



**FÖRVALTNINGSRÄTTEN  
I STOCKHOLM**

Avdelning 30

**DOM**  
2015-11-05  
Meddelad i  
Stockholm

Mål nr  
20635-15

**SÖKANDE**

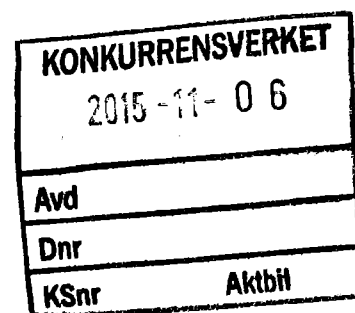
iTell AB, 556550-5608  
Box 29  
813 21 Hofors

**MOTPART**

Inspektionen för vård och omsorg  
Box 45184  
104 30 Stockholm

**SAKEN**

Offentlig upphandling




---

**FÖRVALTNINGSRÄTTENS AVGÖRANDE**

Förvaltningsrätten avslår iTell AB:s ansökan om överprövning.

Dok.Id 663162

Postadress	Besöksadress	Telefon	Telefax	Expeditionstid
115 76 Stockholm	Tegeluddsvägen 1	08-561 680 00	08-561 680 01	måndag – fredag 08:00-16:30
		E-post: forvaltningsrattenistockholm@dom.se		

**YRKANDEN M.M.**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomför en upphandling av stödjande svarstjänster, (2.7.2.-21577/2015). Upphandlingen genomförs genom öppet förfarande enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU). IVO fattade den 14 september 2015 ett tilldelningsbeslut enligt vilket annat bolag än iTell AB (bolaget) tilldelades aktuellt uppdrag.

*Bolaget yrkar att förvaltningsrätten ska besluta att upphandlingen ska göras om. Som grund för sin talan anför bolaget bl.a. följande. IVO har brutit mot LOU då IVO ställt krav i upphandlingen som varit omöjliga att uppfylla för någon anbudslämnare. Det innebär ett brott mot proportionalitetsprincipen. Till följd av detta har bolaget gått miste om möjligheten att tilldelas avtal i upphandlingen och har därmed lidit eller riskerar i vart fall att lida skada.*

*IVO anser att ansökan i första hand ska avvisas eftersom den är uppenbart ogrundad och i andra hand att den ska avslås.*

**SKÄLEN FÖR AVGÖRANDET**

En leverantör som anser att han lidit eller kan komma att lida skada till följd av att den upphandlande myndigheten/ enheten brutit mot bestämmelserna i LOU kan ansöka om överprövning i allmän förvaltningsdomstol.

Förvaltningsdomstol får överpröva en upphandling efter en sådan ansökan av en leverantör som anser sig ha lidit eller kunna komma att lida skada (16 kap. 4 § LOU). Prövningen i förvaltningsrätten utgör en kontroll av att den upphandlande myndigheten har följt de grundläggande principerna som återfinns i lagen. Frågan är om det utifrån vad bolaget har framfört i målet finns anledning att vidta sådana åtgärder som anges i 16 kap. 6 § LOU. För att ett ingripande ska bli aktuellt krävs att bolaget kan visa att det har lidit skada eller kan komma att lida skada på grund av att den upphandlande

myndigheten brutit mot de grundläggande principerna eller någon annan bestämmelse i LOU.

I en överprövningsprocess gäller således 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 (jfr RÅ 2009 ref. 69). Vidare är det den sökande som ska visa att han har lidit eller kan komma att lida skada av den eller de brister som påtalats (jfr HFD 2013 ref. 53).

*Bolaget* anför till stöd för sitt påstående att bolaget lidit eller riskerat lida skada i huvudsak att det är ett oproportionerligt och otydligt krav som ställts i förfrågningsunderlaget att en leverantör ska klara IVO:s serviceåtagande. Det kan inte vara acceptabelt att en myndighet ställer upp absoluta krav i en upphandling som genom sin formulering är fullständigt omöjliga att uppfylla. I förfrågningsunderlaget punkten 1.4.1 Allmänna förutsättningar anges bl.a. att IVO:s serviceåtagande för närvarande innebär att väntetiden för att komma fram till telefonist ska vara högst 55 sekunder. I förfrågningsunderlaget punkten 1.4.2 Efterfrågade svarstjänster under rubriken "Löpande svarstjänst (overflow)" framgår det tydligt att samtal inte kommer att förmedlas till den upphandlande leverantörens personal för hantering av samtal förrän efter att ett samtal stått på kö hos IVO:s egna telefonister i två minuter. Detta innebär att den maximala kötiden innan svar som krävs enligt IVO:s serviceåtaganden inte är möjliga att nå då samtal till extern leverantör ankommer till telefonist som tidigast efter 120 sekunder. Kravet är därmed fullständigt omöjligt att uppfylla. I övrigt ska leverantör också tillse att tillräckligt antal behöriga telefonister svarar så att IVO:s serviceåtagande kan uppnås. Oavsett hur många telefonister som anbudslämnaren har tillgängligt för uppdraget är det omöjligt att uppfylla kravet.

IVO har även anfört att utökad svarstjänst innebär att leverantören utöver den löpande svarstjänsten ska ersätta IVO:s telefonister under en begränsad tid, exempelvis sjukdom eller semester. Om detta var avsikten med upphandlingen skulle det ha angivits i förfrågningsunderlaget. Även i punkten 1.4.4. samtal anges att samtal ska genomföras i enlighet med IVO:s serviceåtagande vilket är omöjligt då samtal inte erbjuds extern telefonist förrän 65 sekunder efter serviceåtagandets maximala väntetid har överskridits.

För att delta i en upphandling måste ställda krav alltid accepteras för att ges möjlighet att lämna anbud, i detta fall har IVO ställt krav som är orimliga då de är omöjliga att uppnå. Till följd av IVO:s överträdelse av LOU har bolaget gått miste om möjligheten att tilldelas avtal i upphandlingen och har därmed lidit eller riskerar i vart fall att lida skada.

*IVO* anför i huvudsak följande. Det finns inte något i förfrågningsunderlaget som anger att leverantören ska ansvara för att uppnå IVO:s serviceåtagande. Bolagets anbud har uteslutits från upphandlingen då det inlämnade anbudet inte visar tillräcklig kapacitet hos telefonisterna, framförallt avseende kunskaper i engelska. Det är anmärkningsvärt att bolaget i sitt anbud angivit att de uppfyller samtliga krav för upphandlingen om de anser att det finns krav som är omöjliga att uppnå. Förfrågningsunderlaget har utformats tydligt och proportionerligt. Omständigheter och krav för tjänsternas utförande har varit förutsebara för leverantörerna. Bolaget har inte lidit skada genom förfrågningsunderlagets utformande.

#### **Förvaltningsrättens bedömning**

I ansökan om överprövning har bolaget anfört sitt yrkande och skälen för det. Bolaget anser sig ha lidit eller kunna komma att lida skada på grund av

att IVO agerat i strid mot bestämmelser i LOU. Ansökan är vidare inkommen till förvaltningsrätten i enlighet med vad som föreskrivs i LOU. Förvaltningsrätten finner därmed skäl att pröva bolagets ansökan.

De fel som bolaget påstår har förekommit vid upphandlingen hänför sig till förfrågningsunderlaget och således till det konkurrensuppsökande skedet. Skaderekvisitet är i dessa fall förhållandevis lågt ställt och anses i normalfallet vara uppfyllt vid överträdelser som hade kunnat innebära att den sökande leverantören hade utformat sitt anbud på ett annat sätt.

Bolaget har till stöd för sitt påstående att bolaget lidit skada eller riskerar att lida skada i huvudsak anfört att bolaget gått miste om möjligheten att tilldelas avtal i upphandlingen.

IVO har anfört att anledningen till att bolagets anbud uteslutits från upphandlingen är att det inlämnade anbudet inte ansetts visa tillräcklig kapacitet hos telefonisterna, framförallt avseende kunskaper i engelska, (jfr förfrågningsunderlaget 1.3.9). Förvaltningsrätten noterar att bolaget har haft möjlighet att bemöta vad IVO har anfört angående skälen för att bolagets anbud uteslutits från upphandlingen men inte gjort det.

Förvaltningsrätten konstaterar att bolaget har ingett ett anbud i upphandlingen och också, såvitt vad framkommit i målet, accepterat de allmänna förutsättningarna i förfrågningsunderlaget 1.4 Krav för tjänsten, 1.4.1. Allmänna förutsättningar. De påstådda felen gällande förfrågningsunderlaget punkt 1.4.2. Efterfrågade svarstjänster under rubriken "Löpande svarstjänst (overflow)" samt punkten 1.4.4. genomförande av samtal, har enligt förvaltningsrätten inte visats påverka bolagets möjligheter att lämna ett mer fördelaktigt anbud och bolaget kan därmed inte heller anses ha lidit skada eller riskerat att lida skada på grund detta. Det har alltså inte, på grund av vad bolaget har anfört, kommit fram

skäl för ett ingripande med stöd av LOU. Bolagets ansökan om överprövning ska därför avslås.

### HUR MAN ÖVERKLAGAR

Detta avgörande kan överklagas. Information om hur man överklagar finns i bilaga (DV 3109/1A LOU).



Eva Gullfeldt

Rådman

Hanna Axelsson har föredragit målet.



# SVERIGES DOMSTOLAR

## HUR MAN ÖVERKLAGAR - PRÖVNINGSTILLSTÅND

Den som vill överklaga förvaltningsrättens beslut ska skriva till Kammarrätten i Stockholm. **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.