrere når andelen selvbetjening går ned. Prisdifferansen mellom klagers og valgte leverandørs tilbud er totalt på kr 151 000 (beregnet ut fra 80 prosent selvbetjeningsandel). Dette medfører at det er tilstrekkelig at det oppnås ca. tre

prosent (dvs. ca. 3 000 bestillinger) høyere faktisk selvbetjeningsandel med klager enn med valgte leverandør, for at klagers tilbud skal bli det billigste.

- (34) Ettersom klagers tilbud vil gi en faktisk selvbetjeningsandel som er vesentlig høyere enn valgte leverandørs, har klager det økonomisk mest fordelaktige tilbudet, og bør velges som leverandør til rammeavtalen. Alternativt må konkurransen avlyses og kunngjøres på nytt.
- (35) I det følgende vil det gjøres nærmere rede for hvorfor innklagede ikke kan oppnå 80 prosent selvbetjening ved bruk av valgte leverandørs system.
- (36) Ved bruk av online fremfor Amadeus vil det være langt flere reiser som faller inn under kategorien kompliserte reiser, som må settes over til reisebyrået. Online-andelen vil da i seg selv reduseres, samt medføre unødig tidsbruk ved at den ansatte hos innklagede først bruker tid og gjør "halve" bookingen, for så å måtte avbryte denne og sende den videre. Dette vil igjen redusere online-andelen ytterligere. I forbindelse med syketransport trenger man en god del spesialtilpasninger, som for eksempel rullestol, assistanse på flyplass, surstoff, spesielle seter osv. Disse tilpasningene kan ikke bookes i en onlineløsning, og dermed blir det uforholdsmessig mange henvendelser som må gjøres gjennom reisebyrået.
- (37) Når det gjelder telefonstatistikken som innklagede viser til, så kan det ikke settes likhetstegn mellom gjennomsnittlig samtaletid på telefonen og tidsbruk per booking. Det må tas hensyn til etterarbeid/tid til å fullføre og avslutte booking, samt oppfølging av feil/mangler. Alt dette vil ta vesentlig mer tid i et online-system enn ved bruk av Amadeus.
- (38) Per år vil omfanget av innklagedes flybestillinger være på ca. 100 000, jf. statistikk for 2008. I tillegg er det en betydelig mengde telefonhenvendelser som ikke medfører noen bestilling. Klager betjener i dag Finnmark, Troms, Vesterålen og Helgeland (ca. 80 000 bestillinger), mens valgte leverandør betjener Salten og Lofoten (ca. 19 000 bestillinger). På Gravdal hadde klager fire og et halvt årsverk, og disse skulle besvare 67 prosent av det totale antallet telefoner. Hver enkelt av de ansatte på Gravdal hadde dermed 12 148 bookinger. I den samme perioden produserte valgte leverandør 19 331 ordrer med to ansatte. Klager vet ingenting om volumet av overflyt til andre Via-kontorer, bare at det har skjedd en overflyt. Dersom man likevel legger til grunn at alle ordrene ble gjort av valgte leverandørs ansatte, booket de bare 9 666 ordrer hver, dvs. 2 482 færre enn hver enkelt ansatt hos klager. Klagers ansatte er således ca. 25 prosent mer effektive, selv om valgte leverandørs ansatte har lengre ansiennitet fra reisebyrå. Etter klagers syn skyldes denne forskjellen først og fremst de effektive systemer klager har, spesielt kvalitetssystemet.
- (39) Innklagede har opplyst at valgte leverandør hadde ca. 30 000 bookinger på i hovedsak to ansatte, noe som er uriktig. Valgte leverandør har betjent Salten/Lofoten, og i konkurransegrunnlaget fra 2005 la innklagede til grunn 15 800 bestillinger for dette området, og i 2008 ble det lagt til grunn 19 000 bestillinger. Klagers tall er hentet fra innklagedes og valgte leverandørs egne statistikker. For øvrig konstateres det at innklagede erkjenner at lov om offentlige anskaffelser ble brutt i 2005. Dette fordi kontrakten med valgte leverandør kun inkluderte Salten og Lofoten, og ikke Hålogalandssykehuset HF.

- (40) Fordelingen av trafikken per helseforetak i 2010 kan estimeres ved å bruke innklagedes tall i konkurransegrunnlag for 2007 på fordeling og totaltall for 2010 som følger:

Helseforetak	Antall bestillinger 2007	Prosentvis fordeling 2007	Estimat antall 2010
Finnmarksykehuset	38 000	39,2 %	39 175
UNN	12 000	12,4 %	12 371
Nordlandssykehuset	33 000	34,0 %	34 021
Helgeland	14 000	14,4 %	14 433
	97 000	100,0 %	100 000

- (41) Medarbeidere hos innklagede som benytter Amadeus, arbeider på heltid med å ta bestillinger, og ikke har andre arbeidsoppgaver, kan ha mulighet til å ta inntil 10 000 bestillinger per år. Selv to ansatte som jobber med bestilling av reiser med bruk av Amadeus på heltid, klarer således ikke mer enn 20 000 reiser. Det blir da underdekning på 19 175 bestillinger i Finnmark og 14 021 bestillinger i Nordlandssykehuset. Med bare to lisenser er sannsynligheten svært stor for at man bare i Finnmark vil bli satt over til reisebyrået såpass mye at prisforskjellen mellom valgte leverandør og klager vil gå i favør av klager. Trolig vil minst halvparten – høyst sannsynlig to tredjedeler det første året – måtte gå videre til reisebyrået. Med klagers priser på de ulike tjenestene vil dette utgjøre kr 937 000 i merkostnader dersom halvparten må gå videre. Det hjelper lite at innklagede har ansatt mange nye medarbeidere, ettersom disse i tillegg skal utføre mange andre oppgaver.

Tildelingskriteriet "online-løsning"

- (42) Innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet "*online-løsning*". Innklagede har opplyst at tilbudte Amadeus-lisenser er vurdert som et tilleggsgode, men ikke svaret på oppdragsgivers behov for en løsning som legger til rette for egenbestilling. Klager kan ikke forstå hvorfor innklagede ikke er ute etter den best tilgjengelige løsning, som vil være overlegent mest effektiv og rasjonell, og dermed også mest økonomisk. Etter klagers syn er innklagedes vurdering på dette punkt usaklig, vilkårlig og uforsvarlig.
- (43) Valgte leverandør tilbyr to Amadeus-lisenser per helseforetak, totalt åtte stykker, mens klager tilbyr et ubegrenset antall Amadeus-lisenser. Evalueringsrapportens opplysninger om at klager tilbyr to-tre slike lisenser, er ikke riktig. Av samme grunn som klager har vist til under anførselen om at priskriteriet er uriktig vurdert, mener klager at et ubegrenset antall Amadeus-lisenser vil gi en langt høyere onlineandel (som gir lavere betaling til reisebyrået) og samtidig en langt lavere internkostnad (personalkostnader m.m.) for innklagede. Dette fordi booking gjennom Amadeus gjøres mye mer effektivt enn gjennom øvrige onlineløsninger.
- (44) Når det gjelder innklagedes behov, så vil Universitetssykehuset Nord-Norge og Helgelandssykehuset med ca. 13 000 bookinger, kunne greie seg med to Amadeus-lisenser hver med klagers systemer. Det samme kan sies om valgte leverandør, dersom samtlige henvendelser til valgte leverandør i 2008 ble betjent av de to ansatte på Gravdal. Finnmark kan muligens greie seg med tre lisenser. Dersom valgte leverandørs effektivitet på Gravdal skal vektlegges, er det behov for mellom tre og fire. Dette også fordi det er høyst sannsynlig at ikke alle har erfaring fra reisebyrå. Nordlandssykehuset

HF med 32 000 reisende vil utvilsomt måtte trenge tre lisenser hvis ikke overflow til reisebyrået skal bli for kostnadskrevenende. Dersom man legger til grunn to lisenser og samme antall bookinger som valgte leverandør gjorde på sitt kontor på Gravdal, vil over 6000 bookinger gå til reisebyrået. Dette utgjør en merkostnad på oppimot kr 300 000 bare for dette helseforetaket. Samtlige antakelser ovenfor er bygget på at de som skal booke har en viss erfaring. Dette er sannsynligvis ikke tilfelle, og all erfaring tilsier da at forskjellen blir enda større, i hvert fall det første året.

- (45) Klager bygger på tall både fra klager og valgte leverandør for 2008. Det er utvilsomt at valgte leverandør leverer tre-fire lisenser for lite, det vil si opptil 50 prosent. Klagers tilbud vil således være det økonomisk mest fordelaktige for innklagede, og klager bør derfor score høyere enn valgte leverandør på dette punktet. Forskjellen mellom et tilstrekkelig antall lisenser for selvbetjening og et tilbud som overhodet ikke dekker behovet, kan ikke kalles nyanser i tilbudet.
- (46) Innklagede har ansatt et betydelig antall medarbeidere (klager kjenner foreløpig til åtte-ti stykker) som har erfaring fra reisebyrå eller flyselskap, og som dermed har Amadeus-kompetanse. For disse vil det bli meget frustrerende å benytte valgte leverandørs selvbetjeningsløsning i stedet for å benytte Amadeus, og kanskje bare klare å utføre halvparten av de bestillingene de ellers kunne ha tatt. Videre har klager tilbudt gratis opplæring i Amadeus, og på få dager har man lært tilstrekkelig til å kunne booke langt mer effektivt i Amadeus enn man kan gjennom selvbetjeningsløsningen.

Tildelingskriteriet "kvalitet og leveringssikkerhet"

- (47) Innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet *"kvalitet og leveringssikkerhet"*. Flere forhold medfører at klager skulle blitt vurdert som bedre enn valgte leverandør.
- (48) Det vises for det første til at det kun er klager som leverer kvalitetssystem som sier fra om det er noe som mangler i bookingen. At valgte leverandør mangler denne funksjonen, er til hinder for at innklagede vil nå sine mål. En manuell etterbehandling av såpass mange som 80 000 bookinger vil føre til langt høyere tidsbruk og dermed mindre tid til bookinger. Innklagede skal ha 10-30 personer (minst), og mange av disse uten erfaring, som skal booke reiser. Erfaringsmessig skjer det mange feil som det tar tid å rette opp uten automatisk system. Etter klagers syn vil innklagede være uten mulighet til å nå sitt mål om 80 prosent selvbetjening uten et slikt kvalitetssystem som klager tilbyr. Det vises til statistikk fra 2008, hvor klager per ansatt gjorde 2482 bookinger mer enn valgte leverandørs ansatte på Gravdal, jf. premiss (38), *uten* at klager for valgte leverandørs del har korrigert for en viss overflow til andre kontorer.
- (49) Innklagede har i tilsvaret av 25. august 2009 hevdet at hvorvidt systemet varsler om mangler eller ikke ved forkant av bookinger, har betydning for omfanget av reisebyråets aktivitet i forkant av fakturering og før dette kan skje. Innklagede hevder videre at dette er uten betydning for oppdragsgiver, fordi prisen for oppdragsgiver vil være den samme. Til dette vil klager anføre at innklagede har lagt til grunn feil tolkning av hva klagers kvalitetssystem leverer, og at det innklagede har beskrevet kun er en liten del av det. Hovedsaken er at klagers system gjennomgår og hjelper den ansatte hos helseforetaket til å gjøre bestillingen på betydelig kortere tid, samt medfører at bestillingen blir feilfri. I motsatt fall leverer man fra seg en ufullstendig booking til reisebyrået, slik at byrået må

ta kontakt med medarbeideren i helseforetaket for å innhente manglende informasjon. Dette vil utvilsomt føre til ekstra tidsbruk.

- (50) Videre tilbyr klager beredskap i tilfelle uforutsette hendelser og forsinkelser inkludert i prisen. Etter klagers syn er en slik beredskap nødvendig, og må anses som meget betryggende for oppdragsgiver som skal sende folk i mer eller mindre god forfatning ut på reise. Innklagede har opplyst at valgte leverandør tilbyr det samme. Informasjon om dette har imidlertid ikke vært tilgjengelig for klager, og nemnda bes vurdere om dette er tilfelle.
- (51) Klager leverer også en halv helpdesk-stilling. For å kunne betjene at mange utrente personer hver skal booke flere tusen pasientreiser, hvorav mange av reisene er spesialtransport, er det høyst påkrevd at de ansatte i helseforetakene har et kontaktpunkt å forholde seg til. At valgte leverandør har fire personer i kjernegruppen, mens klager har tre, kan ikke oppveie valgte leverandørs manglende tilbud om helpdesk. Dette fordi helpdesk-funksjonen er en spesialfunksjon som bare kan betjenes av en med erfaring og spesialkompetanse. Dette er ikke samme person som blir benyttet i kjernegruppen for booking av pasientreiser.

Integrasjon mellom NISSY og leverandørens egne systemer

- (52) Det er stilt krav om at leverandørenes systemer skal kunne integreres med NISSY (innklagedes system for blant annet elektroniske rekvisisjoner). Både klager og valgte leverandør fikk også spørsmål om dette i forhandlingene. Klager tviler på at valgte leverandør innenfor tidsfristen er i stand til å levere i henhold til kravene som er stilt og de lovnader som er gitt i valgte leverandørs tilbud.

Anmodning til klagenemnda

- (53) Dersom klagenemnda ikke finner tilstrekkelig grunnlag for å ta klagen til følge, ber klager om at det stadfestes at klagenemnda og klager får innsyn i hvordan kontrakten med valgte leverandør håndteres blant annet på punkter som:
- a) Prosentvis selvbetjening
 - b) Om eventuell bruk av Amadeus er i henhold til tilbudet fra valgte leverandør
 - c) Om valgte leverandør kan levere som lovet på kvalitetssystemer
 - d) Har valgte leverandør vært i stand til å levere integrasjon mellom NISSY og egne systemer som garantert i tilbudet på en tilfredsstillende måte og innenfor rimelig tid?

For bokstav a-c bør det rapporteres minimum halvårlig til klagenemnda og klager i kontraktsperioden. For bokstav d bør det rapporteres til klagenemnda og klager senest i desember 2009.

- (54) Dersom klagenemnda ikke har mandat til å kreve innsyn i etterfølgende kontraktsforhold, ber klager om at nemnda redegjør for klagers alternative muligheter for innsyn.

Innklagedes anførsler:

Gjennomføringen av forhandlingene

- (55) Innklagede anfører at klagen må avvises, ettersom den er ubegrunnet og/eller åpenbart ikke kan føre frem. For det første bestrides det at innklagede har gitt utilbørlig

informasjon om klagers tilbud til valgte leverandør. Innklagede har gjennomført forhandlinger i samsvar med forskriftens § 11-8, jf. §§ 3-1 og 3-6. Forhandlingsprosessen er dokumentert ved referat fra forhandlingene, hvor de sider av leverandørenes tilbud det er forhandlet om, fremgår. Klagen redegjør ikke for hvilke omstendigheter som begrunner denne mistanken. Påstanden må avvises som grunnløs og udokumentert, og ligger klart utenfor hva klagenemnda kan ta stilling til uten umiddelbar bevisførsel.

- (56) På grunnlag av valgte leverandørs tilbud, samt referat fra forhandlingene, må det videre legges til grunn som dokumentert at innklagede ikke har tatt initiativ til å foreslå bruk av Amadeus til valgte leverandør.
- (57) Valgte leverandør har i sitt opprinnelige tilbud tilbudt Amadeus-lisenser som et supplement til egen onlineløsning. Forhandlinger i konkurransen ble gjennomført slik det er dokumentert ved referat. Av disse fremgår det at både klager og valgte leverandør er bedt om å utdype sine tilbud med hensyn til Amadeus-lisenser og eventuell opplæring. Ved bruk av anskaffelsesprosedyren forhandlet konkurranse, er det adgang til å forhandle om endringer eller suppleringer av alle sider ved tilbudene, jf. forskriftens § 11-8 andre ledd. Dette må utvilsomt også omfatte en utdyping av tilbudene med hensyn til Amadeus-lisenser i herværende sak.

Tildelingskriteriet "pris"

- (58) Klagers beskrivelse av hvorvidt bruken av valgte leverandørs løsning gjør det mulig å oppnå målet om 80 prosent selvbetjening, har ingen relevans for prisvurderingen som er gjennomført. Pris er ett av flere tildelingskriterier i denne konkurransen, og ikke det elementet som er ment for å avdekke hvorvidt onlineløsningen har en funksjonalitet som legger til rette for økt selvbetjeningsgrad. Prisskjemaet er utformet på grunnlag av et forsvarlig stipulert anslag på 80 prosent selvbetjening, jf. konkurransegrunnlaget vedlegg 3, hvor dokumenterte erfaringstall med hensyn til antall bestillinger på de ulike poster er angitt. Anslaget på 80 prosent er basert på en gjennomgang av helseforetakenes reisebestillinger, hensett til kompleksitet, bestillinger innenfor kontortid, tilleggsfaktorer som rullestol og andre særlige faktorer. Til orientering har Helse Midt-Norge en selvbetjeningsgrad på 96 prosent uten bruk av Amadeus som løsning.
- (59) Prisskjemaet er kunngjort som en del av konkurransegrunnlaget og angir hvilken vekt oppdragsgiver har satt for de ulike elementer. Innklagede har ingen mulighet for å fravike de anslag som er gjort i prisskjemaet for så vidt gjelder antall online-bookinger og antall reisebyråbestillinger på grunnlag av de tilbud man har mottatt, uten å bryte de grunnleggende kravene i lovens § 5. I konkurransegrunnlaget er det opplyst at alle tildelingskriterier gis poeng på en skala fra en til seks. Av referatene fra forhandlingsmøtene, fremgår det at leverandørene er gitt informasjon om hvordan forskjeller i pris vil bli evaluert. Oppdragsgiver har sikret at relevante forskjeller i pristilbudene på en forsvarlig måte er gjenspeilet i tildelingsevalueringen, og at kravet til forutberegnelighet er ivaretatt.
- (60) For å synliggjøre at oppdragsgivers estimerer lagt til grunn for kravspesifikasjonen er forsvarlige, anses det nødvendig å gjøre rede for enkelte faktiske forhold.

- (61) Innklagede deler ikke klagers beskrivelse av de faktiske forhold vedrørende statistikken for 2008. Dette gjelder både med hensyn til effektiviteten til valgte leverandørs personell, oppdragsgivers organisering av pasientreisekontorene og på hvilken måte bookinger skal skje. Som illustrasjon til dette kan det nevnes at valgte leverandør i 2005 hadde ca. 30 000 bookinger på i hovedsak to ansatte. Disse har senere, på grunn av mindre ordretilfang, utført andre oppgaver i tillegg. Valgte leverandør betjente både Nordlandssykehuset HF og Hålogalandssykehuset HF, som når er innfusjonert med henholdsvis Universitetssykehuset HF og Nordlandssykehuset HF, og det oppgitte volum er korrekt.
- (62) For øvrig vises det til at som ledd i forberedelsene til overtagelsen av oppgavene fra Nav, samt forventet økt egenbestilling, er pasientreisekontorene hos innklagede oppbemannet. Ved Nordlandssykehuset er det nå tilsatt tolv nye faste medarbeidere som alle vil tiltre innen 5. oktober, og ved Helse Finnmark 16. Det er derfor misvisende når klager hevder at det kun er to personer som skal gjennomføre bookinger i Finnmark. Det er imidlertid korrekt at mange ansatte vil ha ansvar for sammensatte oppgaver. Dette er årsaken til at Amadeus-lisenser ikke i seg selv er svaret på oppdragsgivers behov, idet brukerne ikke vil oppnå den profesjonalitet som kreves for å bruke dette systemet effektivt.
- (63) Per i dag gjennomfører Nordlandssykehuset bookinger i egenregi ved bruk av flyselskapenes onlineløsninger. Bookingprosenten er 100 prosent. Flyselskapenes onlineløsninger er ikke basert på bruk av Amadeus-lisenser, og har heller ikke like god funksjonalitet som den etterspurte funksjonalitet i denne anskaffelsens kravspesifikasjon. Helse Midt-Norge er oppe i 96 prosent egenbookinger ved bruk av onlineportal som ikke er basert på bruk av Amadeus-lisenser. Selv om Helse Midt-Norge årlig har færre bestillinger (ca. 15 000 – 20 000), er det ingen holdepunkter for å hevde at reisene som bookes for pasienter i Helse Midt-Norge er vesentlig mindre kompliserte enn bookinger foretatt for pasienter i Nord-Norge. Også der er det sammensatte reiser på grunn av trafikale forhold, avbestillinger, særskilte behov m.v.
- (64) Med hensyn til tidsbruk per booking, viser tallene fra booking i egenregi (ved Nordlandssykehuset) for Salten og Lofoten, en gjennomsnittlig samtaletid på operatørene på 3:33 i oppstartsmåneden (fra 15. juni d.å.) og i august 2:45 per samtale. I dette ligger alle bookinghenvendelser innen pasientreiser, inklusive de kompliserte reisene. Telefonstatistikk fra klagers betjening av pasientreisebookinger ved bruk av profesjonelle reisebestillere, viser til sammenlikning samtaletider på 2:56 (januar 2008), 3:52 (oktober 2008) og 3:13 (februar 2009). Dette viser klart at oppdragsgiver har foretatt et forsvarlig og realistisk estimat av sitt behov, som er en funksjonell og brukervennlig onlineløsning for det store antall enkle bookinger gjennomført i reisekontorenes åpningstider, utført av innklagedes ansatte, jf. kravspesifikasjonen, særlig punkt 1.2.

Tildelingskriteriet "online-løsning"

- (65) Klagers anførsel er også under dette punkt begrunnet med at valgte leverandør ikke har tilbudt et tilstrekkelig antall Amadeus-lisenser sammenholdt med det bestillende personells erfaring.
- (66) Tildelingskriteriet "onlineløsning" består av elementene funksjonalitet, brukervennlighet og back-upløsninger ved teknisk svikt, og det er disse forhold som er

evaluert. Som det fremgår av referat fra forhandlingsmøter, samt evalueringsrapporten, har innklagede vurdert innholdet i de tilbudte onlineløsninger.

- (67) Oppdragsgivers krav i denne konkurransen er en tilpasset onlineløsning som skal betjenes av brukere med sammensatte oppgaver, og hvor kun et fåtall har reisebyråfaglig bakgrunn. Et av kjernespørsmålene i konkurransen er derfor å velge den leverandør som tilbyr en onlineløsning med en funksjonalitet og brukervennlighet som legger til rette for bestilling av den store andel av enkle bookinger, gjennomført innenfor helseforetakenes reisekontors åpningstid, og av mange ikke-profesjonelle reisebestillere (det er kun Nordlandssykehuset som har ansatt medarbeidere med bakgrunn fra booking av pasientreiser fra valgte leverandør og klager).
- (68) Amadeus er det globale distribusjonssystemet for reisebestillinger i verden. Systemet er utviklet for profesjonelle brukere innenfor reiseindustrien (fly, hotell, leiebil, båt, reisebyråer og lignende). Bruk av Amadeus er beregnet for profesjonelle reisebyråansatte, og stiller krav om kunnskap om et omfattende kodeverk og en annen måte å arbeide på enn det helseforetakenes ansatte har erfaring med. Når leverandørene i tillegg til egen onlineløsning tilbyr Amadeus-lisenser, er dette vurdert som et tilleggsgode, men ikke svaret på oppdragsgivers behov for en løsning som legger til rette for egenbestilling.
- (69) Nyansene mellom klagers og valgte leverandørs tilbud går etter oppdragsgivers vurdering i favør av valgte leverandør så vidt gjelder dette tildelingskriteriet. Dette fordi valgte leverandørs løsning anses som bedre hva gjelder funksjonalitet og brukervennlighet. Det var likevel ikke så stor forskjell at det kunne begrunne et helt poengs trekk for klager.
- (70) Når klager hevder at den selvbetjeningsløsningen som blir tilbudt, i utgangspunktet ikke er beregnet på at den skal brukes av medarbeidere som bestiller på vegne av andre, samt at hurtigheten og funksjonaliteten er langt høyere ved bruk av Amadeus enn med reisebyråets selvbetjeningsløsning, altså at klagers løsning ikke er tilpasset oppdragsgivers behov, er dette en ny og oppsiktsvekkende opplysning som understreker at oppdragsgivers valg i saken er korrekt. Slik oppdragsgiver har vurdert valgte leverandørs løsning, har denne en funksjonalitet og brukervennlighet som i dette henseende fullt ut tilfredsstiller definert behov.

Tildelingskriteriet "kvalitet og leveringssikkerhet"

- (71) Klager har anført at oppdragsgivers forventede grad av selvbetjening ikke kan innfris uten ved hjelp av klagers kvalitetssystem. At leverandøren har et kvalitetssikringssystem/-styringssystem, er et kvalifikasjonskrav. Begge leverandørene har oppfylt kravet til kvalitetssikringssystem, og det kan ikke gjøres til gjenstand for evaluering i tilknytning til tildelingskriteriene, jf. forutsetningsvis forskriftens §§ 11-1 jf. 13-2, klagemndas sak 2008/120 og EF-domstolens dom C-532/06 ("Lianakis").
- (72) Når det gjelder utdragene fra klagers tilbud vedrørende beredskap, finner innklagede grunn til å bemerke at dette gir en nærmere beskrivelse av forhold som er en del av kvalifikasjonskravene, jf. konkurransegrunnlaget punkt 3.5. Det er klart at både klager og valgte leverandør har et kvalitetssystem som inneholder rutiner for ulike typer aktivitet, som for eksempel med hensyn til håndtering av uforutsette situasjoner. Begge

leverandører er da også kvalifisert, og noen vurdering av kvalitetssystemet som sådan skal ikke gjennomføres under tildelingsevalueringen.

- (73) Beredskap slik oppdragsgiver har bedt om i konkurransen, er knyttet til online-løsningens tekniske beredskap samt håndtering av overflow. Systemet for informasjon til kunden ved uforutsette hendelser er en side ved onlineløsningens funksjonalitet som også valgte leverandør har beskrevet, jf. skilleark 7, vedlegg 3, appendiks 1, samt revidert tilbud side 9. Funksjonaliteten som beskrives er tilleggsfunksjonalitet som går ut over det oppdragsgiver har satt krav om. Helseforetakenes ansvar er å legge til rette for bestilling av pasientreiser, riktig transport samt betalingsansvar. Beredskapsbehovet er knyttet til bestillingstjenesten, og god funksjonalitet vil ivareta mulighetene for varsling, samordning av pasienttransport i tilknytning til flyreiser m.v. Behov for ytterligere beredskap knyttet til den enkelte reisende ivaretas av den medisinske vurderingen ved utferdigelsen av rekvisisjon, og er ikke en del av anskaffelsen. Hva gjelder muligheter for å kontakte pasienter underveis på reise, samt andre logistikkmessige forhold tilknyttet bestillingene, er dette en del av løsningens funksjonalitet.
- (74) Innklagede forstår det slik at det er i tilknytning til punktet "*håndtering av overflow og support*" klager mener selskapet burde fått høyere score enn valgte leverandør. Vurderingen av valgte leverandørs leveranse hører under det innkjøpsfaglige skjønn som ikke kan overprøves av nemnda, og det hefter ikke noe ved skjønnsutøvelsen som skulle tilsi noe annet. For ordens skyld vises det til at valgte leverandør på samme måte som klager har beskrevet hvordan overflow håndteres, samt hvilken kapasitet som er tilgjengelig for support. Det vises til valgte leverandørs reviderte tilbud, side 8, hvor beredskapen som tilbys ved feil presenteres, også i kombinasjon med løsningsbeskrivelsene i tilbudet, jf. punkt 6.1 og 6.2. Innholdet i disse punktene representerer samme support som klagers helpdesk-funksjon, og kommer også i valgte leverandørs tilbud i tillegg til kjernepersonellet som skal besørge de mer kompliserte bestillingene. For øvrig vises det til valgte leverandørs reviderte tilbud side 11, hvor valgte leverandør beskriver avsatt KAM-tid og organisering av dette. Innklagede har for øvrig vurdert det slik at både klager og valgte leverandør har tilbudt mer enn tilstrekkelig personell til å håndtere oppdragsgivers behov for support i tillegg til de tekniske løsningene.
- (75) Hvorvidt systemet varsler om mangler eller ikke ved bookinger, vil ha betydning for omfanget av reisebyråets aktivitet i forkant av fakturering og før dette kan skje. Dette er uten betydning for oppdragsgiver, ettersom prisen vil være den samme.

Integrasjon mellom NISSY (Helse Nords system for elektroniske rekvisisjoner) og leverandørenes egne systemer

- (76) Valgte leverandør har i tilbudsbrevet bekreftet å overholde oppdragsgivers fremdriftsplan, og innklagede må i utgangspunktet kunne legge dette til grunn.

Anmodning til klagenemnda

- (77) Klagers anmodning om klagenemndas oppfølging av de kontraktuelle forhold mellom oppdragsgiver og valgte leverandør kan åpenbart ikke tas til følge. Klagenemndas mandat er å ta stilling til hvorvidt regelverket for offentlige anskaffelser er brutt eller ikke. Det etterfølgende kontraktsforhold er ikke en del av dette, klagenemndas mandat opphører i det alt vesentlige når kontrakt er inngått.

Klagenemndas vurdering:

- (78) Klager har deltatt i konkurransen og har saklig klageinteresse, jf. forskrift om klagenemnd for offentlige anskaffelser av 15. november 2002 nr. 1288 § 6. Klagen er rettidig. Anskaffelsen er en uprioritert tjeneste etter forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006 nr 402 Vedlegg 6 nr. (20), og følger derfor forskriftens del I og II, jf. forskriftens §§ 2-1 og 2-2.

Gjennomføringen av forhandlingene

- (79) Klager har anført at innklagede under forhandlingene har gitt utilbørlig informasjon om klagers tilbud og/eller foreslått bruk av Amadeus til valgte leverandør.
- (80) Anskaffelsen i den foreliggende sak er gjennomført etter prosedyreformen konkurranse med forhandling. Det er da anledning til å forhandle om alle sider av leverandørenes tilbud, jf. forskriftens § 11-8 andre ledd. Videre følger det av forskriftens § 11-8 tredje ledd at forhandlingene skal skje i samsvar med de alminnelige regler i § 3-1, herunder kravene til likebehandling og god forretningsskikk, samt reglene om taushetsplikt i § 3-6. Oppdragsgiver skal særlig sørge for at *"det ikke gis opplysninger om innholdet i øvrige deltakers tilbud"*.
- (81) I valgte leverandørs opprinnelige tilbud av 11. juni 2009 var det tilbudt to Amadeus-lisenser, mens det i det reviderte tilbudet av 28. juni 2009 var tilbudt to Amadeus-lisenser per helseforetak, dvs. totalt åtte stykker. I referatet fra forhandlingsmøtet fremgår det at innklagede ba valgte leverandør om å presisere/utdype hvilke løsninger som kunne tilbys vedrørende Amadeus-lisenser og eventuell opplæring. Etter klagenemndas syn var innklagedes forespørsel under forhandlingene klart innenfor det som er tillatt etter forskriftens § 11-8 andre ledd. Verken likebehandlingsprinsippet eller forskriftens § 3-6 er til hinder for at oppdragsgiver stiller spørsmål som kan bidra til sammenligningen av konkurrerende tilbud, som her knyttet til Amadeus. Basert på den foreliggende dokumentasjon, har klagenemnda videre ingen holdepunkter for at innklagede har gitt ut utilbørlig informasjon om klagers tilbud. Klager kan derfor ikke høres med dette.

Nytt tilbud

- (82) Klager har videre anført at valgte leverandørs reviderte tilbud ikke kan legges til grunn fordi endringen fra to til åtte lisenser medfører at det i realiteten er tale om et nytt tilbud.
- (83) Selv om det er anledning til å forhandle om alle sider ved tilbudene, herunder tyngende endringer i oppdragsgivers favør, jf. forskriftens § 11-8 andre ledd, går det likevel en grense for hvor store endringer som kan gjøres i tilbudene, jf. Fornyings- og administrasjonsdepartementets veileder, 2006, s. 182:

"Det må ikke gjerast så store endringar at det ikkje lenger dreier seg om same ytinga som i kunngjeringa og konkurransegrunnlaget. Dersom ytinga blir vesentleg endra, følger det av kravet til føreseielegheit og likebehandling at konkurransen må avlysast og kunngjerast på nytt i endra form. Grunnen er at potensielle leverandørar òg skal få høve til å levere inn tilbod på den endra ytinga."

- (84) I den foreliggende sak er det etter nemndas syn klart at endringen fra to til åtte Amadeus-lisenser ikke medførte at ytelsen ble vesentlig endret. Endringen i valgte

leverandørs tilbud lå dermed innenfor det som er tillatt etter regelverket, og klager kan ikke høres med sin anførsel.

Integrasjon mellom NISSY og leverandørens egne systemer

- (85) Klager har anført at det er tvilsomt om valgte leverandør innenfor tidsfristen er i stand til å levere i henhold til kravene som er stilt og de lovnader som er gitt i valgte leverandørs tilbud.
- (86) Valgte leverandør har i sitt tilbudsbrev av 11. juni 2009 bekreftet at leverandøren ikke har noen forbehold til konkurransegrunnlaget. I revidert tilbud av 28. juni 2009 garanterer valgte leverandør for kvalitet, sikkerhet og ferdigstillelse av løsningen for NISSY-integrasjon. Operativ drift blir garantert fra 5. oktober 2009.
- (87) Av klagenemndas praksis følger det at oppdragsgiver i utgangspunktet kan legge tilbyders opplysninger til grunn ved tilbudsevalueringen, jf. klagenemndas saker 2009/121 premiss (33) og 2007/62 premiss (48). Innklagede hadde således anledning til å bygge på at opplysningene om NISSY-integrasjon i valgte leverandørs tilbud var riktige. Dersom det viser seg at valgte leverandør ikke klarer å etterleve disse garantiene, vil dette eventuelt utgjøre et kontraktsbrudd, som oppdragsgiver i tilfelle må forfølge ved bruk av kontraktsrettslige misligholdsbeføyelser.

Tildelingskriteriet "pris"

- (88) Klager har anført at innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet "pris". Dette fordi valgte leverandør etter klagers syn har tilbudt så få Amadeus-lisenser at det ikke blir mulig for innklagede å oppnå målet om 80 prosent selvbetjening. Innklagede har på sin side anført at muligheten for å oppnå 80 prosent selvbetjening med tilbydernes systemer, ikke var relevant ved vurderingen av tildelingskriteriet "pris".
- (89) Ved tildelingsevalueringen har oppdragsgiver et vidt innkjøpsfaglig skjønn som bare i begrenset grad kan overprøves rettslig. Klagenemnda kan imidlertid prøve om innklagedes vurdering er i samsvar med regelverkets grunnleggende krav, samt om evalueringen er basert på korrekt faktum, og ellers er saklig og forsvarlig.
- (90) Av kravet til forutberegnelighet i lovens § 5 følger det at oppdragsgiver må forholde seg til de opplysninger som er gitt i kunngjøringen/konkurransegrunnlaget ved evalueringen av tilbudene, jf. klagenemndas saker 2008/182 premiss (46) og 2009/34 premiss (19).
- (91) I konkurransegrunnlaget punkt 6.2 fremgikk det at pris var ett av tildelingskriteriene i konkurransen, og at dette skulle vurderes på grunnlag av prisene oppgitt i prisskjemaet i vedlegg 3 til konkurransegrunnlaget. I prisskjemaet hadde innklagede estimert antall bestillinger for rammeavtalen. Blant annet var det estimert 20 000 flybestillinger hos reisebyråmedarbeidere og 80 000 flybestillinger ved bruk av onlineløsning. Tilbyderne hadde dermed en volumangivelse å forholde seg til ved vurderingen av hvilke enhetspriser som skulle tilbys. Klagenemnda kan ikke se at det for priskriteriet fremgikk at volumangivelsene skulle ha betydning utover dette. Etter nemndas syn fremgikk det således ikke av konkurransegrunnlaget at det ved evalueringen av priskriteriet ville være relevant om tilbydernes bestillingssystemer kunne oppnå 80 prosent selvbetjening. Innklagede hadde dermed ikke plikt til å vektlegge dette forhold ved prisvurderingen, og klager kan ikke høres med sin anførsel.

Tildelingskriteriet "online-løsning"

- (92) Klager har anført at innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet "online-løsning". Dette fordi klager har tilbudt et ubegrenset antall Amadeus-lisenser, mens valgte leverandør bare har tilbudt to per helseforetak, noe som til sammen blir åtte stykker. Etter klagers syn er det nødvendig å tilby et ubegrenset antall slike lisenser for at det skal være mulig å oppnå innklagedes mål om 80 prosent selvbetjening.
- (93) I valgte leverandørs reviderte tilbud av 28. juni 2009 fremgikk det at valgte leverandør tilbød to Amadeus-lisenser til hver pasientreiseenhet i Helse Nord, til sammen inntil åtte lisenser. I klagers reviderte tilbud av 29. juni 2009 fremgikk det at klagers egenutviklede system var ment som et supplement til Amadeus, og at klager tilbød hvert enkelt foretak det nødvendige antall Amadeus-lisenser. Klager så for seg at det ville være tale om to-tre lisenser per foretak.
- (94) Spørsmålet for klagenemnda blir da om det var usaklig eller uforsvarlig av innklagede å ikke gi klager høyere poengscore enn valgte leverandør på dette kriteriet, når klager tilbød Amadeus-lisenser utover det antall valgte leverandør tilbød.
- (95) Ved verdsettelsen av forskjellene mellom tilbudene utøver oppdragsgiver et skjønn som normalt ikke etterprøves rettslig. Oppdragsgivers poengsetting må imidlertid sikre at relevante forskjeller mellom tilbudene gjenspeiles i de poengene tilbudene gis, jf. klagenemndas sak 2007/30 premiss (39) med videre henvisninger til klagenemndas praksis.
- (96) Innklagedes evalueringsrapport av 3. juli 2009 viser at innklagede i hovedsak har vurdert klagers og valgte leverandørs egenutviklede løsninger. Leverandørenes tilbud om Amadeus-lisenser er kun vurdert som ett av flere momenter under dette kriteriet. Innklagede har i tilsvaret av 25. august 2009 opplyst at valgte leverandørs løsning ble ansett som noe bedre enn klagers hva gjaldt funksjonalitet og brukervennlighet, men at forskjellen ikke var så stor at klager fikk poengtrekk. Videre er det opplyst at leverandørenes tilbud om Amadeus-lisenser ble vurdert som et tilleggsgode, men ikke som svaret på oppdragsgivers behov for en løsning som la til rette for egenbestilling. Onlineløsningen skulle betjenes av brukere med sammensatte oppgaver, hvorav kun et fåtall hadde erfaring fra reisebyrå. Amadeus var imidlertid etter innklagedes syn beregnet for profesjonelle reisebyråansatte, og stilte krav om kunnskap om et omfattende kodeverk og en helt annen måte å jobbe på enn det helseforetakenes ansatte har erfaring med.
- (97) I kravspesifikasjonen punkt 1.2 ble det opplyst at helseforetakenes pasientreiseenheter selv skulle gjennomføre booking av en del av reisene, ved bruk av en onlineløsning levert av reisebyrået. Dette ville i hovedsak omfatte bestillinger i enhetenes åpningstider, og som var egnet for onlinebooking. Eksempler på dette var reiser uten behov for flybytte, en del enkle reiser med flybytte, og reise for pasienter og ledsagere uten særskilte behov, så som assistanse på flyplass, bestilling av plass for elektronisk rullestol osv. Videre fremgikk det at innklagede estimerte at ca. 80 prosent av flyreisene kunne bookes gjennom onlineløsningen.
- (98) Klagenemnda har ikke grunnlag for å anse at innklagedes vurdering av Amadeus som et system beregnet for profesjonelle reisebyråansatte var uforsvarlig eller usaklig. Etter

klagenemndas syn må det videre ha fremstått som forutsigbart for tilbyderne at de fleste ansatte ved pasientreiseenheterne ikke hadde erfaring med bruk av Amadeus. På dette grunnlag måtte innklagede etter nemndas syn også kunne vurdere Amadeus utelukkende som et tilleggsgode med begrenset vekt i vurderingen av tildelingskriteriet "*online-løsning*". Ettersom klager så for seg to-tre lisenser per foretak, mens valgte leverandør tilbød to per foretak, var det videre uvisst om, og i tilfelle hvor stor forskjellen på antall lisenser i realiteten ville bli. På denne bakgrunn finner nemnda at det ikke var uforsvarlig av innklagede at forskjellen på tilbudene med hensyn til Amadeus-lisenser, ikke medførte at klager fikk en høyere poengsum enn valgte leverandør på dette tildelingskriteriet.

Tildelingskriteriet "kvalitet og leveringssikkerhet"

- (99) Klager har anført at innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet "*kvalitet og leveringssikkerhet*", basert på flere forhold.
- (100) Klager har for det første vist til at selskapet tilbyr beredskap i tilfelle uforutsette hendelser og forsinkelser inkludert i prisen.
- (101) I vedlegget om tekniske og faglige kvalifikasjoner fremgikk det at klager hadde egne prosedyrer for beredskap ved for eksempel streik, krig, terror, værforhold, tekniske problemer eller ulykker.
- (102) Innklagede har anført at beredskapen som klager har vist til i vedlegget om tekniske og faglige kvalifikasjoner er vektlagt i kvalifikasjonsvurderingen, og til at beredskapen som er etterspurt er knyttet til onlineløsningens tekniske beredskap samt håndtering av overflow. Klagenemnda forstår dette slik at beredskapen som klager har vist til, ble vektlagt i kvalifikasjonsvurderingen og ikke i tildelingsevalueringen. Videre forstår nemnda det slik at det var visse *andre* former for beredskap som ble vurdert i tildelingsevalueringen, nemlig onlineløsningens tekniske beredskap og håndtering av overflow. Dette legges til grunn i det følgende.
- (103) I konkurransegrunnlaget punkt 3.5 var det angitt som kvalifikasjonskrav at leverandøren hadde et fungerende kvalitetssikringssystem/-sikringssystem. I konkurransegrunnlaget punkt 6.5 var tildelingskriteriet "*kvalitet og leveringssikkerhet*" beskrevet med de fire underkriteriene "*organisering av kjernepersonell*", "*personellens kompetanse og erfaring*", "*håndtering av overflow og support*" og "*rapportering, rådgivning og analyser*". Klagenemnda kan ikke se at det av dette skulle kunne utledes at tilbyders beredskapsplan ved uforutsette omstendigheter som beskrevet ovenfor i premiss (101), var relevant ved vurderingen av tildelingskriteriet "*kvalitet og leveringssikkerhet*". Innklagede har dermed ikke brutt kravet til forutberegnelighet i lovens § 5 ved å unnlate å vektlegge dette i tildelingsevalueringen.
- (104) Klager har videre under dette punkt vist til at klager leverer en halv helpdesk-stilling i tillegg til kjernepersonellet. Innklagede har vist til at innholdet i valgte leverandørs reviderte tilbud side 8 jf. tilbudets punkt 6.1 og 6.2 representerer samme support som klagers helpdesk-funksjon, og også for valgte leverandør kommer i tillegg til kjernepersonellet som skal utføre de mer kompliserte bestillingene.
- (105) I valgte leverandørs reviderte tilbud side 8 er det under overskriften "*Hvilken beredskap tilbys ved eventuelle feil*" opplyst at valgte leverandør kan velge å benytte overflow-

løsningen som er presentert i tilbudet, eller det kan benyttes et eget direkte VIP telefonnummer med prioritet. Dette er etter det opplyste et eget nummer for å komme i kontakt med dedikerte reisekonsulenter, samt eget nummer til dedikert Online Support. Funksjonsområdene kan også kontaktes ved bruk av egne e-postadresse for innklagede.

- (106) Utdraget viser at også valgte leverandør tilbyr support utover det tilbudte kjernepersonellet. Klagenemnda har ikke grunnlag for å anta at innklagedes vurdering av denne supporten som likestilt med klagers helpdesk-stilling er uforsvarlig eller usaklig.
- (107) Klager har til sist vist til at det kun er klager som leverer kvalitetssystem som sier fra om det er noe som mangler i bookingen. Etter klagers syn vil innklagede være uten mulighet til å nå sitt mål om 80 prosent selvbetjening uten et slikt system.
- (108) Ved verdsettelsen av forskjellene mellom tilbudene utøver oppdragsgiver et skjønn som normalt ikke etterprøves rettslig. Oppdragsgivers poengsetting må imidlertid sikre at relevante forskjeller mellom tilbudene gjenspeiles i de poengene tilbudene gis, jf. premiss (95).
- (109) Innklagede har vurdert det slik at det ikke var relevant om systemet varslet om mangler i bookingen, ettersom dette etter innklagedes syn kun hadde innvirkning på reisebyråets aktivitet i forkant av fakturering, og ikke på prisen. Klagenemnda kan ikke se at innklagede har gjort en uforsvarlig vurdering av betydningen av at klagers system varsler om mangler i bookingen, og innklagede hadde dermed anledning til å unnlate å premiere denne forskjellen.
- (110) Klager kan etter dette ikke høres med anførselen om at innklagede har gjort en uriktig poengvurdering under tildelingskriteriet "*kvalitet og leveringssikkerhet*".

Anmodning til klagenemnda

- (111) For det tilfelle at nemnda ikke tar klagen til følge, har klager bedt nemnda om å stadfeste at klager og nemnda får innsyn i hvordan kontrakten med valgte leverandør etterleves på flere punkter.
- (112) Av klagenemndsforordningen § 12 fremgår det at klagenemnda kan uttale seg om det er begått brudd på lov om offentlige anskaffelser og forskrifter gitt med hjemmel i denne, jf. andre ledd. Når det gjelder nemndas kompetanse til etterfølgende kontroll med oppdragsgiver, begrenser denne seg til at nemnda kan rette en forespørsel til innklagede med forespørsel om hva som vil bli gjort for å rette feilen eller unngå tilsvarende feil i fremtiden, jf. fjerde ledd. Nemnda har således ikke kompetanse til å stadfeste at klager og nemnda skal få innsyn i hvordan kontrakten med valgte leverandør etterleves. Denne slags informasjon ville uansett normalt måtte betraktes som bedriftshemmeligheter, og er dermed vernet etter markedsføringsloven av 9. januar 2009 nr. 2 § 28.
- (113) For det tilfelle at nemnda ikke har kompetanse til å stadfeste etterfølgende innsyn i hvordan kontrakten med valgte leverandør blir etterlevd, har klager bedt om at nemnda redegjør for klagers alternative muligheter for innsyn.

(114)Klagenemnda uttaler seg kun om det er begått brudd på lov om offentlige anskaffelser og forskrifter gitt i medhold av denne, jf. klagenemndsforordningen § 12, og gir således ikke noen slik redegjørelse.

Konklusjon:

Helse Nord RHF har ikke brutt regelverket for offentlige anskaffelser.

For klagenemnda,

14. september 2009


Kai Krüger