



SÖKANDE

Bonliva AB, 556857-2886

Ombud: Aysun Yücel

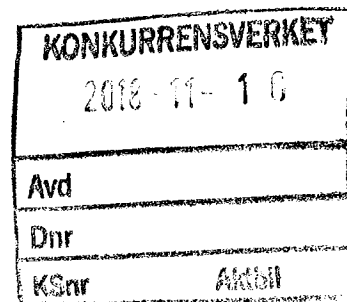
MOTPARTER

1. Södermanlands läns landsting, 232100-0032
2. Västmanlands läns landsting, 232100-0172

Ombud för 1 och 2: Kristine Nilsson

SAKEN

Överprövning enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, LOU



FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE

Förvaltningsrätten avslår ansökan om överprövning.

BAKGRUND OCH YRKANDEN

Södermanlands läns landsting och Västmanlands läns landsting (Beställarna) genomför en gemensam upphandling av ramavtal avseende *Bemanningsjänster läkare till Primärvården*, dnr DU-UPP17-0293, som förenklats förfarande enligt LOU. Tildelning sker till upp till tio leverantörer vars anbud är de ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån grunden bästa förhållandet mellan pris och kvalitet. Anbudet som har bästa förhållandet mellan pris och kvalitet definieras genom att fem tildelningskriterier som ska bedömas vid utvärderingen ger ett mervärde i poäng. Beställarna meddelade den 14 augusti 2018 ett tildelningsbeslut enligt vilket andra leverantörer än Bonliva AB (Bolaget) tilldelades kontrakt i upphandlingen.

Bolaget ansöker om överprövning av upphandlingen och yrkar att förvaltningsrätten i första hand beslutar att upphandlingen ska rätas på så sätt att Bolagets anbud utvärderas på ett likabehandlande sätt och enligt de angivna utvärderingskriterierna. I andra hand yrkas att förvaltningsrätten besluta att upphandlingen ska göras om.

Beställarna bestrider bifall till ansökan.

VAD PARTERNA SAMMANFATTNINGSVIS HAR ANFÖRT

Bolaget

Bolagets uppfyllelse av utvärderingskriterierna

Beställarna har tillämpat utvärderingskriterierna felaktigt och i strid med likabehandlingsprincipen och transparensprincipen i 4 kap. 1 § LOU. Detta har medfört att Bolagets anbud tilldelats en alltför låg poäng i utvärderingskriterierna. Om Beställarna hade tillämpat utvärderingskriterierna på ett korrekt sätt, hade Bolaget erhållit högre poäng som resulterat i att Bolaget hade antagits som en av ramavtalsleverantörerna.

Rekryteringsprocess

Bolagets beskrivning av rekryteringsprocessen är väl underbyggd och uppfyller samtliga krav som ställs i upphandlingsdokumenten, bl.a. i avsnitt 3.3 "Villkor och krav läkare som förmedlas". Det föreligger inga brister avseende rekryteringsprocessen och beskrivningen bör anses motsvara Beställarnas behov i sin helhet. Varken tilldelningsbeslutet eller utvärderingsprotokollet anger på vilket sätt Bolaget har brutit i sin beskrivning. Beställarna har således gjort avdrag utan något förtydligande i strid med transparensprincipen i 4 kap. 1 § LOU. Trots detta fick Bolaget ett poäng mindre än full

poäng, vilket resulterade i att Bolaget inte tilldelats kontrakt.

Bedömning social kompetens

Bolaget har beskrivit sina bedömningsmetoder på ett tydligt sätt tillsammans med på vilka parametrar bedömningen grundas. Bolaget har redogjort för samtliga frågor som ställs mot läkaren, vilket uppfyller kraven som ställs i både upphandlingsdokument och Beställarnas förtydligande från den 19 april 2018. Anledning saknas därmed att göra poängavdrag under detta utvärderingskriterium. Det har inte påvisats några brister i Bolagets rutiner, varför ett poängavdrag saknar grund. I vilket fall har Beställarna inte förtydligt varför Bolaget erhållit lägre poäng än de antagna anbudsgivarna, vilket strider mot transparensprincipen i 4 kap. 1 § LOU.

Klagomål från köparen

Bolaget har förtydligt sina rutiner och metoder för att på ett fullgott sätt hantera klagomål från Beställarna i sin rutinbeskrivning i enlighet med bedömningsgrunderna för full poäng. Samma oklarheter kan uppmärksammas även i detta fall då det inte framgår vilka brister som har förekommit vid poängsättningen.

Arbete med dokumentationskrav innan uppdrag avslutas

Visserligen har Bolagets arbete med dokumentationskrav innan uppdrag avslutas beskrivits tämligen kortfattat, likväl uppfyller beskrivningen samtliga krav som ställs i upphandlingsdokumenten. Beställarna kräver en beskrivning om hur och när dokumentationskrav förmedlas till läkare aktuella för uppdrag. Bolaget preciserar sina metoder bland annat genom följande: ”Läkaren får en handbok om hur det är att jobba som konsultläkare. Om läkaren sedan blir aktuell för särskilt uppdrag sker nästa steg i informationen

angående vilka krav som ställs på personen. Det sker i form av en uppdragsbeskrivning. Det är respektive Bemanningsansvarige som har i uppdrag att informera läkaren om vilka krav personen ställs inför.” Bolaget besvarar därmed frågan om vem hos leverantören som kommunicerar kravet med läkaren och när samt hur kravet förmedlas till läkaren. Även här förekommer det möjlighet till skönsmässiga bedömningar angående vilket typ av mervärde beskrivningen medför.

Problemlösning

Bolaget beskriver sin avvikelshanteringsprocess vilken visar betydande förståelse för problematiken och föreslår metoder som lösning för problematiken. Det anges bl.a. att Bolagets mål är att merarbetet för kunden ska bli så minimalt som möjligt, vilket också krävs för att erhålla full poäng. Liknande oklarheter uppmärksammas avseende detta utvärderingskriterium där det inte förtydligats på vilket sätt Bolaget har brustit i sin beskrivning vilket medfört ett poängavdrag.

Utvärderingskriteriernas utformning

Upphandlingen brister i likabehandling och transparens. Bristande utformning av utvärderingskriterier har påverkat Bolagets möjlighet att inkomma med ett konkurrenskraftigt anbud.

Bolaget har följt angivna instruktioner och besvarat samtliga utvärderingskriterier som uppfyller Beställarnas ställda krav i utvärderingskriterierna. Innehållet på samtliga kriterier handlar huvudsakligen om “hur” någon rutin ska utföras enligt Bolagets processer. Vad som i praktiken ligger till grund för poängsättningen saknar förtydligande. Beställarna har inte heller redogjort för vad i Bolagets redovisning som brustit och vilken betydelse dessa brister haft för poängsättning. Det framgår inte tydligt vilka metoder

som anses medföra "ett betydande mervärde" och därmed full poäng, eller vilka metoder som resulterar i "ett visst mervärde" och därmed lägre poäng.

Det framgår inte tydligt vad som utgör en brist som talar för poängavdrag och inte heller varför andra anbudsgivare har erhållit högre, samma eller lägre poäng. Beställarna har därmed utövat en skönsmässig prövningsrätt där det inte tydligt framgår vilka brister som inverkar på poängsättningen, vilket strider mot transparensprincipen enligt 4 kap. 1 § LOU.

Skada

Vid en korrekt utvärdering och tydligare utvärderingsmodell som inte strider mot transparens och likabehandling skulle Bolaget ha tilldelats kontrakt och Bolaget har därmed lidit skada.

Beställarna

Upphandlingsunderlag och utvärderingsmodell har utformats helt i enlighet med LOU och de grundläggande principerna om likabehandling och transparens. Bolaget har därmed inte kunnat visa att det lidit någon skada med hänsyn till upphandlingsunderlaget. Den anbudsutvärdering som har skett har varit helt och hållet likabehandlande och transparent i förhållande till vad som har angivits i underlaget. Det har inte funnits något utrymme för godtycklighet eller skönsmässig poängtilldelning utifrån hur tilldelningskriterierna har beskrivits i upphandlingsunderlaget. Beställarna bestrider att Bolaget skulle ha erhållit en högre poäng vid anbudsutvärderingen varför Bolaget inte har kunnat visa att det lidit någon skada i den mening som anges i bestämmelsen 20 kap. 6 § LOU.

Utvärderingskriteriernas utformning

De redogörelser som angetts för vart och ett av tilldelningskriterierna har varit utförligt och detaljerat beskrivna. Samtliga anbudsgivare har kunnat utläsa vad som har tillmätts betydelse i upphandlingen och har kunnat skapa sig en tillräckligt god bild av vad som efterfrågas för att kunna avge ett konkurrenskraftigt anbud. Tolkningen av tilldelningskriterierna har dessutom förtydligats genom frågor och svar under anbudstiden.

Hur poängsättningen har gått till framgår med önskvärd tydlighet av punkterna 3.4.2-3-4-6. För varje tilldelningskriterium har angivits en skala med angivande av vad som ska vara uppfyllt för att erhålla ett mervärde i form av poäng. För varje delpoäng har utförliga beskrivningar lämnats angående vad som ska vara uppfyllt för erhållandet av ytterligare poäng. Utifrån dessa beskrivningar har sedan anbudsgivarna uppmanats att beskriva sina metoder och rutiner på bästa sätt för att visa på maximal uppfyllelse av respektive tilldelningskriterium. I det fall en anbudsgivare har utelämnat väsentliga delar av en efterfrågad beskrivning av viss metod så har denne givetvis erhållit en lägre poäng. Det är tydligt och väl angivet vilka parametrar som kan medföra t.ex. "ett betydande mervärde" eller "ett visst mervärde".

Av utvärderingsprotokollet har kunnat utläsas det antal poäng som erhållits för respektive tilldelningskriterium. Genom att läsa upphandlingsdokumentet med dess beskrivningar av tilldelningskriterierna tillsammans med utvärderingsrapporten har det varit möjligt för anbudsgivaren att förstå i de fall man inte har erhållit full poäng.

Regelverken om offentlig upphandling innehåller inte några närmare former regler för hur en anbudsutvärdering ska gå till eller hur en utvärderingsmodell ska vara konstruerad. En upphandlande myndighet kan i princip välja

vilken metod som helst för att jämföra anbud så länge den kan anses uppfylla de grundläggande principerna om likabehandling, transparens och proportionalitet.

Det är i enlighet med praxis från EU-domstolen inte likställt med en fri provningsrätt att leverantörerna först i efterhand får vetskap exakt hur upphandlande myndighet har resonerat vid utvärderingen av visst tilldelningskriterium. I förevarande fall finns en tillräckligt tydligt beskriven utvärderingsmodell med tydliga tilldelningskriterier och angivande av mervärden. Bolaget har inte på något sätt kunnat visa att denna skulle mynna ut i en skönsmässig provningsrätt.

Bolagets uppfyllelse av utvärderingskriterierna

Beställarna bestrider Bolagets påståenden om att Beställarna genomgående skulle ha tilldelat Bolaget lägre poäng på felaktiga grunder i strid med vad som har angivits i upphandlingsdokumenten.

Rekryteringsprocess

I upphandlingsdokumentet anges att anbudsgivare ska ange hur kontroller hos IVO sker inklusive frekvens i tid och granskning av samt ställningstagande till svar. Avseende det svar som Bolaget har lämnat gällande kontroller hos IVO har Bolaget förvisso lämnat en beskrivning gällande hantering av flertalet anmärkningar på rad. Emellertid saknas information och bekräftelse kring hur en enstaka anmärkning ska hanteras. Enligt Beställarnas bedömning kan en enstaka anmärkning vara nog så allvarlig då den i sig kan vara att betrakta som grov. Det har därför varit av väsentlig betydelse att även redogöra för hur enstaka anmälningar hanteras för att erhålla full poäng. För att i detta fall kunna bedömas ha lämnat en väl underbyggd och djupare förståelse är det av största vikt att visa på vetskap om att en enstaka

anmärkning kan vara nog så allvarlig och att det inte är antalet anmärkningar som är avgörande.

Beställarna har efterfrågat en heltäckande processbeskrivning med tydliga rutiner och metoder. Enligt Beställarnas bedömning uppfyller Bolaget inte samtliga parametrar genom att ha utelämnat en så pass väsentlig del som en fullständig processbeskrivning gällande hantering av IVO-anmälningar. Bolaget bedöms härmed inte ha inkommit med en fullgod redogörelse över samtliga parametrar som inrymts under dessa tilldelningskriterium. Denna brist har föranlett poängavdrag med en poäng.

Bedömning social kompetens

Beställarna har förvisso gjort bedömningen att anbudsgivaren har metoder för att kunna bedöma en läkares sociala kompetens. Såvitt kan utläsas av den beskrivning som Bolaget har lämnat saknar emellertid Bolaget en fördjupad förståelse för betydelsen av att kunna tillämpa olika metoder till grund för att bedöma den sociala kompetensen hos en läkare.

Bolaget har inte kunnat tilldelas full poäng eftersom det av Bolagets anbud inte framgår att man tillämpar personliga intervjuer. Istället sker en bedömning av en läkares sociala kompetens enbart utifrån referenstagning, dvs. en annan arbetsgivare en bolaget självt har genomfört aktuell bedömning, samt genom en av bolaget genomförd telefonintervju. Enligt Beställarnas bedömning har Bolaget inte kunnat erhålla full poäng eftersom man som metod att avläsa en läkares sociala kompetens helt utelämnar ett personligt möte, d.v.s. ett möte där t.ex. kroppsspråk, bemötande etc. kan utläsas. Bolagets metoder kan härmed inte bedömas ha ett betydande mervärde för Beställarna. Följaktligen har detta medfört poängavdrag.

Klagomål från köparen

Beställarna bestrider att Bolaget avseende detta tilldelningskriterium skulle uppnå full poäng. Av upphandlingsdokumentet kan utläsas att anbudsgivaren för att uppnå full poäng ska inge en beskrivning av tydliga rutiner och metoder över hur klagomål hanteras, samt visa på en fördjupad förståelse gällande att kommunikation är grundläggande vid hantering av klagomål från köparen. Enligt Beställarnas mening har det härmed krävts att anbudsgivaren inkommer med en utförlig beskrivning där det på ett tydligt sätt anges vem hos leverantören som tar emot klagomål, hur detta förmedlas till läkaren och internt inom organisationen samt hur dialog med köparen sker.

Av Bolagets beskrivning i anbudet framgår att samtal/mail från kund tas emot och att registrering sker i dokument (avvikelselogg), men det framgår däremot inte vem hos leverantören som tar emot klagomålet och hur det förmedlas vidare till bemanningsansvarig som sedan uppges ska hantera problemet i dialog med kund. Av beskrivningen kan endast utläsas att loggen indikerar i färgfält, men däremot inte hur bemanningsansvarig fångar indikeringen om avvikelse. Det är riktigt att Bolagets beskrivning påvisar att rutiner avseende klagomål finns, men enligt Beställarnas bedömning saknas en specifik redogörelse över en mer skyndsam, väl genomtänkt och grundlig hantering av klagomål. Beställarna har därför gjort bedömningen att leverantören genom att utelämna en specifik redogörelse över skyndsam, väl genomtänkt och grundlig process saknar en fördjupad förståelse för att god kommunikation är grundläggande vid klagomål. Beställarna har inte med tydlighet kunnat utläsa att förnyad förmedling med största sannolikhet inte kommer att ske. Sammantaget har Beställarna bedömt att leverantörens rutiner och metoder för att hantera klagomål från köparen enbart bedöms kunna medföra ett visst mervärde.

Arbete med dokumentationskrav innan uppdrag avslutas

Beställarna bestrider att leverantören ska erhålla full poäng avseende detta tilldelningskriterium. Av upphandlingsdokumentet kan utläsas att leverantören för att erhålla fyra poäng ska ha metoder som är väl anpassade till köparens behov avseende köparens krav på läkares utförande av arbetsuppgifter inom ramen för ordinarie arbetstid, samt innefattande dokumentationskrav. I punkten 3.3.16 under rubriken *Dokumentationskrav innan uppdrag avslutas* anges följande. ”Läkare ska dokumentera samtliga kontakter/åtgärder. Exempelvis ska journaler, provs var och remissvar vara signerade och åtgärdade innan uppdraget avslutas”. Denna punkt i underlaget förtydligar vad som avses med dokumentationskrav och vad som rimligen bör kommenteras i en beskrivning därom.

I angiven beskrivning från Bolaget saknas redogörelse över vad dokumentationsplikten innefattar och vilka uttryckliga krav som ställs på läkaren när det gäller journaler, provsvar, remisser och signering. Enligt Beställarnas bedömning visar inte beskrivningen tydligt på hur Bolaget redogör för innehållet i kravet om dokumentation för läkaren i enlighet med vad som angivits i upphandlingsdokumentet under nämnda punkt med rubriken *2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)*. Att inte mer utförligt beskriva vad dokumentationsplikten innefattar innebär att leverantören saknar en fördjupad förståelse i detta avseende vilket har medfört poängavdrag.

Problemlösning

Beställarna bestrider att Bolaget skulle ha erhållit full poäng avseende aktuellt tilldelningskriterium. Leverantören bör ha förmåga att lösa problem på ett bra sätt och ska beskriva lösning på ett fiktivt problem. Av utvärderingskriteriets poängbedömning framgår att leverantörers lösning ska bidra till ingen eller liten merkostnad för att kunna erhålla fyra poäng.

Beställarna har vid utvärdering av Bolagets anbud funnit att Bolaget beskriver viss förståelse för problemlösning i sin avvikelshanteringsprocess. Då beskrivningen helt har utelämnat en redogörelse kring att föreslagen lösning inte skulle medföra merkostnader för köparen och Beställarna gjort bedömningen att föreslagen lösning inte ger köparen en tillfredsställande lösning alternativt vissa merkostnader. Sammanfattningsvis har Beställarna bedömt att den av Bolaget lämnade beskrivningen enbart har täckt in vad som har angivits i beskrivningen av ett mervärde motsvarande två poäng under rubriken *2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)*.

Sammanfattningsvis bestrider landstinget att det har skett något fel i upphandlingen med hänsyn till LOU och de grundläggande principerna om lika-behandling och transparens.

SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET

Upphandlingsdokument

Av *Upphandlingsföreskrifterna* framgår, såvitt här är relevant, följande.

3.4 Utvärderingskriterier

3.4.1 Allmänt

5 utvärderingskriterier (tilldelningskriterier) kommer att utvärderas i upphandlingen. Leverantör lämnar en beskrivning (redogörelse) för varje utvärderingskriterium. Beskrivningarna kommer att bedömas med poäng på en skala från 0 till 4 poäng alternativt 0, 2 och 4 poäng baserat på vilket mervärde leverantören bedöms erbjuda. Maximalt kan 20 poäng totalt erhållas för de fem kriterierna tillsammans. Beskrivningarna lämnas i separat bilaga som bifogas anbudet vid varje respektive kriterium. Med metod avses leverantörens tillvägagångssätt för genomförande.

3.4.2 Utvärderingskriterium 1 Rekryteringsprocess

Leverantören bör ha kvalitativa rutiner och metoder för genomförande av rekryteringsprocessen för läkare som är väl anpassad för köparens behov. Leverantören ska beskriva sin process för att säkerställa att köparens krav på rekryteringsprocessen och ställda krav i upphandlingsdokumenten kopplat till rekryteringsprocessen uppfylls så att läkare med rätt kompetens och lämplighet förmedlas till uppdrag hos köparen. Med metod avses leverantörens tillvägagångssätt för genomförande.

Processbeskrivningen bör innehålla rutiner och metoder för genomförande avseende följande punkter:

- Hur anställningsintervju genomförs innefattande beskrivning av metod för genomförande, exempelvis via personlig intervju och/eller Skype samt dokumentation i samband med intervju.
- Hur granskning av CV, utbildningsbevis och identitetshandlingar genomförs även innefattande kompetens hos den personal hos leverantören som genomför granskningen.
- Hur kontroller hos IVO sker inklusive frekvens i tid och granskning av samt ställningstagande till svar.
- Hur kontroll av yrkeslegitimation, specialistbevis, förskrivningsrätt hos Socialstyrelsen sker samt frekvens i tid för kontrollerna och ställningstagande till svar.
- Hur läkares yrkeskompetens säkerställs utöver granskning av yrkeslegitimation och specialistbevis från Socialstyrelsen, innefattande granskning av dokumentation och läkares tidigare erfarenheter.
- Hur kontroller mot belastnings- och misstankeregistret sker och när sådan genomförs innefattande eventuell kontakt med Polismyndighet, hantering av dokumentation, när i tid och i vilket eller vilka sammanhang denna kontroll genomförs.
- Hur kontroll av ställda hälsokrav säkerställs innefattande metod för kontrollen.
- Hur säkerställande av läkares språkkunskaper sker innefattande eventuell språkintygsgranskning samt metod för bedömning av verbal språkförmåga.
- Hur referenstagnation sker innefattande vilka referenser som tillfrågas och dokumentation i samband med referenstagnation.
- Hur rutin för återkommande uppföljning sker innefattande frekvens för denna samt dokumentation i samband med uppföljningen.

0 poäng - Uppfylls inte alls (inget mervärde)

Leverantörens beskrivning visar inte alls att rutiner och metoder för säkerställande av ställda krav på rekryteringsprocessen och andra krav i upphandlingsdokumenten kopplade till rekryteringsprocessen uppfylls. Samliga punkter ovan innefattas inte i beskrivningen och leverantören har inte redogjort för varje del på ett sådant sätt att köparen kunnat utläsa att leverantören har en metod vid rekrytering som helt och fullt motsvarar köparens behov. Beskrivningen innehåller flera avvikelser från ställda krav i upphandlingsdokumenten och rekryteringsprocessen och/eller påvisar mycket betydande brister i rutin och metod för genomförande.

1 poäng - Dåligt (litet mervärde)

Leverantörens beskrivning visar inte tydligt att rutiner och metoder för säkerställande av ställda krav i på rekryteringsprocessen och andra krav i upphandlingsdokumenten kopplade till rekryteringsprocessen uppfylls. Samliga punkter ovan innefattas inte i beskrivningen och leverantören har inte redogjort för varje del på ett sådant sätt att köparen kunnat utläsa att leverantören har ett tillvägagångssätt vid rekrytering som helt och fullt motsvarar köparens behov. Beskrivningen innehåller flera avvikelser från ställda krav i upphandlingsdokumenten och rekryteringsprocessen och/eller påvisar flera brister i rutin och metod för genomförande.

2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)

Leverantörens beskrivning visar att rutiner och metoder för säkerställande av ställda krav på rekryteringsprocessen och andra krav i upphandlingsdokumenten kopplade till rekryteringsprocessen finns. Samliga punkter ovan innefattas i processbeskrivningen, men leverantören har inte tydligt redogjort för varje del på ett sådant sätt att köparen kunnat utläsa att leverantören har en metod vid rekrytering som helt och fullt motsvarar köparens behov. Beskrivningen innehåller vissa avvikelser från ställda krav i upphandlingsdokumenten och rekryteringsprocessen och/eller påvisar brister i rutin och metod för genomförande.

3 poäng - Bra (stort mervärde)

Leverantörens beskrivning är väl underbyggd och tillförlitlig och påvisar tydligt att rutiner och metoder för säkerställande av ställda krav på rekryteringsprocessen och andra krav i upphandlingsdokumenten kopplade till rekryteringsprocessen finns. Samliga punkter ovan

innefattas i processbeskrivningen, men leverantören har inte helt tydligt redogjort för varje del på ett sådant sätt att köparen kunnat utläsa att leverantören har ett tillvägagångssätt vid rekrytering som helt och fullt motsvarar köparens behov. Mindre brister förekommer.

*4 poäng - Mycket väl uppfyllt (betydande mervärde)
Leverantörens beskrivning är väl underbyggd och tillförlitlig och påvisar tydligt att rutiner och metoder för säkerställande av ställda krav på rekryteringsprocessen och andra krav i upphandlingsdokumenten kopplade till rekryteringsprocessen finns. Samliga punkter ovan innefattas i processbeskrivningen och leverantören har redogjort för varje del på ett sådant sätt att köparen tydligt kunnat utläsa att leverantören har ett tillvägagångssätt vid rekrytering som mycket väl motsvarar köparens behov. Inga brister har kunnat påvisas.*

3.4.3 Utvärderingskriterium 2 Bedömning social kompetens

Leverantören bör ha kvalitativa metoder som är väl anpassade till köparens behov avseende bedömning av läkares sociala kompetens. Leverantören ska beskriva sina metoder för detta.

*0 poäng - Uppfylls inte alls (inget mervärde)
Leverantörens beskrivning visar inte alls att metoder för bedömning av läkares sociala kompetens finns och på vilka parametrar bedömningen grundas. Sammantaget bedöms leverantörens brist på metod inte medföra något mervärde.*

*2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)
Leverantörens beskrivning visar att metoder för bedömning av läkares sociala kompetens finns, men visar inte tydligt på vilka parametrar bedömningen grundas. Sammantaget bedöms leverantörens metoder medföra ett visst mervärde.*

*4 poäng - Mycket väl uppfyllt (betydande mervärde)
Leverantörens beskrivning visar tydligt att metoder för bedömning av läkares sociala kompetens finns och på vilka parametrar bedömningen grundas. Leverantören visar på fördjupad förståelse för betydelsen av olika metoder för att grunda bedömningen. Sammantaget bedöms leverantörens metoder medföra ett betydande mervärde.*

3.4.4 Utvärderingskriterium 3 Klagomål från köparen

Leverantören bör ha rutiner och metoder för att hantera klagomål från köparen som är väl anpassad till köparens behov avseende förmedlade läkare innefattande vem hos leverantören som tar emot klagomål, hur detta förmedlas till läkaren och internt inom organisationen samt hur dialog med köparen sker. Leverantören bör också säkerställa att läkare inte erbjuds köparen i samband med annat uppdrag i de fall klagomålet varit av sådan karaktär att förnyad förmedling inte är lämplig. Leverantören ska beskriva sina metoder för detta.

*0 poäng - Uppfylls inte alls (inget mervärde)
Leverantörens beskrivning visar inte tydligt att rutiner och metoder finns i samband med klagomål från köparen. Redogörelse för kommunikationen saknas eller är otydlig och det framgår heller inte på ett tydligt sätt hur leverantören säkerställer att läkare inte erbjuds köparen på nytt. Sammantaget bedöms leverantörens bristande rutiner och metoder för att hantera klagomål från köparen inte medföra något mervärde.*

*2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)
Leverantörens beskrivning visar att rutiner och metoder finns i samband med klagomål från köparen och att kommunikationen finns, men beskrivningen av hur den sker är bristfällig och påvisar inte tydligt på vilket sätt den genomförs. Redogörelse av hur leverantören säkerställer att läkare inte erbjuds köparen på nytt finns, men är beskriven på ett sådant*

sätt att köparen inte med tydlighet kan utläsa att förnyad förmedling med största sannolikhet inte kommer att ske. Sammantaget bedöms leverantörens rutiner och metoder för att hantera klagomål från köparen medföra ett visst mervärde.

4 poäng - Mycket väl uppfyllt (betydande mervärde)

Leverantörens beskrivning visar tydligt att rutiner och metoder för att hantera klagomål från köparen finns och att kommunikationen i samband med klagomål från kund är väl genomtänkt och grundlig. Vidare visar leverantören på fördjupad förståelse för att god kommunikation är grundläggande vid hantering av klagomål från köparen. Redogörelse av hur leverantören säkerställer att läkare inte erbjuds köparen på nytt finns och är beskriven på ett sådant sätt att köparen kan utläsa att förnyad förmedling med största sannolikhet inte kommer att ske. Sammantaget bedöms leverantörens rutiner och metoder för att hantera klagomål hos kund medföra ett betydande mervärde.

3.4.5 Utvärderingskriterium 4 Arbete med dokumentationskrav innan uppdrag avslutas

Leverantören bör ha kvalitativa metoder som är väl anpassade till köparens behov avseende köparens krav på läkares utförande av arbetsuppgifter inom ramen för ordinarie arbetstid innefattande dokumentationskrav; journaler, provsvar, remissvar, signering. Leverantörens ska beskriva hur och när detta krav förmedlas till läkare aktuella för uppdrag hos köparen.

0 poäng - Uppfylls inte alls (inget mervärde)

Leverantörens beskrivning av metod visar på tydliga brister avseende hur leverantören kommunicerar kravet. Redogörelse för vad som förväntas av läkaren och/eller när och vem som kommunicerar detta med läkaren saknas. Sammantaget bedöms leverantörens brist på metod inte medföra något mervärde.

2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)

Leverantörens beskrivning visar att metod för kommunikation av kravet till läkare finns, men visar inte tydligt på hur leverantören redogör innehållet i kravet till läkaren och/eller vem som kommunicerar detta med läkaren. Sammantaget bedöms leverantörens metoder medföra ett visst mervärde.

4 poäng - Mycket väl uppfyllt (betydande mervärde)

Leverantörens beskrivning visar tydligt att metod för kommunikation med läkaren finns och/eller vem som kommunicerar med läkaren. Leverantören visar på fördjupad förståelse för betydelsen av kommunikation avseende kravet. Sammantaget bedöms leverantörens metoder medföra ett betydande mervärde.

3.4.6 Utvärderingskriterium 5 Problemlösning

Leverantören bör ha förmåga att lösa problem på ett bra sätt och ska därför beskriva lösning på ett typiskt problem som kan uppstå i samband med förmedling av läkare till primärvård som är väl avpassat för köparens behov.

Beskrivning problem (fiktivt): Köparen upptäcker och meddelar kontaktperson hos leverantören att betydande brister finns i läkares dokumentation (om patienter) en vecka efter att uppdraget avslutats. Remisser har inte skickats och provsvar inte rapporterats samt saknas journalanteckningar i flera patientjournaler. Leverantören ska beskriva hur denne agerar gentemot köparen och aktuell läkare för att lösa problemet.

0 poäng - Uppfylls inte alls (inget mervärde)

Leverantörens beskrivning visar på oförståelse för problematiken och ger ingen lösning för köparen alternativt merkostnader för köparen. Sammantaget bedöms leverantörens lösning inte medföra något mervärde.

2 poäng - Mindre bra (ger ett mervärde)

Leverantörens beskrivning visar på förståelse för problematiken, men föreslagen lösningen ger inte köparen en tillfredställande lösning alternativt vissa merkostnader. Sammantaget bedöms leverantörens lösning medföra ett visst mervärde.

4 poäng - Mycket väl uppfyllt (betydande mervärde)

Leverantörens beskrivning visar på betydande förståelse för problematiken och föreslagen lösning gör att köparens problem hanteras på ett sätt som är tillfredsställande och bidrar till ingen eller liten merkostnad för köparen. Sammantaget bedöms leverantörens lösning medföra ett betydande mervärde.

Av Informationsmeddelande – Förtydligande information som Beställarna har meddelat den 19 april 2018 framgår följande.

3.4.3 Utvärderingskriterium 2 Bedömning social kompetens

Köparens behov avseende att läkare med social kompetens förmedlas innebär att leverantör ska eftersträva att läkare med förmåga enligt nedan förmedlas: - God samarbetsförmåga med övriga medarbetare inom aktuell verksamhet - Förmåga och vilja att arbeta i team - Förmåga att samarbeta med andra verksamheter och huvudmän - Gott bemötande mot patienter och anhöriga - Professionellt bemötande och beaktande avseende värdegrund; patientens etnicitet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning, ålder och kön. Vid utvärderingen bedöms om leverantören har metoder (tillvägagångssätt) för att försöka identifiera om läkaren besitter social kompetens innefattande egenskaperna angivna ovan samt på vilka parametrar bedömningen grundas. Med parametrar i detta avseende avses exempelvis innehåll i dokumentation, beteende vid intervju, svar på specifika frågor.

[...]

3.4.5 Utvärderingskriterium 4 Arbete med dokumentationskrav innan arbete avslutas

Beskrivningen ska innehålla processen för hur kommunikationen sker; vem hos leverantören som kommunicerar kravet med läkaren, när kravet förmedlas till läkaren, hur kravet på dokumentation förmedlas till läkaren (munligt, skriftligt eller annat). Med köparens behov avses att läkare förmedlas som till fullo förstått att dokumentationsplikt inom ramen för ordinarie arbetstid föreligger samt att dokumentationen slutförs på ett korrekt sätt.

Förvaltningsrättens bedömning

En upphandlande myndighet har en långtgående frihet att utforma upphandlingsdokumenten och ställa de krav som den anser behövs för att säkerställa syftet med upphandlingen, förutsatt att kraven inte strider mot LOU eller unionsrättsliga principer. Det åligger den part som gör gällande att en upphandlande myndighet brutit mot bestämmelserna i LOU att visa vilka omständigheter som ligger till grund för talan.

Av rättspraxis följer att upphandlande myndighet vid utvärderingen har rätt att själv avgöra vilka aspekter i ett anbud som har särskilt värde för

den (se t.ex. RÅ 2010 ref 78). Av EU-domstolens avgörande i mål C-6/15 *TNS Dimarso* framgår vidare bl.a. att en upphandlande myndighet inte är skyldig att i upphandlingsdokumenten upplysa om den bedömningsmetod som tillämpats vid anbudsutvärderingen vid tilldelning av ett tjänstekontrakt när tilldelningsgrunden är det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Det framgår vidare att myndigheten får tillämpa en skala vid bedömningen av tilldelningskriterierna utan att denna skala har offentliggjorts.

Förvaltningsrätten konstaterar att upphandlingsdokumentet innehåller en beskrivning av vad som ska ligga till grund för bedömning av utvärderingskriterierna, vilka rutiner och metoder som anbudsgivarens processbeskrivningar bör innehålla, poängskalan för vart och ett av utvärderingskriterierna samt vad som föranleder var och en av poängen i skalan 0-4. Med beaktande av uppgifterna som lämnats och den frihet som Beställarna haft vid utformningen av upphandlingsdokumentet enligt ovan angiven rättspraxis, saknar vad Bolaget gjort gällande avseende upphandlingens utformning stöd och innebär inte att upphandlingsdokumentet står i strid med LOU eller de unionsrättsliga principerna.

Vid sedan beträffar poängsättningen av Bolagets anbud konstaterar förvaltningsrätten att överprövningen inte tar sikte på upphandlingens materiella resultat, utan på om den upphandlande myndigheten har förfarit formellt korrekt och iakttagit LOU (jfr HFD 2013 ref. 5). Det ankommer inte på domstolen att göra en ny detaljerad utvärdering i upphandlingen utan prövningen inskränker sig till frågan om de grundläggande principerna i LOU har överträtts. Vid en sådan prövning är den naturliga utgångspunkten att den upphandlande myndigheten har bäst förutsättningar att bedöma vilken kvalitet som anbuderna innehåller. Vid upphandling av produkter och tjänster där utvärderingen väsentligen måste vila på skönsmässiga bedömningar får den upphandlande myndighetens utvärdering enligt rättspraxis godtas, om det inte finns uppenbara skäl för en annan bedömning

(jfr Kamrarrätten i Jönköpings dom i mål nr 5-09). Mot den bakgrunden finner förvaltningsrätten att vad Bolaget anfört om utvärderingen av sitt anbud inte utgör skäl att ifrågasätta Beställarnas poängsättning av utvärderingskriterierna enligt avsnitt 3.4 i upphandlingsföreskrifterna. Det har heller inte framkommit att Beställarna avvikit från bedömningskriterierna eller på annat sätt tagit ovidkommande hänsyn vid anbudsutvärderingen.

Sammanfattningsvis finner förvaltningsrätten att det utifrån vad Bolaget har åberopat inte är visat att Beställarna brutit mot LOU på sådant sätt att det finns grund för ingripande enligt 20 kap. 6 § LOU. Ansökan om överprövning ska därmed avslås.

HUR MAN ÖVERKLAGAR

Information om hur man överklagar finns i bilaga 1 (FR-05).

Tomas Kjellgren
Rådman

Handläggare i målet har varit föredragande juristen Stefka Bokmark.



Hur man överklagar

FR-05

Den som inte är nöjd med förvaltningsrättens beslut kan överklaga. Här framgår hur det går till.

Överklaga skriftligt inom 3 veckor

Tiden räknas oftast från den dag som ni fick del av beslutet. I vissa fall räknas tiden i stället från beslutets datum. Det gäller om beslutet avkunnades vid en muntlig förhandling, eller om rätten vid förhandlingen gav besked om datum för beslutet.

För myndigheten räknas tiden alltid från beslutets datum.

Hur räknar vi ut tiden?

Sista dagen för överklagande är exakt 3 veckor från den veckodag som tiden börjar räknas. Om ni exempelvis fick del av beslutet måndagen den 2 mars går tiden ut måndagen den 23 mars.

Om sista dagen för överklagande är en helgdag, midsommarafton, julafton eller nyårsafton, räcker det att överklagandet kommer in nästa vardag.

Tänk på detta i mål om överprövning av upphandling

I vissa fall kan myndigheten ingå avtal efter 10 dagar från det att domstolen avgjort målet eller upphävt ett interimistiskt beslut, och i vissa fall får myndigheten ingå avtal omedelbart. Efter att avtal har slutits får kammarrätten inte överpröva upphandlingen. Detta gäller alltså även om tiden för överklagande fortfarande gäller.

Närmare regler finns i den lag som gäller för målet, se rutan längst ner på nästa sida för hänvisningar.

Gör så här

1. Skriv förvaltningsrättens namn och målnummer.
2. Förklara varför ni tycker att beslutet ska ändras. Tala om vilken ändring ni vill ha och varför ni tycker att kammarrätten ska ta upp ert överklagande (läs mer om prövningstillstånd längre ner).
3. Tala om vilka bevis ni vill hänvisa till. Förklara vad ni vill visa med varje bevis. Skicka med skriftliga bevis som inte redan finns i målet.
4. Lämna namn och personnummer eller organisationsnummer.
Lämna aktuella och fullständiga uppgifter om var domstolen kan nå er: postadresser, e-postadresser och telefonnummer.
Om ni har ett ombud, lämna också ombudets kontaktuppgifter.
5. Skicka eller lämna in överklagandet till förvaltningsrätten – adressen finns i beslutet.

Vad händer sedan?

Förvaltningsrätten kontrollerar att överklagandet kommit in i rätt tid. Har det kommit in för sent avvisar domstolen överklagandet. Det innebär att beslutet gäller.

Om överklagandet kommit in i tid, skickar förvaltningsrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till kammarrätten.

Har ni tidigare fått brev genom förenklad delgivning kan även kammarrätten skicka brev på detta sätt.

Prövningstillstånd i kammarrätten

När överklagandet kommer in till kammarrätten tar domstolen först ställning till om målet ska tas upp till prövning.

Kammarrätten ger prövningstillstånd i fyra olika fall.

- Domstolen bedömer att det finns anledning att tvivla på att förvaltningsrätten dömt rätt.
- Domstolen anser att det inte går att bedöma om förvaltningsrätten dömt rätt utan att ta upp målet.
- Domstolen behöver ta upp målet för att ge andra domstolar vägledning i rätts-tillämpningen.
- Domstolen bedömer att det finns synnerliga skäl att ta upp målet av någon annan anledning.

Om ni *inte* får prövningstillstånd gäller det överklagade beslutet. Därför är det viktigt att i överklagandet ta med allt ni vill föra fram.

Vill ni veta mer?

Ta kontakt med förvaltningsrätten om ni har frågor. Adress och telefonnummer finns på första sidan i beslutet.

Mer information finns på www.domstol.se.

För fullständig information, se:

- lag (2016:1145) om offentlig upphandling, 20 kap.
- lag (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna, 20 kap.
- lag (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet, 16 kap.
- lag (2016:1147) om upphandling av koncessioner, 16 kap.

