

Klagenævnet for Udbud

(Carsten Haubek, Suzanne Helsteen, Gorm K. Elikofer)

J.nr.: 2008-016034

26. juni 2008

K E N D E L S E

UAB Baltic Orthoservice
(selv)

mod

1. Furesø Kommune
 2. Gentofte Kommune
 3. Rudersdal Kommune
- (selv)

Ved udbudsbekendtgørelse af 7. december 2007 udbød Furesø Kommune, Gentofte Kommune og Rudersdal Kommune som offentlig udbud efter direktiv 2004/18/EF om samordning af fremgangsmåderne ved indgåelse af offentlige vareindkøbskontrakter, offentlige tjenesteydelseskontrakter og offentlige bygge- og anlægskontrakter (EU-udbudsdirektivet) 6 delkontrakter om indkøb af personlige, kropsbårne hjælpemidler, som bevilges efter serviceloven, betegnet som Kontrakt A-F. Denne klagesag vedrører alene Kontrakt B og C. Kontrakterne skulle gælde for perioden 1. marts 2008 – 28. februar 2011.

Udbudsbetingelserne blev udsendt den 7. december 2007, og ved udløbet af fristen for afgivelse af tilbud den 21. december 2007 havde følgende virksomheder afgivet tilbud vedrørende »Kontrakt B: Ortopædisk fodtøj inkl. reparationer« og »Kontrakt C: Fodindlæg«:

1. Sahva A/S
2. UAB Baltic Orthoservice
3. Würtzen Ortopædi A/S
4. Ortopædiskomageriet ApS og Ortos A/S
5. Jan Nielsen A/S

Den 3. marts 2008 besluttede indklagede at indgå kontrakt med nr. 1, Sahva A/S vedrørende Kontrakt B og Kontrakt C.

Den 25. marts 2008 indgav klageren, UAB Baltic Orthoservice, klage til Klagenævnet for Udbud over de indklagede, 1. Furesø Kommune, 2. Gentofte Kommune og 3. Rudersdal Kommune. Klageren anmodede i forbindelse med klagens indgivelse om, at Klagenævnet skal tillægge klagen opsættende virkning. Den 7. april 2008 besluttede Klagenævnet ikke at tillægge klagen opsættende virkning. Klagen har været behandlet på skriftligt grundlag.

De indklagede har i svarskrift af 21. april 2008 meddelt, at kontrakt ikke vil blive underskrevet, før Klagenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Klageren har nedlagt følgende påstande:

Påstand 1

Klagenævnet skal konstatere, at de indklagede har handlet i strid med Udbudsdirektivet artikel 53, stk.1, litra a, ved ved vurderingen af klagerens tilbud efter tildelingskriteriet »det økonomisk mest fordelagtige tilbud« i relation til underkriterium »3. Sortiment« at have tildelt klagerens tilbud for få point.

Påstand 2

Klagenævnet skal konstatere, at de indklagede har handlet i strid med Udbudsdirektivet artikel 53, stk.1, litra a, ved ved vurderingen af klagerens tilbud efter tildelingskriteriet »det økonomisk mest fordelagtige tilbud« i relation til følgende delkriterier til underkriterium »2. Kundeservice« at have tildelt klagerens tilbud for få point:

- »a. Bestilling«
- »c. Kommunikation med bruger«
- »e. Kvalitet og kvalitetskontrol«
- »f. Krav til leverandørers beliggenhed«
- »g. Krav vedrørende afprøvning«
- »i. Personale«
- »j. Statistik«
- »k. Konsulentydelse«.

Påstand 3

Klagenævnet skal annullere de indklagedes beslutning af 3. marts 2008 om at indgå kontrakterne B og C med Sahva A/S.

De indklagede har nedlagt påstand om, at klagen ikke tages til følge.

Ifølge udbudsbetingelserne af 7. december 2007 omfatter udbudet 6 delkontrakter vedrørende indkøb af følgende:

- A. Brystproteser
- B. Ortopædisk fodtøj inkl. reparationer
- C. Fodindlæg
- D. Støttekorsetter og bandager
- E. Kompressionsstrømper
- F. Arm- og benproteser og benskinner

Tilbudene vedrørende en delkontrakt skulle omfatte alle ydelser inden for den pågældende delkontrakt. De indklagede var berettiget til at indgå en delkontrakt om samme ydelse med flere tilbudsgivere. Det var muligt for en tilbudsgiver at afgive tilbud på flere delkontrakter, og tilbudsgivere, der afgav tilbud på flere af delkontrakterne, var berettiget til at yde en rabat, hvis tilbudsgiverens tilbud blev valgt vedrørende flere af de udbudte delkontrakter.

Tildelingskriteriet var i udbudsbetingelserne fastsat til »det økonomisk mest fordelagtige bud« med følgende underkriterier:

- | | |
|-----------------|--------|
| » 1. Pris | 50 % |
| 2. Kundeservice | 30 % |
| 3. Sortiment | 20 % « |

Underkriterium »1. Pris« blev vurderet på grundlag af de angivne nettopriser i tilbudslisterne.

Underkriterium »3. Sortiment« blev vurderet på grundlag af afsnit 3.7. og tilbudslisterne.

Underkriterium »2. Kundeservice« blev vurderet på grundlag af afsnit 3.2.-3.6 og 3.8.-3.13., hvor der var fastsat følgende delkriterier:

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| a. Bestilling | (afsnit 3.2.) |
| b. Leveringstid | (afsnit 3.3.) |
| c. Kommunikation med bruger | (afsnit 3.4.) |
| d. Garanti og reklamation | (afsnit 3.5.) |
| e. Kvalitet og kvalitetskontrol | (afsnit 3.6.) |
| f. Krav til leverandørens beliggenhed | (afsnit 3.8.) |
| g. Krav vedrørende afprøvning | (afsnit 3.9.) |
| h. Kundeservice | (afsnit 3.10.) |
| i. Personale | (afsnit 3.11.) |
| j. Statistik | (afsnit 3.12.) |
| k. Konsulenttydelser | (afsnit 3.13.) |

I udbudsbetingelserne af 7. december 2007 er bl.a. anført følgende:

»De deltagende kommuner ønsker, at der bliver indgået aftaler med en eller flere leverandører på levering af hjælpemidler med tilhørende ydelser.

Visse af ovennævnte personlige, kropsbårne hjælpemidler er omfattet af § 112, stk. 3 i Lov om social service (Serviceloven), lbk. nr. 1117 af 26. september 2007. Det betyder, at borgerne, såfremt de ønsker det, kan vælge selv at indkøbe hjælpemidlet, og dermed også vælge en anden leverandør end den af Kommunerne valgte. Derefter kan borgeren få refunderet det beløb, som Kommunerne ville kunne anskaffe det pågældende hjælpemiddel til i henhold til den/de kontrakter, som bliver indgået på grundlag af dette udbud.

De hjælpemidler, der er omfattet af fritvalgsordningen i § 112, stk. 3 er: Brystproteser, ortopædisk fodtøj, støttekorsetter, bandager, kompressionsstrømper, arm og benproteser samt speciallavede benskiner.

På disse områder er der således ikke tale om en eksklusiv aftale.

Modsat gør sig gældende for standardiserede benskiner og fodindlæg, som ikke er omfattet af fritvalgsordningen i § 112, stk. 3, og der vil derfor på dette område være tale om en eksklusiv aftale.

...

1.2 Formkrav til tilbudets indhold og opbygning

...

1.2.3 Sprog

Kommunerne forbeholder sig ret til at afvise tilbud, der ikke er skrevet på enten dansk eller svensk. Kommunikationen med tilbudsgiver skal dog i hele aftalens løbetid kunne ske på dansk. Dette gælder især kommunikation mellem tilbudsgivers personale og borgerne. Udbudsmaterialet er alene tilgængeligt på dansk.

...

1.2.5 Systematik og formkrav

Udformning af tilbud skal relateres til den disposition, der afspejler udbudsmaterialets opbygning, og de vedlagte bilag og tilbudslistes skal udfyldes for at afgørelse om tildeling af kontrakt kan træffes på sammenligneligt grundlag.

Det er naturligvis tilladt at komme med yderligere relevant information i det omfang dette skønnes nødvendigt.

Tilbudsgiver skal forholde sig til kravspecifikationerne til de udbudte produkter jf. udbudsmaterialets kapitel 2 og 3, og kontraktens formulering jf. kapitel 4.

Dokumentation skal vedlægges i overensstemmelse med afsnit 1.4.

...

2. Kravspecifikation

...

2.2 Kontrakt B: Ortopædisk fodtøj inkl. reparationer

2.2.1 Omfang

Der ønskes tilbud på fremstilling og levering af tidssvarende håndsyede ortopædiske sko, støvler og træsko samt reparationer med tillæg i overensstemmelse med de angivne specifikationer, jf. tilbudsliste 2 og 3. Der ønskes endvidere tilbud på et bredt sortiment af tidssvarende fabriksfremstillet ortopædisk fodtøj, jf. tilbudsliste 4 og 5 samt tilbudsliste 6.

...

2.2.2 Leverancer og ydelser

- Fremstilling og levering af tidssvarende, håndsyet ortopædisk fodtøj og tillæg hertil
- Levering af tidssvarende, fabriksfremstillet ortopædisk fodtøj og tillæg
- Tilretning og reparation af ortopædisk fodtøj

Kommunerne ser gerne at leverandøren vedlægger brochurer, som viser eksempler på tidssvarende ortopædisk fodtøj.

...

2.3 Kontrakt C: Fodindlæg

2.3.1 Aftalens omfang

Der ønskes tilbud på fremstilling og levering af indlæg i overensstemmelse med de angivne specifikationer, jf. tilbudsliste 7. Der ønskes tilbud på et bredt sortiment af fodindlæg.

...

2.3.2 Leverancer og ydelser

- Levering af individuelt fremstillet og fabriksfremstillet ortopædiske fodindlæg
- Konsulentbistand

...

3. Generelle krav

3.1 Priser

De deltagende kommuner ønsker tilbud på det sortiment der fremgår af kravspecifikationerne i afsnit 2.1-2.6. Leverandøren skal benytte tilbudslisterne 1-12 til dette formål.

Herudover skal leverandøren angive en rabatsats for det øvrige sortiment indenfor samme produktgruppe.

Konsulentbesøg hos borgeren skal være indregnet i de tilbudte priser.

Såfremt leverandøren i aftaleperioden har tilbuds- og kampagnepriser, som er billigere end de i tilbudet angivne priser, skal leverandøren tilbyde Kommunerne de pågældende produkter til de samme tilbuds- og kampagnepriser.

...

3.2 Bestilling

Bestilling sker ved brugerens henvendelse til leverandøren på grundlag af en bevilling, som er udstedt af Kommunerne. Det er et ønske fra Kommunerne, at leverandøren kan håndtere flerårige bevillinger. Leverandøren skal bekræfte dette i tilbuddet.

Brugerne skal kunne foretage bestilling via e-mail, telefon og fax eller ved personlig henvendelse. Herudover skal leverandøren angive, om det er muligt at bestille produkter på leverandørens hjemmeside.

Leverandøren bedes medsende eksempel på bestillingssedler.

Det er alene de deltagende kommuner, der i samråd med brugeren, afgør tidspunktet for anskaffelse, fornyelse eller reparation af et hjælpemiddel. Det er endvidere alene Kommunerne der afgør tidspunktet for udstedelse af en ny bevilling.

Leverandøren må ikke selv tage initiativ til fornyelse af et hjælpemiddel eller en bevilling. Hvis leverandøren gør dette, vil det blive betragtet som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

Leverandøren må ikke selv tage initiativ til at udlevere andre produkter end bevillingen lyder på.

Hvis leverandøren skønner, at der er behov for ændringer, skal denne tage kontakt med Borgerservice i den pågældende kommune.

Leverer leverandøren et andet produkt, end det som er blevet bevilget til brugeren, vil det også blive betragtet som misligholdelse af kontrakten.

...

3.4 Kommunikation med bruger

Leverandøren skal efter nærmere aftale med Kommunerne, sende informationspjece til brugeren om aftalen, herunder om firmaet samt oplysninger om bestillings- og leveringsrutiner. Al kommunikation, både skriftlig og mundlig, skal foregå på forståeligt dansk.

Alle vejledninger, såvel til brugere som til personale, skal være skrevet på dansk. Tekst og eventuelle symboler på produkter eller i forbindelse med produkter skal være let forståelige.

...

3.6 Kvalitet og kvalitetskontrol

Samtlige produkter skal opfylde de til enhver tid gældende EU- og nationale regler, standarder, vejledninger, branchenormer mv.

Ingen af de tilbudte produkter og tilbehør må indeholde stoffer, der er allergifremkaldende eller på anden måde kan være sundhedsskadelige for den pågældende bruger, jf. afsnit 4.19 om erstatning og forsikring. Kvaliteten skal svare til lægelige anvisninger.

Leverandøren skal beskrive de tiltag virksomheden vil gøre i henhold til at sikre en ensartet kvalitet af de leverede produkter samt eventuel beskrivelse af egenkontrol / kvalitetsstyring eller tilsvarende.

3.7 Sortiment

Der ønskes sammen med tilbudet fremsendt en produktfortegnelse over de tilbudte produkter.

3.8 Krav til leverandørens beliggenhed

Brugerne skal som udgangspunkt både ved afprøvning og udlevering af produkterne henvende sig på leverandørens forretningsadresse.

Der vil derfor blive lagt vægt på leverandørens forretningsadresse i forhold til muligheden for transport med offentligt transportmiddel, samt tilgængelighed for gangbesværede og kørestolsbrugere.

Der stilles ikke krav om etablering i de deltagende kommuner, men leverandøren vil med forretningsadresse udenfor Kommunerne i visse tilfælde skulle påregne at møde brugeren på dennes hjemmeadresse. Leverandøren er også meget velkommen til at foreslå en anden løsning, som f.eks. en fast ugedag, hvor leverandøren vil være til stede på f.eks. en lokalitet i hver kommune. I det hele taget er Kommunerne meget lydhøre overfor andre løsninger, end at møde borgeren på dennes hjemmeadresse, da det vil være en fordel for såvel borgere som leverandøren. I Furesø Kommune stilles der gratis lokaler til rådighed på to plejehjem én gang ugentlig.

Uanset den foreslåede løsning, kan leverandøren ikke forvente at hjemmebesøg helt kan afskaffes.

Det ortopædiske fodtøj skal normalt udleveres på leverandørens forretningssted, således at det straks kan konstateres, at fodtøjet umiddelbart passer / fungerer. Specielt gælder, at udlevering af fodtøj til brugere, der har diabetes, skal ske personligt, for straks at konstatere om fodtøjet klemmer med deraf følgende risiko for sårddannelser.

3.9 Krav vedrørende afprøvning

Der skal i leverandørens lokaliteter, på dennes forretningsadresse, være et lukket prøverum, som skal kunne tilbydes brugeren. Det skal i tilbudet beskrives, hvilke prøverumsfaciliteter, der kan tilbydes. Dette gælder ligeledes for prøvning uden for leverandørens forretningsadresse, jf. afsnittet ovenfor.

Prøverummet og adgangsforholdene skal være handicapvenlige.

...

3.11 Personale

På områder hvor leverandøren er i direkte borgerkontakt, skal de af leverandøren ansatte / tilknyttede personer kunne identificere sig på tydelig og letgenkendelig måde overfor borgerne.

Leverandøren skal i tilbudet give oplysninger om personalets faglige kvalifikationer, herunder personalets forudsætninger for på rette måde at kunne hjælpe brugerne.

Dette krav medfører bl.a., at personalet som varetager den daglige ekspedition (telefon) af kommunens brugere og øvrige indkøbere skal have det fornødne produktkendskab og faglig viden.

Ved rådgivning / prøvning af brystproteser, skal der stilles kvindeligt personale til rådighed.

Dokumentation for personalets faglighed skal efter ønske kunne rekvireres af Kommunerne.

3.12 Statistik

Sammen med tilbudet skal leverandøren sende en beskrivelse eller en prøve på den statistik, som tilbydes Kommunerne, jf. kontraktens afsnit 4.12.

3.13 Konsulentydelser

Kommunerne ønsker at blive holdt ajour med nyudviklinger af produkter, metoder, ny viden/forskning og udstyr eksempelvis gennem aftalte konsulentbesøg, temadage, skriftlig information, hjemmeside(r) osv. i relation til de 6 hovedområder.

Leverandøren skal kunne tilbyde:

- Fast konsulent med relevant faglig erfaring, herunder med mulighed for direkte kontakt til vedkommende / leverandøren.
- Undervisning, dialog og skriftlig information i forbindelse med opstart af aftalerne.
- Service, information, uddannelse/ vejledning i forbindelse med de tilbudte produkter.
- Direkte brugeradgang til leverandøren, hvor det er nødvendigt/ hensigtsmæssigt

Efter nærmere aftale/ behov skal leverandøren endvidere kunne tilbyde:

- Undervisning/information af personale – evt. udenfor normal arbejdstid
- Afholdelse af temadag(e) om udvalgte emner rettet mod de respektive brugere/personale.

...

4. Kontrakt

...

4.12 Statistik

Leverandøren skal hvert kvartal have en statistik med følgende oplysninger. Statistikken for et kvartal skal være Kommunen i hænde senest 14 dage inde i efterfølgende måned.

Statistikken skal leveres elektronisk. Data / filformat skal minimum være konvertibelt til Microsoft Excel 2000.

- Statistikken skal indeholde de forløbne leverancer, fordel pr. produkt
- Statistikken skal udvise det, på grundlag af den indgående kontrakt, samlede forbrug for hvert enkelt produkt og det samlede beløb
- Endelig skal statistikken for fjerde kvartal vise kontraktens totale omsætning for hele året

De deltagende kommuner skal, efter ønske, kunne få oplyst forbrug på hver af de enkelte produkter, herunder eventuelle reparationer...«

Tilbudet fra klageren indeholder et dokument benævnt »Attest om sortiment«, hvoraf følgende fremgår:

»Ortho Baltic's modelkatalog udgør mere end 80 modeller af dame-, herre- og børnesko, som afspejler kundernes forskellige behov, sæsonmode og livsstil. Mens vi designede denne kollektion, orienterede vi os ikke bare mod modens tendenser, men vi tænkte også på at godt fremstillet fodtøj er et uerstatteligt middel, som korrigerer menneskets bevægelsesforstyrrelser og beskytter det mod smerten og andre ubekvemmeligheder som forårsages af bevægelsen. Derfor er Ortho Baltic produkter ikke bare ortopædiske sko – de er fint tilpassede konstruktionsløsninger der giver mulighed for at kombinere ortopædiske bevægelseskorrigerende elementer med kundens individuelle behov og krav som stilles til kvalitetssko.

Men uanset et hårdt arbejde af skodesignere og konstruktører er det umuligt at gætte sig til alle forbrugernes behov og ønsker. Selv om Ortho Baltic kollektion fornyes hvert år, er den bare en samling af grundlæggende modeller. For at tilfredsstille ønsker fra vores kunder fuldt ud, tilbyder vi dem at skabe deres sko sammen med os. Enhver kunde kan efter sit eget ønske vælge både fodtøjs farve, lædertype, stil og endda model, som ikke findes i vores katalog.

Vi vil også gerne gøre opmærksom på, at når vi servicerer vores kunde tilbyder vi ikke udelukkende individuelt ortopædisk fodtøj som behandlende middel. For at udføre behandlende og korrigerende funktioner kan

man ofte nøjes med fabriksfremstillede sko med individuelt indlæg – på den måde øges både effektiviteten af patientens behandling men der spares også penge af den institution, som bevilliger patientens behandling.

Vi tilbyder vores kunder produkter fra forskellige fremstillere af fabriksfremstillede fodtøj (kataloger tillæges). Vores formål er at opnå, at vores sortiment tilfredstiller kunder i forskellige aldersgrupper og giver mange valgmuligheder. Dette gøres ved at konstant forny vores sortiment med nye modeller og produkter af andre fremstillere«

Tilbudet fra klageren indeholder et dokument benævnt »Attest om servicecenter«, hvoraf følgende fremgår:

»Ifølge punkt 3.8 i udbudskrav for levering af ortopædiske hjælpemidler kundeservicecenter adresse:

Emdrupvej 22,
2100 København Ø

På denne adresse, bliver patienterne betjent ved hjælp af moderne teknologi, idet vi her benytter en 3D.

Vi garanterer også, at hvis vi vinder udbuddet, om nødvendigt vil vi etablere et kundeservicecenter her (ligesom det var gjort i Helsingør og Aalborg Kommune).

»Baltic Orthoservice« UAB forpligter sig til, at det etablerede kundeservicecenter vil dække alle de i udbudsmaterialet stillede krav. Kundeservicecenteret vil blive etableret på et egnet geografisk område, som vil give let adgang til parkeringsplads, desuden vil det ligge tæt ved offentlig transport, der vil ligeledes være tilgængelighed for gangbesværede og kørestolsbrugere.

Kundeservicecenteret vil være forsynet med afskærmet prøverum, som vil dække de stillede krav, for at udføre servicering af borgerne.

Såfremt kunden ikke kan besøge leverandøren på dennes adresse, vil kunden blive betjent gratis i sit hjem.«

Tilbudet fra klageren indeholder et dokument benævnt »Angivelse af oplysninger om produkter og betjening/service«, hvoraf følgende fremgår:

»Vi fremhæver, at i henhold til konkurrencens krav, som Rudersdal Kommune stiller i punkt 3.13, informeres vores kunder således:

Firmaets hjemmeside

Alle aktuelle oplysninger om vores virksomhed, vores produkter og betjening finde sted i firmaets Baltic Orthoservice hjemmeside www.orthobaltic.lt. Oplysninger på hjemmesiden opdateres konstant og er fremlagt på dansk, på engelsk, på tysk, på svensk og selvfølgelig på litauisk. Når en bruger af hjemmesiden, henvender sig om hjælp, til udfyldning en form/fel, sender man en registreringsformular til ham/hende, og brugeren får herefter tilladelse at blade i Ortho Baltic produkt katalog.

Målrettede breve via e-mail

Vores kunder får også oplysning via e-mail, lige så snart der sker noget nyt, kommer nye produkter, betjenings former, tekniske udviklinger o.s.v. Oplysningerne sendes i kundens ønskede sprog. Angives også bilde og angives tekniske oplysninger af produkter.

Oplysnings materiel

Til vores kunder sendes der stadig småtryk/brochure om firmaets nye forslag, nye produkter og betjeningsformer, nye kataloger over ortopædiske fødtøj udgives periodisk.

Seminar

Efter behov arrangerer vi oplysende seminar til vores kunder med det formål at stifte bekendtskab med vores nye produkter, teknologiske udviklinger o.s.v.

Publikationer i speciale/særlige blade

Efter behov reklamerer vi med vores produkter i specielle udenlandske trykke/blade.

Deltagelse i forskellige udstillinger

Firmaet deltager i de største udstillinger og kongresser/møder, der arrangeres indenfor vores forretningsområde. I 2006 deltog vi i udstillingen »orthopadie + reha-technik«, som blev arrangeret i Tyskland (i Maj måned). Vi deltog ligeledes i IVO kongres i Basel (i November måned)«

Tilbudet fra klageren indeholder et dokument benævnt »Attest om service«, hvoraf følgende fremgår:

»Alle bestillinger udføres ifølge Baltic Orthoservice UAB's procedurer for kundeservice. På baggrund af en bevilling fra kommune (vi kan håndtere flerårige bevillinger), kan borgeren bestille tid til et besøg, på et tidspunkt, som passer denne, ved personlige henvendelse til kundeservicecenteret, ved telefonopkald til et bestillingscenter eller via e-mail

og fax. Såfremt borgeren grundet sine lidelser, ikke er i stand besøge leverandøren på dennes adresse, vil kunden blive betjent gratis i sit hjem.

Vi sikrer os, at ansatte i Danske Handskomagere ApS, som vil udføre betjening af borgerne – er specialister med en stor erfaring på det ortopædiske område, og som i lang tid har ydet ortopædiske ydelser til borgere i København, Roskilde, Ringsted, Helsingør og Gladsaxe kommuner.

Procedureerne for kundeservice beskrives detaljeret i punkt »Kundeservicer, aflevering af individuel bestilling, accept af procedurer.«

Hvis vi vinder udbuddet i Rudersdal Kommune, vil vi tilbyde en løbende instruktion og undervisning omkring produkterne, til relevante medarbejdere, herunder til terapeuter samt hjemmeplejepersonale.

Al konsulentydelse er indregnet i de tilbudte priser.«

Parternes anbringender

Ad påstand 1

Klageren har gjort gældende, at klageren i sit tilbud har givet alle nødvendige oplysninger på tilbudslisterne vedrørende sortimentet, og at klageren er i stand til at levere alle krævede varer i sortimentet til den laveste pris blandt alle tilbudsgiverne, hvorfor klagerens tilbud er det mest konkurrencedygtige.

De indklagede har gjort gældende, at klageren vel har opnået tæt på maksimumpoints ved underkriterium »3. Sortiment«, men at Sahva A/S ved dette underkriterium har opnået flere points end klageren, idet Sahva A/S har tilbudt en løsning med lettere ortopædisk fodtøj, som i kombination med fodindlæg ifølge Sahva A/S i mange tilfælde vil kunne erstatte en håndsyt sko, hvilket indebærer, at de indklagede som følge heraf vil kunne opnå store besparelser.

Ad påstand 2, delkriterium »a. Bestilling«.

Klageren har gjort gældende, at kundeserviceprocedurerne var beskrevet i overensstemmelse med udbudsbetingelsernes afsnit »3.2. Bestilling« i dokumentet »Attest om service«, hvorfor der ikke var grundlag for ved

evalueringen af klagerens tilbud at formindske pointgivningen vedrørende dette delkriterium.

De indklagede har gjort gældende, at klageren ikke har opnået maksimum-points på dette delkriterium, da klageren i sit tilbud ikke udtrykkeligt har forholdt sig til udbudsbetingelsernes krav om, at leverandøren ikke selv må tage initiativ til fornyelse af et hjælpemiddel og ikke selv må udlevere andre produkter end de, der fremgår af bevillingen.

Ad påstand 2, delkriterium »c. Kommunikation med bruger«.

Klageren har gjort gældende, at klageren i dokumentet »Angivelse af oplysninger om produkter og betjening/service« har beskrevet, hvordan kommunikationen med brugerne håndteres, og at det i dokumentet »Attest om service« ligeledes nævnes, at kommunikationen vil blive varetaget af danske specialister i datterselskabet, Danske Håndskomagere ApS. Der er derfor ikke grundlag for tildelingen af kun 1,35 points vedrørende dette delkriterium.

Indklagede har gjort gældende, at klageren ikke i sit tilbud har svaret på alle punkterne i udbudsbetingelserne om kommunikation med brugerne, herunder om, at al kommunikation vil foregå på dansk, hvilket er en meget vigtig oplysning, da klageren er udenlandsk, og at Danske Håndskomagere ApS' rolle er uklar. Det fremgår heller ikke af klagerens tilbud, om alle vejledninger skrives på dansk. Klageren har derfor ikke opnået point på dette delkriterium.

Ad påstand 2, delkriterium »e. Kvalitet og kvalitetskontrol«.

Klageren har gjort gældende, at klageren er ISO 9001 og ISO 14001 certificeret, hvilket er dokumenteret, hvorfor der ikke er grundlag for ved evalueringen at tildele klagerens tilbud færre point end maksimum for dette delkriterium, og at den tilbudsgiver, som de indklagede har besluttet at indgå kontrakterne med, ikke er ISO 9001 og ISO 14001 certificeret.

De indklagede har gjort gældende, at klagerens tilbud er blevet tildelt points for sin ISO 9001 og ISO 14001 certificering, men at klageren ikke i sit tilbud har forholdt sig til udbudsbetingelsernes krav om, at kvaliteten af hjæl-

pemidlerne skal svare til de lægelige anvisninger, hvorfor der ikke er blevet tildelt maksimumpoints for dette delkriterium.

Ad påstand 2, delkriterium »f. Krav til leverandørers beliggenhed«.

Klageren har gjort gældende, at de indklagede i evalueringen af klagerens tilbud har ladet det komme klageren til skade, at klageren ikke er etableret i Furesø Kommune, Gentofte Kommune og Rudersdal Kommune, at de indklagede ikke har ladet det indgå i evalueringen af klagerens tilbud, at klageren forpligtede sig til at åbne kundeservicecentre i de tre kommuner, og at et krav om etablering af servicecentre, før det tidspunkt, hvor tilbudsgiveren efter kontrakten skal yde service i de tre kommuner, er i strid med reglerne om fri adgang til det Indre Marked.

De indklagede har gjort gældende, at det fremgår af klagerens tilbud, at kundeservicecenter vil blive etableret, hvis klageren får tildelt kontrakten, men at brugerne indtil dette kundeservicecenter måtte blive etableret, er henvist til Danske Håndskomagere ApS' adresse, hvor faciliteterne ikke er nærmere beskrevet. De indklagede har endvidere gjort gældende, at Farum Kommune i 2004/2005 opsagde sin kontrakt med klageren på grund af et stort antal klager, og at klageren under dette kontraktsforhold måtte opgive at finde en egnet forretningsadresse i nærheden til et kundeservicecenter. De indklagede har derfor ikke tildelt klagerens tilbud maksimumpoint vedrørende dette delkriterium.

Ad påstand 2, delkriterium »g. Krav vedrørende afprøvning«.

Klageren har gjort gældende, at klageren i sit tilbud har anført, at der i kundeservicecenteret vil være separate prøverum, hvorfor der ikke er grundlag for ved evalueringen af tilbudene at tildele klagerens tilbud færre points end maksimum vedrørende dette delkriterium.

De indklagede har gjort gældende, at klageren i sit tilbud beskriver, hvorledes kundeservicecenteret vil blive indrettet med egnede prøverum, såfremt klageren får tildelt kontrakten. De indklagede kan imidlertid ikke vurdere kvaliteten af det tilbudte, herunder hvorvidt prøverummene lever op til udbudsbetingelsernes krav. Indtil et sådant center er etableret, henvises borgerne til Danske Håndskomagere ApS' adresse, hvor der ikke er angivet noget vedrørende faciliteterne, og hvor der er meget få ansatte til at håndte-

re borgerne i de tre kommuner. Klagerens tilbud har derfor ikke opnået maksimumpoints vedrørende dette delkriterium.

Ad påstand 2, delkriterium »i. Personale«.

Klageren har gjort gældende, at klageren har givet alle krævede oplysninger i relation til klagerens personale ved at opliste medarbejdernes kvalifikationer og relevante erfaring, hvorfor der ikke er grundlag for, at klagerens tilbud ved evalueringen kun har fået tildelt 1,35 points vedrørende dette delkriterium.

De indklagede har gjort gældende, at det ikke i klagerens tilbud er angivet, hvorvidt personalet kan identificere sig overfor brugerne, at de kun tre ansatte hos Danske Håndmagere ApS er for få til at servicere tre kommuner, og at det ikke af tilbudet fremgår, hvorledes klageren vil bemande de kundeservicecentre, som skal etableres. Klagerens tilbud har derfor ikke opnået maksimumpoints vedrørende dette delkriterium.

Ad påstand 2, delkriterium »j. Statistik«.

Klageren har gjort gældende, at klageren har givet alle nødvendige oplysninger vedrørende dette delkriterium, ligesom klageren har bekræftet, at klageren vil imødekomme udbudsbetingelsernes krav til statistikrapporter. De indklagede har ikke angivet, hvorfor denne bekræftelse ikke er tilstrækkelig, og der har derfor ikke været grundlag for kun at tildele klageren 1,35 points vedrørende dette delkriterium.

De indklagede har gjort gældende, at det fremgår af udbudsbetingelserne, at der sammen med tilbudet skal sendes en beskrivelse af eller en prøve på den statistik, som tilbudene omfatter, og at tilbudet, der hverken indeholder en beskrivelse af eller en prøve på den statistik, der vil blive skal leveres, derfor ikke har fået tildelt maksimumpoints vedrørende dette delkriterium.

Ad påstand 2, delkriterium »k. Konsulenttydelser«.

Klageren har gjort gældende, at det i klagerens tilbud er angivet, hvordan oplysninger til brugerne vil blive givet, samt at der vil blive afholdt kurser til oplæring af medarbejderne. Der har derfor ikke været grundlag for ved

evalueringen af klagerens tilbud at tildele dette tilbud færre points end maksimum vedrørende dette delkriterium.

De indklagede har gjort gældende, at klagerens tilbud, da der hersker usikkerhed om, hvem der ud fra klagerens tilbud vil være de indklagedes faste konsulent, ikke har opnået maksimum vedrørende dette delkriterium.

Klagenævnet udtaler:

Ad påstand 1

Det er i udbudsbetingelserne fastsat, at tilbudene i relation til underkriterium »3. Sortiment«, skal vurderes på grundlag af afsnit 3.7. og tilbudsgiverens tilbudsliste. I afsnit 3.7. er alene fastsat følgende: »Der ønskes med tilbudet fremsendt en produktfortegnelse over de tilbudte produkter«. Efter de indklagedes redegørelse for, hvorledes vurderingen af tilbudene er foretaget i relation til dette underkriterium, og de indklagedes oplysninger om grundlaget for deres resultat af denne vurdering, har Klagenævnet intet grundlag for at fastslå, at vurderingen af klagerens tilbud i relation til dette underkriterium ikke er foretaget under overholdelse af udbudsbetingelserne, ligesom der ikke er grundlag for at fastslå, at de indklagede ved vurderingen har handlet i strid med Udbudsdirektivet. Påstanden tages derfor ikke til følge.

Ad påstand 2. delkriterium »a. Bestilling«

Det fremgår af de 3 afsnit i afsnit »3.2. Bestilling« om, at kun de indklagede må tage initiativ til fornyelse af hjælpemidler eller bevillinger og til udlevering af andre produkter, end bevillingen lyder på, samt om konsekvensen af manglende overholdelse af disse krav, at disse forhold er afgørende for de indklagede, og de indklagede har derfor haft grundlag for ikke at tildele klagerens tilbud det maximale antal point vedrørende dette delkriterium. Påstanden tages derfor ikke til følge.

Ad påstand 2, delkriterium »c. Kommunikation med bruger«

Da det er af afgørende betydning for brugerne, at al kommunikation mellem dem og den virksomhed, der indgås kontrakt med, foregår på et fuldt forstå-

eligt dansk sprog, og iøvrigt af de grunde, som de indklagede har anført, tager Klagenævnet ikke denne påstand til følge.

Ad påstand 2. delkriterium »e. Kvalitet og kvalitetskontrol«

Efter indholdet af klagerens tilbud i relation til klagerens beskrivelse af initiativer til sikring af, at kvaliteten svarer til de lægelige anvisninger, og at der er en ensartet kvalitet, har der været grundlag for ikke at tildele klagerens tilbud maximum point vedrørende dette delkriterium. Påstanden tages derfor ikke til følge.

Ad påstand 2. delkriterium »f. Krav til leverandørens beliggenhed«

Det kan ikke af afsnit 3.8. udledes, at de indklagede har stillet krav om, at den virksomhed, der indgås kontrakt med, straks ved kontraktsforholdets start skal have en permanent forretningsadresse, som opfylder kravene i afsnit 3.8., klar til brug, men det følger af formålet med afsnit 3.8., at tilbudsgiverne i deres tilbud skal give de nødvendige oplysninger om en eventuel midlertidig forretningsadresse, der er planlagt anvendt, hvis virksomheden får kontrakten. Under hensyn til de begrænsede oplysninger i klagerens tilbud om den midlertidige forretningsadresse, tager Klagenævnet ikke påstanden til følge.

Ad påstand 2. delkriterium »g. Krav vedrørende afprøvning«

Under hensyn til det, som de indklagede har anført vedrørende oplysningerne i klagerens tilbud om prøvefaciliteterne og beskaffenheden af prøvefaciliteterne i en overgangsperiode, indtil klageren har fået etableret et fast kundecervicecenter, er der ikke grundlag for at fastslå, at de indklagede ved deres vurdering af klagerens tilbud i relation til dette delkriterium har handlet i strid med udbudsbetingelserne eller med Udbudsdirektivet. Påstanden tages derfor ikke til følge.

Ad påstand 2. delkriterium »i. Personale«

Under hensyn til det, som de indklagede har anført vedrørende oplysningerne i klagerens tilbud om personalet under et eventuelt kontraktsforhold dels i en overgangsperiode, dels mere permanent, er der ikke grundlag for at fastslå, at de indklagede ved deres vurdering af klagerens tilbud i relation til

dette delkriterium har handlet i strid med udbudsbetingelserne eller med Udbudsdirektivet. Påstanden tages derfor ikke til følge.

Ad påstand 2, delkriterium »j. Statistik«

Da det udtrykkeligt fremgår af udbudsbetingelsernes afsnit 3.12., at tilbudsgiverne sammen med deres tilbud skal fremsende en beskrivelse af eller en prøve på den statistik, som tilbudet omfatter, og da klagerens tilbud ikke opfylder dette krav i udbudsbetingelserne, tager Klagenævnet ikke denne påstand til følge.

Ad påstand 2, delkriterium »k. Konsulentytelser«

Det er i udbudsbetingelsernes afsnit 3.13. fastsat, at tilbudet skal indeholde oplysning om en »Fast konsulent« hos tilbudsgiveren, som har »relevant faglig erfaring«, og som de indklagede som kontraktpart skal have mulighed for at have »direkte kontakt til«. Efter indholdet af klagerens tilbud i relation til dette krav i udbudsbetingelserne er der ikke grundlag for at fastslå, at indklagede ved vurderingen af klagerens tilbud i relation til dette delkriterium har handlet i strid med udbudsbetingelserne eller Udbudsdirektivet. Klagenævnet tager derfor ikke påstanden til følge.

Herefter bestemmes:

Klagen tages ikke til følge.

Indklagede skal ikke betale sagsomkostninger til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Carsten Haubek

Genpartens rigtighed bekræftes.

Joan Bach
kontorfuldmægtig