



**FÖRVALTNINGSRÄTTEN
I LINKÖPING**

DOM
2015-10-08
Meddelad i
Linköping

Mål nr
2743-15

SÖKANDE

Tele2 Sverige AB, 556267-5164

Ombud: Stefan Backman
Tele 2 Sverige AB
Box 62
164 94 Kista

MOTPARTER

1. Boxholms kommun, 212000-0407
2. Kinda kommun, 212000-0399
3. Kommunalförbundet ITSAM, 222000-2584
4. Linköpings kommun, 212000-0449
5. Mjölby kommun, 212000-0480
6. Norrköpings kommun, 212000-0456
7. Region Östergötland, 232100-0040
8. Söderköpings kommun, 212000-0464
9. Vadstena kommun, 212000-2825
10. Valdemarsviks kommun, 212000-0431
11. Vimmerby kommun, 212000-0787
12. Ydre kommun, 212000-0381
13. Åtvidabergs kommun, 212000-0415
14. Ödeshögs kommun, 212000-0373

Ombud för 1–14:

Upphandlingscenter, Kommunalförbundet Fjärde storstadsregionen
Slottsgatan 118
602 22 Norrköping

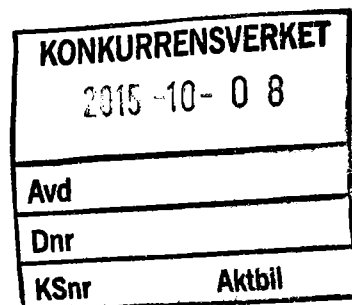
15. TeliaSonera Sverige Aktiebolag, 556430-0142
123 86 Farsta

SAKEN

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

FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE

Förvaltningsrätten avslår ansökan.



Dok.Id 218805

Postadress
Box 406
581 04 Linköping

Besöksadress
Brigadgatan 3

Telefon
013-25 11 00

E-post:
forvaltningsratten@linkoping.dom.se

Telefax
013-25 11 40

Expeditionstid
måndag – fredag
08:00-16:00

YRKANDEN M.M.

Boxholms kommun m.fl., se 1–14 ovan, (de upphandlande myndigheterna) genomför genom förnyad konkurrensutsättning ett avrop, dnr UH-2014-309, under Kammarkollegiets ramavtal ”Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster”, dnr 96-66-2012, inom området ”Fasta och mobila operatörstjänster”. Som tilldelningsgrund tillämpas ekonomiskt mest fördelaktiga anbud. De upphandlande myndigheterna har i tilldelningsbeslut antagit ett anbud lämnat av TeliaSonera Sverige Aktiebolag (Telia).

Tele2 Sverige AB (Tele2) yrkar i ansökan om överprövning att förvaltningsrätten ska förordna att upphandlingen får avslutas först sedan rättelse har skett på så sätt att en ny anbudsprövning görs, varvid anbudet från Telia ska förkastas.

De upphandlande myndigheterna och Telia motsätter sig bifall till ansökan.

VAD PARTERNA HAR ANFÖRT

Tele2

Telia har inte uppfyllt samtliga skall-krav eller i vart fall uppställt en otillåten reservation i sitt anbud. Genom att trots detta inte förkasta Telias anbud har de upphandlande myndigheterna brutit mot principerna om likabehandling och transparens. Någon annan leverantör förutom Tele2 och Telia har inte lämnat anbud i upphandlingen. Tele2, som har hamnat på andra plats i anbudsutvärderingen, har lidit eller kan komma att lida skada av de upphandlande myndigheternas agerande.

Telias anbud uppfyller inte de krav som följer av punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav. Telia har som svar på detta krav valt att hänvisa till en

bilaga och således inte uttryckligen angett att bolaget accepterar det ställda skall-kravet. Av bilagan framgår att Telia inte tillhandahåller de skallkravbelagda servicenivåerna 4–6 för fel som kan härledas till brist på täckning och kapacitet på en plats som inte omfattas av ett mobilt företagsnät, dvs. ett specifikt nät som byggts för de upphandlande myndigheternas räkning. Telia friskriver sig därmed helt från dessa typer av fel på de upphandlade tjänsterna. Detta trots att det i punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav anges att leverantören ansvarar för att det finns tillräcklig kapacitet för att de upphandlande myndigheterna ska kunna nyttja de upphandlade tjänsterna och att det i leveransavtalet anges att de upphandlande myndigheterna har för avsikt att avropa servicenivå 5 för t.ex. mobilabonnemang. Kravet på en SLA-modell enligt punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag medger inte något undantag för vissa typer av fel och kan inte tolkas på annat sätt än att anbudsgivarna har varit skyldiga att offerera en SLA-modell som innehållsmässigt uppfyller kraven i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag.

Kravet i punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag gäller även publika mobilnät, dvs. den del av anbudsgivarens mobilnät som inte utgör ett företagsnät som har byggts specifikt för kunden. Det framgår redan av definitionen av Telias SLA-modell att SLA endast kan tecknas på en adress där täckning och kapacitet är säkerställd med ett mobilt företagsnät. Telia har således inte offererat en SLA-modell för bolagets publika mobilnät, men är berett att erbjuda en SLA-modell om de upphandlande myndigheterna först beställer mobila företagsnät. En sådan reservation står i strid med punkt 5.3 i avropsföreskrifterna och 1 kap. 9 § LOU. Mobilt företagsnät finns endast på 16 av de 65 adresser som har angetts i förfrågningsunderlaget. De upphandlande myndigheterna behöver därför avropa 49 mobila företagsnät för att säkerställa en SLA-leverans från Telias sida. Kravet uppfylls dock inte ens genom denna otillåtna reservation. Vad de upphandlande myndigheterna anför om att övriga adresser inte behöver

omfattas av något SLA står i strid med Kammarkollegiets förfrågningsunderlag. Det har i upphandlingen efterfrågats en noggrann redovisning av respektive anbudsgivares täckning och kapacitet per kommun, dvs. utöver de specifikt angivna adresserna.

Punkt 9.4.1. i leveransavtalet gäller, oavsett rubriksättningen av punkt 9, inte endast fasta tjänster utan även övriga tjänster som abonnemang och det som i övrigt ingår i leveransen. I vart fall följer det av punkt 13 i leveransavtalet och punkt 27.1 i Allmänna villkor att de upphandlande myndigheterna har för avsikt att avropa servicenivå 6 för de mobila tjänsterna, vilket Telia inte har offererat i det publika nätet.

Telia har i punkt 4.1 i anbudsbilagan angett att felanmälan ska göras via telefon av utpekade kontaktpersoner för att fel ska vara vitesgrundande. Även detta står i strid med kravet i punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag, eftersom det enligt punkt 28.1 i Allmänna villkor inte ska krävas en felanmälan för att ett vitesgrundande fel ska anses föreligga. Att Telia inte följer ramavtalets vitesberäkning framgår även av punkt 4.4 i dess anbudsbilaga, vari anges att det krävs att incidenter ska felanmälas av kund. Av punkterna 21.1 och 2 i Allmänna villkor framgår att felanmälan ska kunna ske till ramavtalsleverantörens kundtjänst samt att kundtjänst ska kunna ges via e-post, telefon och webbplats. Eftersom Telia endast erbjuder kundtjänst via telefon om ett fel ska vara vitesgrundande, lever dess SLA inte heller i detta avseende upp till kravet.

Telia har i punkt 5 i anbudsbilagan friskrivit sig från viten vid bristande tjänstekvalitet som framgår av mätningar i de mätpunkter som anbudsgivare ska tillhandahålla enligt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag. Det finns inte något sådant undantag i Allmänna villkor.

Att Telia i sin anbudsbilaga har angett att felanmälan ska ske per telefon av särskilda kontaktpersoner står även i strid med punkt 7.1.1 i Förutsättningar och krav, varav framgår att felanmälan ska kunna göras dygnet runt minst via kanalerna telefon, e-post och webb. Telia har dessutom endast offererat kontaktvägar via telefon och webb.

Tele2 har endast fått del av en version av Telias anbud vari de upphandlande myndigheterna har maskat vissa delar som har ansetts omfattas av sekretess. Det framgår dock inte att någon maskning har skett gällande punkterna 5.4.3 och 6.3.1 i Förutsättningar och krav, varför Tele2 har uppfattat det som att Telia inte har gett in något svar på dessa krav. Tele2 förutsätter att de upphandlande myndigheterna förser förvaltningsrätten med en version av Telias anbud där hela svaret framgår.

De upphandlande myndigheterna

Kravet i punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav är endast att anbudsgivaren ska redovisa en SLA-modell i enlighet med punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag, vilket innebär att kraven innehållsmässigt ska överensstämma i huvudsak. Telia har uppfyllt detta krav genom att ha bifogat sin SLA-modell. Dessutom har Telia i sitt anbud accepterat samtliga krav och villkor som har ställts upp i förfrågningsunderlaget.

Det har i förfrågningsunderlaget krävts att leverantören ska ha preciserad täckning och kapacitet endast på de i punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav angivna adresserna. På övriga adresser som inte särskilt har efterfrågats i förfrågningsunderlaget har det inte krävts att leverantören ska ha någon för respektive adress preciserad täckning och kapacitet. Servicenivåerna 4–6 har inte avropats för övriga adresser utöver de som framgår av punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav. Telia har i sitt anbud angett att täckning finns på övervägande antal platser och att det på ett fåtal platser kommer att finnas

vid avtalsstart, vilket innebär att Telia erbjuder efterfrågad och kravställd täckning på samtliga platser enligt punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav. Telia har i sin offererade SLA-modell angett att dess SLA inte kan innefatta fel som kan härledas till brist på täckning och kapacitet på de adresser där täckning och kapacitet inte har säkerställts, dvs. övriga adresser än de som anges i 5.7.1 i Förutsättningar och krav. Detta är således ingen reservation från kravet i 5.7.1, eftersom skrivningen inte avser de 65 adresser som har angetts i förfrågningsunderlaget. Inte heller erbjudandet om mobilt företagsnät är en reservation, eftersom det avser eventuella tillkommande adresser som inte har efterfrågats i den förnyade konkurrensutsättningen.

Av avsnitt 9.4.1. i leveransavtalet framgår vilka servicenivåer som ska gälla för fasta operatörstjänster, som inte är detsamma som mobila operatörstjänster.

Att det i Telias SLA-modell anges att felanmälan ska göras av utpekade kontaktpersoner för att kunna vara vitesgrundande strider inte mot kravet i avsnitt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag, eftersom det endast avser felanmälningar och inte fel som detekteras i övervakningssystemet. Samtliga dessa villkor är tänkta att regleras som avtalsvillkor vid tjänstens utförande och hanteras därefter om en avvikelse skulle ske. Inte heller Telias skrivning i punkt 5 i anbudsbilagan strider mot vitesvillkoren i Allmänna villkor. Viten vid bristande tjänstekvalitet som framgår av mätningar regleras överhuvudtaget inte i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag.

Telia har accepterat samtliga uppställda krav, vilket även innefattar kravet på att felanmälan ska kunna göras via kanalerna telefon, e-post och webb. Det har inte någonstans i förfrågningsunderlaget krävts att anbudsgivaren i anbudet uttryckligen ska ange att felanmälan kan göras via de nämnda kanalerna. Att Telia i sitt anbud inte har angett att felanmälan kan ske via e-

post kan därmed inte anses utgöra en reservation eller strida mot förfrågningsunderlaget.

Tele2 begärde i april 2015 att få ta del av allt underlag i aktuell upphandling. Tele2 underrättades i svar från de upphandlande myndigheterna om att Telias anbud delvis är sekretessbelagt och att sekretessen gällde bl.a. punkt 5.4.3 och 6.3.1 i Förutsättningar och krav. Telias svar under dessa punkter har således inte kunnat lämnas ut.

Telia

Telia har redovisat SLA-modellen i bilaga 6.1.1. Det obligatoriska kravet är att leverantören ska ha en SLA-modell och att denna ska redovisas. I Kammarkollegiets modell förutsätts inte att respektive ramavtalsleverantör har 100 procent täckning eller att ramavtalsleverantören erbjuder en SLA-modell, eftersom kravet i fråga är ett bör-krav. Det som förutsätts är att leverantören erbjuder en SLA-modell för avropande organisations inomhusnät och anbudsgivarens publika mobilnät antingen i avropande organisations lokaler och/eller inom ett avgränsat geografiskt område, dvs. på olika geografiska platser. Detta har utförligt beskrivits i punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav. Telia har angett att täckning finns på övervägande antal platser och att det på ett fåtal platser kommer att finnas vid avtalsstart. Telia erbjuder därmed efterfrågad och kravställd täckning, har en SLA-modell i enlighet med Kammarkollegiets och de upphandlande myndigheternas förfrågningsunderlag på samtliga platser och har redovisat denna modell. Av bolagets bilaga 6.1.1 framgår att samtliga SLA-nivåer erbjuds. Kammarkollegiets kravställning är kopplad till antingen mätpunkter, en organisations lokaler eller ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad. Telia har i sin SLA-modell angett att bolaget även på adress där det inte har säkerställt täckning, dvs. utöver angivna platser,

erbjuder val av servicenivåerna 4–6 på adressen. Dessa servicenivåer är därmed valbara.

Att de upphandlande myndigheterna har för avsikt att avropa servicenivå 5 för t.ex. mobilabonnemang är felaktigt, eftersom punkt 9.4.1 i leveransavtalet gäller fasta tjänster.

Texten i punkt 4.1 i Telias bilaga 6.1.1 behandlar endast situationen då kunden felanmäler, vilket inte utesluter situationen när Telia själv detekterar. Telia erbjuder att felanmälan görs till kundtjänst via telefon, e-post eller webbplats, vilket framgår av bolagets anbud om man inte väljer att enbart läsa valda och lösryckta delar av detsamma.

Det skulle kunna ifrågasättas om avsnitt 2 och 3 i punkt 7.1.1 i Förutsättningar och krav är obligatoriska krav, eftersom endast avsnitt 1 har den benämningen. Det är endast i anslutning till avsnitt 1 som det finns utrymme att besvara eller acceptera något. Telia har uppfyllt kravet dels genom bilaga 7.1.1, dels genom att ställa ett testkonto till förfogande.

Telia har klart och tydligt lämnat en redogörelse för punkterna 5.4.3 och 6.3.1 i Förutsättningar och krav. Av handlingarna framgår att aktuella svar har belagts med sekretess.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET

Tillämpliga bestämmelser m.m.

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

Av 16 kap. 6 § första stycket LOU framgår att rätten ska besluta att upphandlingen ska göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse har gjorts, om den upphandlande myndigheten har brutit mot de grundläggande principerna i 1 kap. 9 § eller någon annan bestämmelse i denna lag och detta har medfört att leverantören har lidit eller kan komma att lida skada.

I mål om ingripande enligt LOU gäller som huvudprincip att den part som gör gällande att en upphandling är felaktig på ett klart sätt ska ange på vilka omständigheter han grundar sin talan och att domstolens prövning är begränsad till de grunder som parten har åberopat (jfr RÅ 2009 ref. 69).

Utredning

Av Telias anbud, som de upphandlande myndigheterna efter begäran har kommit in med i förvaltningsrätten, framgår att Telia har besvarat punkterna 5.4.3 och 6.3.1 i Förutsättningar och krav.

I handlingen Förutsättningar och krav anges bl.a. följande.

5.0 MOBIL KOMMUNIKATION

Beställaren har för avsikt att avropa mobil kommunikation som täcker nedanstående redovisat behov.

5.7 TILLGÄNGLIGHET (TÄCKNING OCH KAPACITET)

5.7.1 Obligatoriska krav

Leverantören ska tillhandahålla tillgänglighet i sina nät för beställarens befintliga telefoner.

Leverantören ska redovisa täckningskarta per kommun (i Östergötlands län) för täckning i de olika nät (2G/3G/4G) som Leverantören erbjuder, i skala 1:500 000 eller bättre upplösning.

Vad avser kapacitet på de platser där det finns täckning är det Leverantörens ansvar att det finns tillräcklig kapacitet för att Beställaren ska kunna nyttja samtliga mobila abonnemangen som ingår i tjänsten.

I takt med att antalet mobilabonnemang ökar samt att Beställaren ökar integrationen mellan företagstelefoner och mobil telefoni uppstår behov av täckning och kapacitet inom vissa begränsade områden (även inomhus). Med fullgod täckning avses minst 90 % yttäckning utomhus och minst 80 % täckning för tal och datakommunikation inomhus ovan jord i tabellen nedan angivna särskilt viktiga platser/lokaler. Bekräfta att täckning kommer att finnas på dessa platser vid avtalsstart och under avtalsperioden utan särskild kostnad för Beställaren.

Endast entréadress angiven nedan, gäller hela verksamhetsplatsen enligt omfattning den har vid denna förfrågan.

Styrk detta genom att redovisa på vilka platser täckning finns vid anbudstillfället och för det fall täckning inte finns vid anbudstillfället redovisa vilka åtgärder som kommer att vidtagas för att tillgodose behovet. Kostnaden för åtgärderna ska ingå i de priser som Leverantören erbjuder i anbudet och får inte debiteras separat.

5.7.2 Utvärderingskriterier

Beställaren verkar över hela länet och har behov av så god täckning som möjligt i de kommuner som finns inom länet. Redovisa vilken täckning som erbjuds i anbudsprisbilagan, fliken "Täckning".

6.0 SERVICENIVÅ

6.1.1 Obligatoriska krav

Beställaren ska ha en SLA-modell i enlighet med Kammarkollegiets förfrågningsunderlag Dnr 96-66-2012 punkten 3.3.2.5.

Styrk detta genom att redovisa modellen:

7.0 ADMINISTRATION OCH KONTROLL SAMT LEVERANTÖRSTJÄNSTER

7.1.1 Obligatoriska krav

Beställaren har ett behov av effektiva administrativa rutiner för tjänsten i första hand via webbgränssnitt. Leverantören ska tillhandahålla webbportal med funktioner enligt Kammarkollegiets förfrågningsunderlag Dnr 96-66-2012, punkten 3.2.1.9, det vill säga följande funktioner

Redovisa hur webbportalen är utformad samt redovisa hur Beställaren kan ta del av innehållet i denna under utvärderingen av anbudet för att verifiera funktionerna (exempelvis via testkonto eller demonstration):

Kundanpassad statistik

Kundtjänst

Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som av Beställaren utpekade kontraktpersoner kan kontakta minst via kanalerna telefon, e-post och webb. ---

Felanmälan ska kunna göras dygnet runt minst via kanalerna telefon, e-post och webb.

Felanmälan ska anses mottagen när kundtjänstens personal tagit emot felanmälan via telefon, då leverantören e-postsystem tagit emot meddelandet eller då webbformuläret är mottaget. ---

I Kammarkollegiets förfrågningsunderlag, dnr 96-66-2012, anges bl.a. följande.

3.3.2.5 SLA för publika mobilnät

Anbudsgivaren bör erbjuda en SLA-modell för avropande organisations inomhusnät och anbudsgivarens erbjudna publika mobilnät. Anbudsgivaren erhåller en (1) poäng per krav som uppfylls. Anbudsgivaren kan endast erhålla poäng om tjänster enligt 3.3.2.1 kan tillhandahållas.

- Ett antal för avropande organisation valfria mätpunkter, maximalt tio (10) per län, i anbudsgivarens publika mobilnät. Avser både signalstyrka och kapacitet.
- SLA-modell med servicenivåer enligt Bilaga Allmänna villkor kan tillhandahållas för mobila tjänster i avropande organisations lokaler, med eller utan inomhusnät.

- Servicenivå 4 och 5 enligt Bilaga Allmänna villkor, inom ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad (inomhus och publikt mobilnät), kan väljas.
- Servicenivå 6 enligt Bilaga Allmänna villkor, inom ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad (inomhus och publikt mobilnät), kan väljas.
- Rutiner för uppföljning med statistik etc. enligt Bilaga Allmänna villkor kan tillhandahållas.
- Viten vid ej uppnådd servicenivå enligt bilaga Allmänna villkor utgår.
- Priset för den SLA som kan erbjudas ovan ingår i takpriset för tjänsten, dvs ingen extra kostnad tas ut för den SLA som kan tillhandahållas.

I bilagan Allmänna villkor, Operatörs- och transmissionstjänster, till Kammarkollegiets förfrågningsunderlag anges bl.a. följande.

2 Definitioner

Kundtjänst Den kontaktyta som tillhandahålls för Kunden angående Leveransen. Kundtjänst avser exempelvis felanmälan och support. Kundtjänst ska arbeta med en felanmälan inom angiven Servicetid till dess att ärendet är avklarat och avrapporterat om annat inte överenskommes i Kontraktet eller i övrigt mellan Parterna. Kundtjänst ska kunna ges till Kunden via telefon, e-post och/eller webbplats.

21 Felanmälan

21.1 Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Felanmälan får göras av Kunden utsedd person eller supportgrupp och enligt de rutiner som Parterna särskilt har överenskommit om i Kontraktet.

27 Servicenivåer

27.1 Nedan framgår ett antal olika fördefinierade servicenivåer. Kunden ska ange i Kontraktet vilken av dessa servicenivåer som är aktuell för respektive Serviceobjekt. Kunden kan även välja att definiera egna servicenivåer i Kontraktet. I det hänseende Parterna inte överenskommer om servicenivå för Serviceobjekt ska servicenivå 6 gälla för det Serviceobjekt där servicenivå inte finns angiven i Kontraktet. Om Kunden avtalat om annan servicenivå och en eller flera av delarna Åtgärdsdagar, Maximal Avbrottsdagar, Maximalt antal Fel, Servicetid eller Drifttid uteblir, ska minst Servicenivå 3 gälla för de delar som inte ingår i de av Kunden egen angiven Servicenivå. ---

27.2 För servicenivå 4, 5 och 6 gäller att påbörjad felavhjälpning som ej avslutats under avtalad Servicetid ska, om Kunden så begär, fortsätta till dess att felet är avhjälpd, under förutsättning att felet bedöms kunna åtgärdas inom den aktuella Arbetsdagen, räknar till och med 24:00, som felavhjälpningen påbörjades. I de fall felavhjälpningen sker utanför avtalad Servicetid på Kundens initiativ ska Kunden debiteras för kostnader enligt i Kontraktet angiven prislista.

28 Viten vid fel

28.1 Vid längre Åtgärdsdagar, fler antal fel än maximalt antal fel per kvartal eller längre Avbrottsdagar enligt avsnitt 27 *Servicenivåer* i dessa Allmänna villkor ska vite utgå för aktuellt Serviceobjekt enligt nedan.

- Fel räknas från och med det att Kunden anmäler felet eller när felet detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem. Om felet

detekteras eller felanmälan sker efter avtalad Servicetid enligt vald servicenivå börjar Åtgärdstiden löpa näst på följande första tidpunkt för avtalad Servicetid Felet är åtgärdat när Kunden skriftligen godkänner Ramavtalsleverantörens åtgärd.

I handlingen Leveransavtal anges bl.a. följande.

9.0 FASTA OPERATÖRSTJÄNSTER

9.4 TILLGÄNGLIGHET

9.4.1. Obligatoriska krav

De avropande myndigheterna avropar följande servicenivåer

Tjänster	Servicenivå
Centrala delar av tjänsten för mobila anknötningar.	Nivå 3
Anslutningar mot publika nätet.	Nivå 3 med rätt att köpa till nivå 2
Övriga tjänster såsom abonnemang och det som i övrigt ingår i Leveransen.	Nivå 5

I bilaga 6.1.1 till Telias anbud anges bl.a. följande.

1 Inledning

Detta dokument beskriver servicetjänsten Kammarkollegiets Mobilt Serviceavtal, nedan kallad SLA:t. SLA:t är en tilläggstjänst som kopplas till kundens adress där kunden har verksamhet. Ett mobilt serviceavtal kan tecknas på en adress, där Telia har säkerställt täckning och kapacitet med ett Mobilt Företagsnät (MFN), erbjudandet innefattar de mobila abonnemang som befinner sig på specificerad adress avseende funktionerna tal och data. Tjänsten är uppdelad i sex olika nivåer där kunder väljer/avropar vilken nivå som ska gälla för aktuella adresser.

3 SLA-paket

3.1 Val av serviceklasser

Kunden har möjlighet att välja någon av följande serviceklasser per adress enligt Allmänna villkor, 96-77-2012. Serviceklassen måste vara densamma för samtliga serviceobjekt på en adress och serviceklassen måste vara densamma som för ev. samverkande produkt. Kundens val av serviceklasser, serviceobjekt, m.m. framgår av avsnitt. Omfattning av avtal, Serviceklasserna och dess innehåll, visas i figur nedan:

Om Mobilt Företagsnät finns på adressen, kan samtliga servicenivåer (1-6) väljas på adressen. För att erhålla servicenivå 1-3 krävs en redundant lösning på Mobila Företagsnätet (offereras separat)

Om Mobilt serviceavtal önskas även på adress där Telia inte säkerställt täckning och kapacitet med ett Mobilt Företagsnät, enligt "Bilaga Pris TeliaSonera 96-77-2012:006", erbjuder Telia val av servicenivå 4-6 på adressen. För dessa adresser innefattar det Mobila serviceavtalet inte fel som kan härledas till brist på täckning och kapacitet.

Önskas att avtalet även innefattar täckning och kapacitet, kan Telia erbjuda Mobilt Företagsnät på adressen som innebär att täckning och kapacitet säkerställs.

Förvaltningsrättens bedömning

Tele2 har gjort gällande att Telias anbud inte uppfyller de krav som följer av punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav och har till stöd för detta anfört bl.a. följande.

- (I) Telia har inte bekräftat att kravet i punkt 6.1.1 är uppfyllt.
- (II) Telia har inte erbjudit en SLA-modell för det publika mobilnätet och erbjuder därmed inte de enligt punkt 9.4.1 i leveransavtalet och punkt 27 i Allmänna villkor efterfrågade servicenivåerna 5 och 6.
- (III) Telia har i sin SLA-modell friskrivit sig från fel som kan härledas till brist på täckning och kapacitet i de fall detta inte är säkerställt med ett mobilt företagsnät. Det är endast 16 av de 65 adresser som anges i punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav som omfattas av ett mobilt företagsnät. Telia har i vart fall uppställt en otillåten reservation, eftersom bolaget erbjuder en SLA-modell endast om de upphandlande myndigheterna först beställer ett mobilt företagsnät på resterande 49 adresser.
- (IV) Telias SLA-modell uppfyller inte kraven i Allmänna villkor, eftersom viten ska utgå även om fel detekteras i ramavtalsleverantörens system och felanmälan kunna göras även via webb och e-post.
- (V) Telia har i sin SLA-modell friskrivit sig från viten vid bristande tjänstekvalitet.

Enligt punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav ska beställaren styrka att den har en SLA-modell i enlighet med punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag genom att redovisa modellen. Det har dock inte ställts något krav på att SLA-modellen ska redovisas i svaret under den aktuella punkten. Med hänsyn till detta, och då Telia som svar på kravet i fråga har hänvisat till en bilaga, medför Tele2:s invändning (I) inte att Telias anbud brister i kravuppfyllelse.

Det aktuella obligatoriska kravet innebär, genom hänvisningen till punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag, att anbudsgivaren ska ha och redovisa en SLA-modell för avropande organisations inomhusnät och sitt erbjudna publika mobilnät. Parterna är överens om detta men har i övrigt tolkat det aktuella kravet, och vad det ska anses innefatta, på olika sätt. Även om punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav inte innehåller någon hänvisning till punkt 5.7.1 i samma handling, tar kraven i punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag sikte på ett antal för avropande organisation valfria mätpunkter, avropande organisations lokaler eller ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad. Med hänsyn härtill kan kravet i fråga, enligt förvaltningsrättens bedömning, inte ges den innebörd som Tele2 har förordat, dvs. att SLA-modellen ska omfatta även andra adresser än de som specifikt har angetts i förfrågningsunderlaget.

Av den SLA-modell som Telia har redovisat framgår bl.a. att en sådan kan tecknas på en adress där Telia har säkerställt täckning och kapacitet med ett mobilt företagsnät och att erbjudandet innefattar de mobila abonnemang som befinner sig på en specificerad adress. Det framgår vidare att samtliga sex servicenivåer kan väljas på en adress där mobilt företagsnät finns samt att servicenivåerna 4–6 erbjuds på en adress där täckning och kapacitet inte har säkerställts med ett mobilt företagsnät, men att SLA-modellen då inte innefattar fel som kan härledas till brist på täckning och kapacitet. Därtill har Telia i sitt anbud bekräftat att täckning finns eller kommer att finnas på de adresser som har angetts i punkt 5.7.1 i Förutsättningar och krav. Sett mot bakgrund av kravets utformning och det som framgår ovan kan Telia, enligt förvaltningsrättens mening, inte anses ha friskrivit sig från vissa fel på ett sätt som strider mot det obligatoriska kravet. Vidare har det genom Telias SLA-modell inte kommit fram annat än att Telia erbjuder servicenivåerna 4–6. Inte heller kan det som Tele2 har anfört i fråga om de mobila företagsnäten anses visa att Telia inte har en SLA-modell för sitt erbjudna publika mobilnät, eller att Telia har uppställt en otillåten reservation. För-

valtningsrätten finner sammantaget att vad Tele2 har anfört (II-III) inte visar att Telias SLA-modell brister i förhållande till vad som anges i det aktuella obligatoriska kravet. Vad Tele2 har anfört i denna del utgör därmed inte skäl för ingripande enligt LOU.

Vad gäller Tele2:s invändningar (IV-V) har de upphandlande myndigheterna anfört att det som anges i Allmänna villkor är tänkt att regleras som avtalsvillkor. I målet har inte kommit fram annat än att skrivningen om vitesgrundande fel i Telias SLA-modell endast tar sikte på felanmälningar och att det som enligt Tele2 utgör en friskrivning från viten vid bristande tjänstekvalitet går utöver vad som har reglerats och efterfrågats i den aktuella upphandlingen. Vidare har det i punkt 3.3.2.5 i Kammarkollegiets förfrågningsunderlag inte krävts att en leverantör i sin SLA-modell på ett särskilt sätt ska styrka att de i denna punkt ställda kraven är uppfyllda. Mot denna bakgrund kan vad Tele2 har anfört (IV-V) inte anses visa att Telias SLA-modell brister i uppfyllelse av kravet i punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav. Förvaltningsrätten anser inte heller att vad Tele2 i övrigt har anfört i fråga om brister kopplade till punkt 6.1.1 i Förutsättningar och krav visar att det finns skäl för ingripande enligt LOU.

Tele2 har vidare gjort gällande att Telia inte uppfyller kravet i punkt 7.1.1 i Förutsättningar och krav, eftersom Telia i sin erbjudna SLA-modell har angett att felanmälan ska ske per telefon och endast offererat kontaktvägar via telefon och webb.

Såvitt kan utläsas innehåller endast den första av den aktuella punktens tre delar ett krav och en utrymmesmässig möjlighet att redovisa ett svar. Det har i denna del inte angetts något om kundtjänst. Att leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som av beställaren utpekade kontaktpersoner kan kontakta minst via kanalerna telefon, e-post och webb samt att felanmälan ska kunna göras dygnet runt minst via samma kanaler anges i stället i den

tredje delen, vari inte har uppställs något krav på eller någon möjlighet att redovisa ett svar. De uppgifter som Telia har lämnat om felanmälan återfinns i bolagets SLA-modell. Det har därutöver kommit fram att Telia i sitt anbud har bekräftat att samtliga krav är uppfyllda. Mot denna bakgrund anser förvaltningsrätten att Tele2 inte har visat att Telias anbud brister i kravuppfyllelse vad gäller punkt 7.1.1 i Förutsättningar och krav.

Tele2 har slutligen gjort gällande att Telia inte har redovisat svar på punkterna 5.4.3 och 6.3.1 i Förutsättningar och krav, eftersom det i den version av Telias anbud som Tele2 har fått ta del av har saknats svar på dessa punkter. De upphandlande myndigheterna har dock i samband med utlämnandet av Telias anbud meddelat Tele2 att Telias svar på dessa punkter omfattas av sekretess och att uppgifterna därför inte har kunnat lämnas ut. Av de handlingar som de upphandlande myndigheterna efter begäran har kommit in med i förvaltningsrätten framgår att Telia i sitt anbud har besvarat punkterna 5.4.3 och 6.3.1 i Förutsättningar och krav och att svaren har lämnats i det aktuella dokumentet. Vad Tele2 har anfört i denna del visar därmed inte att det finns skäl för ingripande enligt LOU.

Förvaltningsrätten finner sammanfattningsvis att vad Tele2 har anfört inte visar att Telias anbud brister i kravuppfyllelse. Det finns därmed inte skäl för ingripande enligt LOU på de av Tele2 anförda grunderna. Ansökan om överprövning ska därför avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga 1 (DV 3109/1D LOU)

Miriam Gewarges

Föredragande har varit Christine Lindström.



SVERIGES DOMSTOLAR

HUR MAN ÖVERKLAGAR - PRÖVNINGSTILLSTÅND

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

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

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

För att ett överklagande ska kunna tas upp i kammarrätten fordras att **prövningstillstånd** meddelas. Kammarrätten lämnar prövningstillstånd om

1. det finns anledning att betvivla riktigheten av det slut som förvaltningsrätten har kommit till,
2. det inte utan att sådant tillstånd meddelas går att bedöma riktigheten av det slut som förvaltningsrätten har kommit till,
3. det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av högre rätt, eller
4. det annars finns synnerliga skäl att pröva överklagandet.

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

Skrivelsen med överklagande ska innehålla

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

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

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

Adressen till förvaltningsrätten framgår av domen/beslutet.

I vissa mål får avtal slutas innan tiden för överklagande av rättens dom eller beslut har löpt ut. Detta gäller mål om överprövning enligt:

- lagen (2007:1091) om offentlig upphandling,
- lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster, eller
- lagen (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet.

I de flesta fall får avtal slutas när tio dagar har gått från det att rätten avgjort målet eller upphävt ett interimistiskt beslut. I vissa fall får avtal slutas omedelbart. Ett överklagande av rättens avgörande får inte prövas sedan avtal har slutits. Fullständig information finns i 16 kapitlet i de ovan angivna lagarna.

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

