



**Klagenemnda
for offentlige anskaffelser**

Alt Advokatfirma AS
Fridtjof Nansens plass 6

0160 OSLO

Deres ref.:

Vår ref. 2014/0138-12

Saksbehandler: Lene Roska Aalén

Dato: 06.05.2015

Avvisningsbeslutning i klagesak

Klagenemndas sekretariat viser til deres klage av 22. desember 2014 på offentlig anskaffelse av rammeavtale for multifunksjonsmaskiner, gjennomført av den felles innkjøpsenheten Regionrådet for Hallingdal på vegne av kommunene Hol, Ål, Hemsedal, Gol, Nes og Flå. Vi har besluttet å avvise klagen, jf. forskrift om klagenemnd for offentlige anskaffelser § 9. Grunnen er at anførslene som fremmes i klagen klart ikke kan føre frem og klagen er dermed uhensiktsmessig for behandling i klagenemnda.

Nedenfor gis en oppsummering av bakgrunnen for klagen og sekretariatets vurdering.

Bakgrunn:

- (1) På vegne av kommunene Hol, Ål, Hemsedal, Gol, Nes og Flå, kunngjorde den felles innkjøpsenheten Regionrådet for Hallingdal, (heretter innklagede) 2. juni 2014 en åpen anbudskonkurranse for anskaffelse av rammeavtale for multifunksjonsmaskiner. Anskaffelsens verdi var samlet estimert til 7, 2 millioner kroner. Tilbudsfristen var 9. juli 2014.
- (2) I følge kunngjøringen punkt IV.2.1 skulle kontrakt tildeles det økonomisk mest fordelaktige tilbudet, vurdert etter kriteriene "Service og oppdragsspesifikk kompetanse" (40%), "Pris" (40%), "Produktkvalitet" (15%) og "Miljø" (5%).
- (3) Av konkurransegrunnlaget punkt 1.3.1 fremgikk blant annet at evaluering av øvrige tildelingskriterier enn pris, var basert på følgende:

"Evalueringen av kriteriene baseres på en helhetsvurdering hvor de momenter som er spesifisert i konkurransegrunnlaget i del 2b legges til grunn. Det gis poeng på en skala fra 0 til 100 der 100 er best. Det tilbud som vurderes som best for hvert kriterium oppnår

den høyeste poengsummen. De øvrige tilbud får poeng ut fra et skjønn som er basert på hvordan det enkelte tilbud fremstår i forhold til det beste tilbudet".

- (4) Tildelingskriteriene var nærmere beskrevet i konkurransegrunnlaget punkt 3 del 2b. Under hvert tildelingskriterium var det innledningsvis opplyst at *"Tilbyder skal besvare spørsmål i de svarboksene som Oppdragsgiver har opprettet. Besvarelser som kun henviser til vedlegg vil bli gitt karakteren null. I den grad det benyttes vedlegg skal dette være henvisninger til figurer, tabeller, CVer, oppstillinger, tegninger eller lignende informasjon som ikke lar seg godt beskrive med tekst".*

- (5) Tildelingskriteriet *"Service/Oppdragsspesifikk kompetanse"*, var blant annet gitt følgende beskrivelse:

"(...)

Tilbyder skal kort/konsist beskrive hvordan kundeservice fungerer (kundebehandling, feilmeldinger, eskaleringsrutiner, åpningstid, kompetanse, kapasitet). (Fritekstsvar). Oppdragsgiver skal ha en fast kontaktperson med ansvar for oppfølging av leveransene til Oppdragsgiver. Tilbyder skal oppgi hvem som skal være fast kontaktperson for oppdragene. Vedkommendes erfaring/kunnskap fra tilsvarende oppdrag skal beskrives, særlig med hensyn til effektivitet og måloppnåelse. Tilbyder skal legge ved CV for fast ansvarlig kontaktperson.

(Fritekstsvar)

En effektiv og enkel håndtering av tonerbehovet er viktig for Oppdragsgiver. Tilbyder skal beskrive hvordan de vil håndtere logistikk og administrasjon av Oppdragsgivers behov for toner.

(...)

Oppdragsgiver er opptatt av at tilbyder jobber forebyggende varsler/informerer om feil/uhensiktsmessig bruk av maskinene. Tilbyder skal beskrive hvordan dette ivaretas. (Fritekstsvar)".

- (6) Tildelingskriteriet *"Produktkvalitet"* var blant annet beskrevet på følgende måte:

"Oppdragsgiver vil under dette tildelingskriteriet vurdere kvaliteten på de tilbudte produkter. Oppdragsgiver kan ønske å utprøve varer i evalueringen. Tilbyder må kunne ha mulighet til å prøve ut maskinene i installerte miljøer hos tilbyder i løpet av 5 arbeidsdager".

- (7) Tildelingskriteriet *"Miljø"* var blant annet beskrevet på følgende måte:

"(...)

Tilbyder skal redegjøre for sine miljøtiltak i tilknytning til leveransen, herunder tiltak ved produksjon, transport, lager, bruk og emballering. (Fritekstsvar)

Det er viktig for Oppdragsgiver å kunne tilby miljømerkede produkter. I hvilken grad er de tilbudte produktene miljømerket? (Fritekstsvar)

Tilbyder skal oppgi energiforbruk for de tilbudte maskinene, primært i henhold til Energy Star Typical Energy Consumption (TEC), typisk energiforbruk per uke.

(Fritekstsvar)

(...)."

- (8) Innklagede mottok tilbud blant annet fra Dokumentpartner AS (heretter klager) og Hallingdal Kontorsenter AS (heretter valgte leverandør). I dokumentasjonen som er fremlagt for klagenemnda er deler av valgte leverandørs beskrivelse under kriteriet *"Service/Oppdragsspesifikk kompetanse"* sladdet.

- (9) Når det gjaldt "*kundeservice*" og "*kundebehandling*" beskrev klager løsninger som både innebar besøk av teknikere og tekniske løsninger som innebar elektronisk overvåking, som kunne redusere behovet for besøk av teknikere. Klager beskrev blant annet systemet "*Xerox Smartkits*", utskiftbare kassetter av hele maskinens trykkverk og som brukerne selv kunne skifte ut. Kassetten kunne skiftes ut uten behov for hjelp. Som lokal sertifisert servicepartner (ASP) og leverandør for Xerox produkter bestod klagers servicefunksjon av ledelse og operasjonelt personell som inngikk i Xerox ISO sertifiserte system for servicehåndtering. Forhold, krav og grensesnitt til servicepartnere var regulert i Xerox kvalitetssystem.

- (10) Når det gjaldt eskaleringsrutiner ga klager blant annet følgende beskrivelse:

"De aller fleste av slitedelene i Xerox maskinene er integrert i kundeutskiftbare enheter, herunder også toner. I tillegg har våre teknikere rundt 150 ulike deler tilgjengelig i bilen til enhver tid. Dette dekker over 80 % av behovet for deler ved servicebesøk. Ytterligere 10 % av delebehovet samt alt forbruksmateriell ligger på lokalt lager hos kunden. Øvrige reservedeler dekker vi fra vårt sentrallager i Oslo, leveringstid med ekspress er 1 dag.

(...)

Det er Xerox som godkjenner et eventuelt bytte av utstyr på bakgrunn av input fra vår servicetekniker"

- (11) Klager oppga daglig leder som fast kontaktperson, og ga en beskrivelse av hans erfaring og kompetanse.
- (12) Når det gjaldt håndtering av tonerbehovet, viste klager til "*Xerox Smartkits*" systemet og opplyste at det også var ønskelig å implementere en overvåkingstjeneste som automatisk sørget for tonerbestilling, tellerverksavlesning og feilmeldingsrapport i sanntid. Klager ville komme nærmere tilbake til løsningen, men ga en beskrivelse av håndteringen av toner og forbruksmateriell.
- (13) Når det gjaldt beskrivelsen av hvordan klager arbeidet forebyggende og varslet om feil eller uhensiktsmessig bruk av maskinene, viste klager blant annet til et "*Print management konsept XPPS*". Systemet varslet når feil oppstod eller når en maskin ikke oppførte seg som den skulle. Varslet ville gå til et senter og man ville sammen med kunden utbedre feilen. Det var også beskrevet et fjernstyringspanel som gjorde det enklere å feilsøke, trene brukere, og for IT-ansatte eksternt å se og overvåke brukergrensesnittet.
- (14) Av klagers beskrivelse under tildelingskriteriet "*Miljø*" fremgikk blant annet at "*Tonerkassetten toneren ligger i, er av ikke-giftig plast som gjennom miljøretur blir gjenbrukt til nye tonerkassetter (ca. 60 %) eller gjenbrukt til andre formål. Kassetten kan også brennes med annet husholdningsavfall, men gjennom Xerox sin miljø policy er vi forpliktet til å levere brukt forbruksmateriell tilbake til Xerox*".
- (15) Valgte leverandørs tilbudte løsninger når det gjelder "*kundebehandling/kundekontakt*", "*feilmeldinger*", "*eskaleringsrutiner*", "*kompetanse*" og "*kapasitet*" er sladdet i versjonen av tilbudet som er fremlagt av nemnda. Kun åpningstider er opplyst. Fast kontaktperson var opplyst å være servicelederen i firmaet gjennom 20 år og det var vist til hans vedlagte CV.

- (16) Valgte leverandørs beskrivelse av tonerbehovet og beskrivelse av forebyggende arbeid er også delvis sladdet. Det fremgår under begge beskrivelsene at valgte leverandør utfører preventiv service på alle maskinene hver tredje måned.
- (17) Av valgte leverandørs beskrivelse under tildelingskriteriet "*Miljø*" fremgikk blant annet at "*Alt av emballasje, returmaskiner, deler, plast blir kildesortert og levert returpunkt på Hallingdal renovasjon i Kleivi næringspark*".
- (18) Innklagedes evaluering av klagers tilbud fremgår av en evalueringsrapport datert 17. juli 2014. I rapporten gjengis først klagers beskrivelse under hvert tildelingskriterium. Innklagedes vurdering er inntatt under hvert svar. Det relevante for foreliggende sak gjengis her.
- (19) Innklagedes vurdering av "*Tilbyder skal kort/konsist beskrive hvordan kundeservice fungerer (kundebehandling, feilmeldinger, eskaleringsrutiner, åpningstid, kompetanse, kapasitet). (Fritekstsvar)*", var følgende:
- "Kundeservice: God beskrivelse om eskalering – ikke like god og rask tilgang på deler og byttemaskiner som beste tilbyder (-5 p). Baserer seg i en viss grad på at oppdragsgiver må gjøre feilretting selv (-10 p)".*
- (20) Innklagedes vurdering av "*Oppdragsgiver skal ha en fast kontaktperson med ansvar for oppfølging av leveransene til Oppdragsgiver. Tilbyder skal oppgi hvem som skal være fast kontaktperson for oppdragene. Vedkommendes erfaring/kunnskap fra tilsvarende oppdrag skal beskrives, særlig med hensyn til effektivitet og måloppnåelse. Tilbyder skal legge ved CV for fast ansvarlig kontaktperson. (Fritekstsvar)*", var følgende:
- "Kontaktperson: OK. Ingen vesentlige forskjeller mellom tilbyderne".*
- (21) Innklagedes vurdering av "*En effektiv og enkel håndtering av tonerbehovet er viktig for Oppdragsgiver. Tilbyder skal beskrive hvordan de vil håndtere logistikk og administrasjon av Oppdragsgivers behov for toner. (Fritekstsvar)*", var følgende:
- "Toner: Automatisk varsling. Trekk for mindre proaktiv oppfølging av maskinene: beste tilbyder besøker skriveren fire ganger i året (-5 p)".*
- (22) Innklagedes vurdering av "*Tilbyder skal beskrive hvordan Oppdragsgiver kan få ut rapporter/statistikk på bruk/forbruk og feilmeldinger på multifunksjonsmaskinene. (Fritekstsvar)*", var følgende:
- "Rapporter: Godt rapportverktøy. Andre merker kan også inkluderes".*
- (23) Innklagedes vurdering av "*Oppdragsgiver er opptatt av at tilbyder jobber forebyggende og varsler/informerer om feil eller uhensiktsmessig bruk av maskinene. Tilbyder skal beskrive hvordan dette ivaretas*", var følgende:
- "Forebyggende: Varsling ved feil, ingen beskrivelse av proaktive tiltak eller rapportering ved uhensiktsmessig bruk (- 5)".*
- (24) Innklagedes vurdering av "*Oppdragsgiver er opptatt av en god gjennomgang og kartlegging av eksisterende skrivere og forslag til utfasing av disse. Tilbyder skal beskrive hvordan de vil gjennomføre en slik kartlegging og hva rapporten vil inneholde med en milepælsplan. (Fritekstsvar)*", var følgende:

"Kartlegging: Beste besvarelse med god beskrivelse av prosjektfaser og prosjektstyring, selv om beskrivelsen er omfattende og har større fokus på design og implementering enn på analyse".

- (25) Til sist under dette tildelingskriteriet, jf. premiss (5) var det opplyst *"POENGJUSTERING: oppjustert + 5p på alle tilbydere slik at beste besvarelse får 100p"*.

- (26) Innklagedes vurdering av klagers tilbud på basis av tildelingskriteriet *"Produktkvalitet"*, var følgende:

"God og fyldig beskrivelse av produktene, follow me, mobil utskrift kobling til AD etc. Funksjonalitet: Oppdragsgiver har ikke funnet utslagsgivende forskjeller på maskinenes funksjonalitet.

Brukervennlighet: Enkelt bytte av deler i maskinene med SmartKits.

Universell utforming: Besvarelsen sier ikke noe om hvordan maskinenes utforming tilsier at alle mennesker, så langt som mulig, skal kunne bruke dem på en likestilt måte (-5p).

Driftssikkerhet: Oppdragsgiver har ikke funnet utslagsgivende forskjeller på beskrivelsen av maskinenes driftssikkerhet".

- (27) Innklagede vurderte klagers tilbud på basis av tildelingskriteriet *"Miljø"* på følgende måte:

"Miljøtiltak. Beste tilbyder har tonerkassetter i 100 % plast, plastretur, ikke behov for returordning (-5 p). Oppdragsgiver har ikke funnet utslagsgivende forskjeller på miljømerking og energiforbruk".

- (28) Innklagede meddelte klager per e-post av 29. juli 2014, at valgte leverandør ville tildeles kontrakt. Klagers tilbud var rangert som nummer to. Vedlagt e-posten var evalueringsrapporten, jf. premissene (18) til (27). I tillegg fremgikk følgende:

"Begrunnelse for at dere ikke er valgt går frem av det vedlagte dokumentet som viser deres score og begrunnelse på tildelingskriteriene. Deres totalscore på pris ble 93 poeng. Mot vinnere 84. Dere hadde altså det nest rimeligste anbudet.

Deres totalscore på "Service og oppdragsspesifikk kompetanse" ble 80 poeng, mot vinnere 100.

Deres totalscore på "Produktkvalitet" ble 95 poeng mot vinnere 100 poeng.

Deres totalscore på "Miljø" ble 95 mot vinnere 100 poeng.

Dette ga dere samlet en totalscore på 88 mot vinnere 94".

- (29) Klager påklaget tildelingsbeslutningen, men klagen førte ikke frem. Klager begjærte innsyn i de sladdete opplysningene i valgte leverandørs tilbud, men innklagede avsto i hovedsak denne. Begrunnelsen var at opplysningene er taushetsbelagte opplysninger, jf. offentleglova § 13 og forvaltningsloven § 13. 1. ledd nr. 2. Klager påklaget avslaget, men Fylkesmannen i Buskerud tok ikke klagen til følge. Fylkesmannen ga dermed ikke ytterligere innsyn i tilbudet fra valgte leverandør.

- (30) Klager begjærte midlertidig forføyning. Hallingdal tingrett avsa kjennelse 29. august 2014. Begjæringen ble ikke tatt til følge.

- (31) Klager brakte saken inn for Klagenemnda for offentlige anskaffelser i brev av 22. desember 2014.

Sekretariatets vurdering:

- (32) Klager har deltatt i konkurransen, og har saklig klageinteresse, jf. klagenemndforskriften § 6. Klagen er rettidig. Konkurransen gjelder anskaffelse av rammeavtale for multifunksjonsmaskiner som er en vareanskaffelse. Anskaffelsens verdi var estimert til 7, 2 millioner kroner. I tillegg til lov om offentlige anskaffelser følger anskaffelsen etter sin opplyste art og verdi forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006 nr. 402 del I og III, jf. forskriften §§ 2-1 og 2-2.
- (33) Det nevnes innledningsvis at som nevnt er noen opplysninger i valgte leverandørs tilbud sladdet fordi opplysningene er taushetsbelagte. Fylkesmannen i Buskerud har ikke gitt klager medhold i klage på avslag om innsyn. Klager har ikke bedt klagenemnda om å begjære dokumentfremleggelse, men opplyser at etter klagers vurdering gir saksdokumentene tilstrekkelig grunnlag til å vurdere klagers anførsler. Sekretariatet har ikke funnet grunn til å pålegge dokumentfremleggelse på eget tiltak, jf. klagenemndforskriften § 11.

1. Feil ved tildelingsevalueringen

- (34) Klager har fremsatt en rekke anførsler om brudd knyttet til innklagedes tildelingsevaluering av tildelingskriteriene "*Service/Oppdragsspesifikk kompetanse*" og "*Miljø*". Disse angis og behandles fortløpende nedenfor.
- (35) Ved tildelingsevalueringen har oppdragsgiver et innkjøpsfaglig skjønn som bare i begrenset grad kan overprøves rettslig. Det som kan prøves er om oppdragsgivers evaluering er saklig, forsvarlig og i samsvar med de angitte tildelingskriterier, jf. forskriften § 22-2 (2) og blant annet klagenemndas sak 2012/193 premiss (19).

1.1 Feil ved evalueringen av tildelingskriteriet "*Service/Oppdragsspesifikk kompetanse*"

- (36) Klager anfører for det første at innklagede har brutt forskriften § 22-2 (2) og de grunnleggende kravene til forutberegnelighet og likebehandling i loven § 5, ved å gi klager 15 poeng mindre enn valgte leverandør på vurderingen av momentet "*Tilbyder skal kort/konsist beskrive hvordan kundeservice fungerer (kundebehandling, feilmeldinger, eskaleringsrutiner, åpningstid, kompetanse, kapasitet)*". Klager hevder at begrunnelsen for og trekk på 5 poeng for å ikke tilby "*like god og rask tilgang på deler og bytemaskiner som beste tilbyder*" og trekk på 10 poeng fordi tilbudet "*baserer seg til en viss grad på at oppdragsgiver må gjøre feilretting selv*", er basert på en uriktig tolkning av klagers tilbud.
- (37) Innklagede har forklart at klager ble trukket 5 poeng fordi klager forutsatte at bytte av utstyr måtte godkjennes av Xerox og at klager hadde "*de aller fleste*" slitedelene tilgjengelig lokalt (90 %). Ifølge innklagede ble klager trukket 10 poeng fordi klager tilbød en løsning som medførte at innklagede til en viss grad måtte basere seg på å rette feil selv. Innklagede tilføyer også at valgte leverandør tilbød en løsning med større grad av personlig oppmøte og vurderte dette som en fordel.
- (38) Slik momentet "*kundeservice*" var utformet var det til en viss grad opp til leverandørene å presentere kvalitative egenskaper ved egen kundeservice. Innklagede har vektlagt rask tilgang til deler og bytemaskiner, og personlig oppmøte fra teknikere for å utbedre feil. Klager er trukket marginalt i poeng for å tilby tilgang til deler som er betinget godkjenning fra tredjepart, for ikke å ha alle byttedeler tilgjengelig lokalt og for beskrivelse av løsninger som innebar mindre personlig oppmøte fra teknikere. Forhold som alle fremgår av klagers løsningsbeskrivelse og som klart berettiger et poengtrekk på 15 av 100 mulige

i vurderingen av kundeservice. På denne bakgrunn kan klagers anførsel om at innklagede har brutt regelverket ved å gi klager 15 poeng mindre enn valgte leverandør på kundeservice, klart ikke føre frem.

- (39) Klager anfører at innklagede har brutt forskriften § 22-2 (2) og de grunnleggende kravene til forutberegnelighet og likebehandling i loven § 5, ved å ikke vektlegge forholdene åpningstid, kompetanse og kapasitet under evalueringen av momentet *"Tilbyder skal kort/konsist beskrive hvordan kundeservice fungerer (kundebehandling, feilmeldinger, eskaleringsrutiner, åpningstid, kompetanse, kapasitet)"*.
- (40) Innklagede har forklart at forholdene faktisk ble vurdert, selv om det ikke fremgikk eksplisitt av evalueringsrapportene. Leverandørene ble vurdert som like gode på disse forholdene, og verken klager eller valgte leverandør ble trukket i poeng. Så lenge det ikke var forskjell fant ikke innklagede ikke grunn til å eksplisitt uttale dette. Sekretariatet finner ikke holdepunkter for å tvile på innklagedes forklaring. Konkurranses grunnlaget var tydelig på at det var forskjellene i de tilbudte løsningene som var relevant å påpeke. I tillegg ville evalueringen bero på en helhetsvurdering. Dette, i tillegg til at innklagede vurderte klager og innklagede som like gode på disse forholdene, tilsier at klager ikke kunne forvente at alle forhold som skulle beskrives under tildelingskriteriet *"Service/Oppdragsspesifikk kompetanse"* ble eksplisitt kommentert i innklagedes evalueringsrapport. Klagers anførsel kan på denne bakgrunn klart ikke føre frem.
- (41) Klager anfører at innklagede har brutt forskriften § 22-2 (2) og de grunnleggende kravene til forutberegnelighet og likebehandling i loven § 5, ved å bedømme klagers og valgte leverandørs tilbud med *"Ok. Ingen vesentlige forskjeller mellom tilbudene"*, på momentet *"Oppdragsgiver skal ha en fast kontaktperson med ansvar for oppfølging av leveransene til oppdragsgiver. Tilbyder skal oppgi hvem som skal være fast kontaktperson med ansvar for oppdragene. Vedkommendes erfaring/kunnskap fra tilsvarende oppdrag skal beskrives, særlig med hensyn til effektivitet og måloppnåelse"*. Etter klagers vurdering var det betydelige forskjeller mellom de tilbudte kontaktpersonenes erfaring og kunnskap fra tilsvarende oppdrag. I motsetning til klager beskrev ikke valgte leverandør tilbudt kontaktpersons kompetanse og erfaring fra tilsvarende oppdrag.
- (42) Innklagede har forklart at tilbudt kontaktperson i tilbudene ble evaluert og at evalueringen etter innklagedes vurdering viste at det ikke var vesentlige forskjeller mellom tilbudene.
- (43) Det er en viss forskjell i måten klager og valgte leverandør har beskrevet de angitte kontaktpersoners kompetanse og erfaring. Klager har gitt en mer utførlig beskrivelse i selve tilbudet, mens valgte leverandørs beskrivelse er noe knappere i selve tilbudet men har i tillegg henvist til en vedlagt CV. Begge måter var i tråd med konkurransegrunnlaget.
- (44) Det at klager har gitt en mer utførlig beskrivelse av kontaktpersonens erfaring og kompetanse i selve tilbudet enn valgte leverandør, er ikke ensbetydende med at det er betydelige forskjeller mellom de tilbudte kontaktpersoners erfaring og kompetanse. Valgte leverandør, hadde som nevnt, vedlagt CV for sin kontaktperson. Klager har heller ikke påpekt noen konkrete forhold som underbygger at det var slike betydelige forskjeller utover mengde beskrivelse i selve tilbudet. Basert på sakens dokumentasjon, er det dermed ingen holdepunkter for eller grunnlag for å underkjenne innklagedes vurdering om at det ikke var vesentlige forskjeller mellom tilbudene på dette punktet. Klagers anførsel kan dermed klart ikke føre frem.
- (45) Klager anfører at innklagede har brutt forskriften § 22-2 (2) og de grunnleggende kravene til forutberegnelighet og likebehandling i loven § 5, ved å trekke klager 5 poeng *"for*

mindre proaktiv oppfølging av maskinene. Beste tilbyder besøker skriveren fire ganger i året" på vurderingen av momentet *"En effektiv og enkel håndtering av tonerbehovet er viktig for oppdragsgiver. Tilbyder skal derfor beskrive hvordan de vil håndtere logistikk og administrasjon av oppdragsgivers behov for toner"*. Klager viser til at det ikke er holdepunkter for at valgte leverandørs løsning er bedre enn klagers beskrevne løsning. Klagers tilbudte løsning skulle hatt best uttelling og innklagedes utmåling av poeng fremstår som vilkårlig og grovt urimelig.

- (46) Innklagede har forklart at man vurderte valgte leverandørs løsning med personlig oppmøte som bedre for innklagede.
- (47) Slik beskrivelsen av tonerbehovet var utformet, var det til en viss grad overlatt til leverandørene å beskrive en løsning for en effektiv og enkel håndtering av tonerbehovet.
- (48) Innklagede vurderte valgte leverandørs løsning med jevnlig og nokså hyppig besøk og sjekk av maskinene som en mer effektiv og enkel løsning enn en løsning som innebar ivaretagelse av tonerbehovet basert på tekniske systemløsninger. Det er godt mulig at klagers system også ville gi god oppfølging, men det fremstår etter sekretariatets syn uansett ikke som usaklig eller uforsvarlig å vurdere jevnlig personlig preventiv service på maskinene som en mer effektiv og enklere løsning. Klager er marginalt trukket 5 poeng. Slik løsningene var beskrevet og slik innklagede vurderte de to ulike løsningene, var det klart forsvarlig å gi et poengtrekk på 5 av 100 mulige i vurderingen av en effektiv og enkel håndtering av tonerbehovet. Klagers anførsel om at innklagede har brutt regelverket ved å trekke klager 5 poeng i vurderingen av klagers håndtering av tonerbehovet, kan på denne bakgrunn klart ikke føre frem.
- (49) Klager anfører at innklagede har brutt forskriften § 22-2 (2) og de grunnleggende kravene til forutberegnelighet og likebehandling i loven § 5, ved å gi klager 5 poeng mindre enn valgte leverandør på momentet *"Oppdragsgiver er opptatt av at tilbyder jobber forebyggende og varsler/informerer om feil eller uhensiktsmessig bruk av maskinene. Tilbyder skal beskrive hvordan dette ivaretas"*, med begrunnelsen *"Forebyggende. Varsling ved feil, ingen beskrivelse av proaktive tiltak eller varsling ved uhensiktsmessig bruk"*. Klager hevder at innklagede har forstått tilbudenes innhold feil. Det vises til at klager tilbød forebygging og varsling, og at det ikke var grunnlag for å gi klager redusert uttelling.
- (50) Innklagede har forklart at evalueringen av tilbudene under dette punktet viste at klager beskrev en løsning som fokuserte på håndtering av feil som allerede var oppstått, mens valgte leverandørs løsning var mer forebyggende. Dette for eksempel gjennom preventiv service på alle maskiner minimum hver tredje måned. Klager beskrev en løsning som innebar implementering av systemer som varslet når feil oppstod. Et eksternt callsenter kan gjøre feilsøk og utbedrer feilen sammen med innklagede uten at det er nødvendig med besøk av tekniker. Det er også beskrevet et system for fjernstyring som kan gjøre feilsøk. Innklagede bedømte valgte leverandørs løsning som bedre.
- (51) Slik innklagede beskrev at leverandørene skulle forebygge feil og uhensiktsmessig bruk av maskinene, overlot innklagede til en viss grad til leverandørene å presentere relevante metoder for forebygging. Selv om innklagede muligens kunne uttrykt seg noe mindre kategorisk i evalueringsrapporten om *"ingen beskrivelse av proaktive tiltak"* i klagers tilbud, når det fremgår av tilbudet at klager har systemer for fjernstyring som kan gjøre feilsøk, så har innklagede vurdert valgte leverandørs løsning med jevnlig og hyppig besøk av servicepersonell som bedre forebygging for innklagede. Klager er trukket marginalt i

poeng for å tilby en løsning for forebygging som er mer systembasert enn innklagede foretrekker. Slik sett fremstår innklagedes vurdering og poengtrekk som saklig og forsvarlig. Klagers anførsel om at regelverket er brutt ved å gi klager 5 poeng mindre enn valgte leverandør på dette momentet, kan derfor klart ikke føre frem.

1.2. Feil ved evalueringen av tildelingskriteriet "Miljø"

- (52) Klager anfører at innklagede har brutt forskriften § 22-2 (2) og de grunnleggende kravene til forutberegnelighet og likebehandling i loven § 5, ved å gi klagers tilbud 5 poeng mindre enn valgte leverandør på tildelingskriteriet miljø. Det vises til at klager tilbød tonerkassetter i 100 % plast, i likhet med valgte leverandør, og at klager har tilbudt en returordning i tråd med kravspesifikasjonens krav. Klager mener at når innklagede har gitt klager redusert uttelling for å innrette seg etter kravspesifikasjonen, utgjør dette et brudd på kravet til forutberegnelighet.
- (53) Innklagede vurderte klagers beskrivelse i tilbudet under dette punktet med *"Miljøtiltak. Beste tilbyder har tonerkassetter i 100 % plast, plastretur, ikke behov for returordning (- 5 p). Oppdragsgiver har ikke funnet utslagsgivende forskjeller på miljømerking og energiforbruk"*. Innklagede har forklart at tilbyderne tilbudte to ulike løsninger og at valgte leverandør tilbød en bedre løsning og har fått bedre uttelling for dette. Valgte leverandørs løsning gir mulighet for å resirkulere tonerkassetten som plastavfall. Slik tildelingskriteriet er utformet er det til en viss grad opp til leverandørene å presentere relevante miljøegenskaper ved de tilbudte produkter. En enkel returordning for tonerkassetten er nettopp en slik egenskap, og det må anses klart forsvarlig å gi et poengtrekk på 5 av 100 mulige for at klager ikke tilbød tonerkassetter som kunne resirkuleres som vanlig plastavfall. Klagers anførsel kan på denne bakgrunn klart ikke føre frem.

2. Mangelfull begrunnelse

- (54) Klager anfører at innklagede har brutt forskriften § 22-3 (2) sammenholdt med § 20-16 ved å gi en mangelfull begrunnelse for tildeling av kontrakt.

- (55) Av forskriften § 20-16 (1) fremgår det at:

"Oppdragsgiver skal i samsvar med § 22-3 (meddelelse om kontraktstildeling og karenperiode for inngåelse av kontrakt) annet ledd gi berørte leverandører en begrunnelse for tildeling av kontrakt eller rammeavtale. Oppdragsgiver skal i begrunnelsen opplyse navnet på den som fikk kontrakten eller rammeavtalen og gi en redegjørelse for det valgte tilbudets egenskaper og relative fordeler i samsvar med angitte tildelingskriterier".

- (56) Basert på en gjennomgang av relevante rettskilder har klagenemnda i sak 2013/21 lagt til grunn følgende forståelse av bestemmelsen i forskriften § 11-4 (1), likelydende med § 20-16 (1), slik den lyder etter endringen med virkning fra 1. juli 2012:

"På bakgrunn av ovennevnte mener klagenemnda at begrunnelsen må inneholde en konkret vurdering som gjør leverandørene i stand til, på objektivt grunnlag, å forstå hvilke forhold det er som har gjort at oppdragsgiver har bedømt valgte leverandørs tilbud som best ut fra de fastsatte tildelingskriteriene. Begrunnelsen skal også være så presis og utfyllende at leverandørene kan bedømme om anskaffelsesprosedyren har foregått i samsvar med anskaffelsesregelverket og om det er grunnlag for å imøtegå tildelingsbeslutningen, for eksempel ved midlertidig forføyning, klage eller stevning".

- (57) Begrunnelsesplikten kan oppfylles på flere måter, se for eksempel sak 2012/9 hvor dette uttales i premiss 54. Det som kreves er at det gis en konkret begrunnelse som gir leverandørene grunnlag for *"å forstå hvilke forhold det er som har gjort at oppdragsgiver har bedømt valgte leverandørs tilbud som best ut fra de fastsatte tildelingskriteriene"*.
- (58) I foreliggende sak var begrunnelsen til klager gitt i forbindelse med meddelelsen om at innklagede hadde til hensikt å tildele kontrakten til valgte leverandør. Forskjell i poengscore under de enkelte tildelingskriteriene fremgikk og i tillegg var evalueringsrapporten for klagers tilbud vedlagt, hvor innklagedes kommentar til hvert enkelt tildelingskriterium og de ulike forholdene som skulle beskrives fremgikk, jf. premiss (18) til (27). Det som utgjør begrunnelsen er altså oversikten over poengscorene og innklagedes kommentarer til hvert kriterium. Spørsmålet er om dette sett i sammenheng er tilstrekkelig begrunnelse.
- (59) Totalt kommenterte innklagede syv forhold under tildelingskriteriene. Noen kommentarer var korte og noen mer utfyllende. Ikke alle kommentarene inneholdt opplysninger om både klagers og valgte leverandørs tilbud. Imidlertid var det flere steder gitt opplysninger om tilbudene og hvordan klagers tilbud var vurdert opp mot valgte leverandørs tilbud. Innklagede hadde på forhånd opplyst at evalueringen ville fremstilles ved å sammenligne øvrige tilbud opp mot valgte leverandørs og at det ville vises ved fratrekk i poeng. I de tilfeller hvor tilbudene ble vurdert likt, ble det stort sett påpekt. I kommentarene påpekte innklagede forhold ved klagers tilbud på en slik måte at klager også kunne forstå hva valgte leverandør hadde tilbudt. For eksempel når det gjaldt kundeservice kommenterte innklagede *"God beskrivelse om eskalering – ikke like god tilgang på deler og byttemaskiner som beste tilbyder (-5 poeng). Baserer seg på at oppdragsgiver må gjøre feilretting selv (-10 poeng)"*. Dette er gjennomgående. Dette sett i sammenheng med forklaringen av poengscore gav klart klager mulighet for *"å forstå hvilke forhold det er som har gjort at oppdragsgiver har bedømt valgte leverandørs tilbud som best ut fra de fastsatte tildelingskriteriene"*. Klagers anførsel kan på denne bakgrunn klart ikke føre frem.
- (60) Ettersom sekretariatet har funnet at klagers anførsler klart ikke kan føre fram, avvises den som uhensiktsmessig for behandling i klagenemnda, jf. klagenemndforskriften § 9.

Klageadgang:

Dere kan klage på avvisningsbeslutningen til klagenemndas leder, som i så fall vil avgjøre om klagen likevel skal behandles av klagenemnda. En slik klage må foreligge senest tre virkedager etter at dere er blitt kjent med vår avvisningsbeslutning. Med virkedager menes her alle dager unntatt lørdager, søndager og lovfestede helligdager. Siden denne fristen er fastsatt i klagenemndforskriften § 9, har verken sekretariatet eller klagenemndas leder myndighet til å utsette klagefristen. Klagen sendes til sekretariatet, som vil videresende denne til klagenemndas leder for behandling.

Erlend Pedersen
Direktør/sekretariatsleder
Dokumentet er godkjent elektronisk

Lene Roska Aalén
Rådgiver

