

K E N D E L S E

Navi Partner København ApS
(selv)

mod

Nationalmuseet
(advokat Annemette Thorgaard, København)

Ved udbudsbekendtgørelse nr. 678522-2024 af 5. november 2024 udbød Nationalmuseet som offentligt udbud efter udbudslovens afsnit II en kontrakt vedrørende billet- og medlemssystem samt POS-system.

Udbuddet vedrører indkøb af nyt billet- og medlemssystem samt POS-system ("Point of Sales") til publikumsbetjening ved alle Nationalmuseets besøgssteder. Systemet skal ifølge udbudsbekendtgørelsen integreres med Nationalmuseets øvrige systemer i "best-of-breed" it-arkitektur. Kontrakten omfatter ligeledes drift, vedligeholdelse og support af den implementerede løsning. Den anslåede værdi af kontrakten er 4 mio. kr.

Udbudsmaterialet blev udsendt den 5. november 2024, og ved udløbet af fristen for afgivelse af tilbud den 6. december 2024 havde fire virksomheder, herunder Navi Partner København ApS (herefter "NaviPartner") og Amero ApS (herefter "Amero") afgivet tilbud. Den 10. januar 2025 meddelte Nationalmuseet, at det agtede at indgå kontrakt med Amero efter udløbet af standstill-perioden, den 20. januar 2025.

Den 17. januar 2025 indgav NaviPartner klage til Klagenævnet for Udbud over Nationalmuseet. Ved delkendelse af 14. februar 2025 besluttede klagenævnet ikke at tillægge klagen opsættende virkning, da betingelsen om ”*fumus boni juris*” ikke var opfyldt.

NaviPartner har nedlagt følgende påstande:

”1. Allokerede ressourcer

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at ordregiveren har handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 ifm. vurderingen af Navipartners beskrivelser af allokerede resurser.

...

2. Integration

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at ordregiveren har handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 ifm. vurderingen af Navipartners beskrivelser af integrationer.

...

3. Drift, lancering og support

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at ordregiveren har handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 ifm. vurderingen af Navipartners beskrivelser af testforløb og testmiljø.

...

4. POS

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at ordregiveren har handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 ifm. vurderingen af Navipartners beskrivelser af gavekurve og lagerstyring af samme.”

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

Sagens nærmere omstændigheder

Følgende fremgår af udbudsbetingelserne bl.a.:

”3.3 Udbudsmaterialet

Udbudsmaterialet er tilgængeligt via udbudssystemet, jf. pkt. 3.2.

Udbudsmaterialet består af følgende:

- **Udbudsbekendtgørelsen**
- **Udbudsbetingelserne**
- **ESPD** (det fælles europæiske udbudsdokument)
- **Udkast til kontrakt med bilag 1-11**, som indeholder de juridiske bestemmelser, der regulerer forholdet mellem kontraktparterne:
 - Bilag 1 - Spørgsmål, svar og ændringer til udbudsmaterialet (udarbejdes efter udbuddet)
 - Bilag 2 - Kundens kravspecifikation
 - Bilag 3 - Leverandørens løsningsbeskrivelse
 - Bilag 4 –Priser
 - Bilag 5 – Projekt- og tidsplan
 - Bilag 6 – Ændringshåndtering
 - Bilag 7 – Samarbejdsorganisation
 - Bilag 8 – De allokerede medarbejdere
 - Bilag 9 – Drift, vedligeholdelse og support
 - Bilag 10 – Servicemål
 - Bilag 11 – Databehandleraftale

Erklæring om persondataunderretning.”

Som en del af udbudsmaterialet indgik således som bilag 2 dokumentet ”Kundens kravspecifikation”. Følgende fremgår heraf bl.a.:

”Baggrund

Nationalmuseet er en stor og kompleks organisation med ca. 650 medarbejdere ansat på i alt 12 besøgssteder. Hvert besøgssted har særskilt autonomi med egen administration, som på diverse områder understøttes af de organisatorisk tværgående afdelinger og enheder, der til daglig sidder på Nationalmuseet København. Samlet set har Nationalmuseets besøgssteder ca. 1,3 mio. gæster om året.

Oversigt over Nationalmuseets besøgssteder:

Besøgssted	Lokalitet
Nationalmuseet	København K
Musikmuseet	Frederiksberg C
Krigsmuseet	København K
Frihedsmuseet	København K
Frilandsmuseet	Lyngby
Bonavista	Holbæk
Kronborg Slot	Helsingør
Liselund Ny Slot	Borre
Kongernes Jelling	Jelling

Besøgssted	Lokalitet
Vikingeborgen Trelleborg	Slagelse
Frøsløvlejrens Museum	Padborg
Kommandørgården	Rømø

Organisationens kommercielle it udvikles og driftes af enheden Kommerciel it, som også har kontor på Nationalmuseet København. Enheden består pt. af tre faste medarbejdere og en ERP-konsulent. Enheden står bl.a. for at drifte det kommercielle ERP-system, billetsystemet og POS'erne. Sideløbende med driften af de nuværende systemer, skal enheden udvikle og indkøbe nye systemer.

Udskiftningen af billet- og medlemssystemet samt POS-systemet er et led i en større udskiftning af hele organisationens kommercielle it-plattform. Sideløbende med denne opgave pågår der derfor udskiftning af et kommercielt ERP-system hvor vi skifter fra Microsoft Navision 16 til Business Central cloud (BC). Den nye BC skal indeholde alt økonomidata vedrørende billetsalg og indkøb/salg ved besøgsstedernes butikker.

Nationalmuseet benytter økonomistyrelsens system "Navision stat" som primære økonomisystem. Den igangværende implementering af BC er et supplerende system, som integreres med Navision Stat via en GIS (Generisk Integrationssnitflade). Denne integration vil have afsmittende indvirkning på, hvordan billet- og POS-system samt integrationer kan implementeres og tilpasses.

Nuværende it-arkitektur

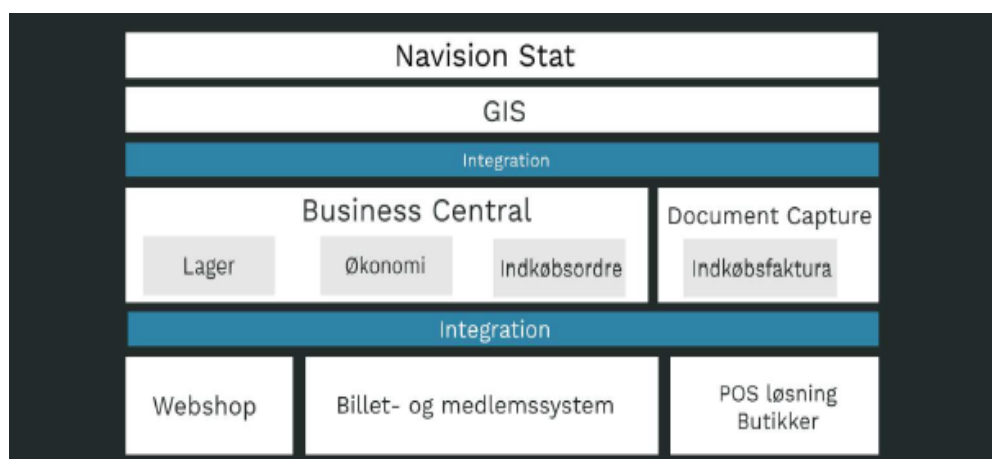
Nationalmuseets kommercielle platform er i dag klar til opgradering, først og fremmest for at kunne højne serviceniveauet overfor gæsterne, men også for at undgå teknisk forældelse og sikkerhedsbrud.



Det bærende system i den nuværende arkitektur er ERP-systemet Microsoft Navision 16. Navision 16 blev med udgangen af 2023 ikke længere supporteret og det er derfor besluttet at opgradere til den nye version; Dynamics 365 Business Central (BC). Da langt de fleste kommercielle funktioner (herunder billeshåndtering og access management) i dag er udviklet i selve Navision 16, vil opgraderingen medføre, at alle nuværende integrationer og systemer vil få brug for en opgradering eller udskiftning og medfører i sidste ende, at museet skal udskifte stort set hele den nuværende kommercielle it-arkitektur på én gang.

Ny arkitektur

Den nye it-arkitektur skal baseres på en ”best-of-breed” strategi, hvor systemerne til enhver tid vil kunne til- og frakobles den samlede arkitektur, efterhånden som besøgsstedernes behov ændrer sig.



Med denne model kan de enkelte systemer blive brugt til præcis det, de er beregnede til, og arkitekturen vil kunne optimeres til f.eks. salg af billetter, medlemskaber og fysiske varer.”

Af udbudsbetingelserne fremgår også følgende bl.a.:

”4.8 Tilbuddets indhold

Tilbuddet skal indeholde:

- Udfyldt ESPD, jf. pkt.4.4.
- Udfyldt bilag 3 - Leverandørens løsningsbeskrivelse
- Udfyldt bilag 4 – Priser
- Udkast til bilag 5 – Projekt- og tidsplan
- Udfyldt bilag 8 – De allokerede medarbejdere
- Underskrevet erklæring om persondataunderretning.

Det er ikke et krav, at tilbuddet indeholder kontrakten og de bilag til kontrakten, som ikke skal udfyldes af tilbudsgiver. Kontrakten og disse bilag anses for accepteret af tilbudsgiver i forbindelse med afgivelse af tilbud.

...

5. Evaluering af tilbud

Evaluering af tilbud foretages som beskrevet nedenfor.

5.1. Tildelingskriterium

Kontrakten vil blive tildelt den tilbudsgiver, der afgiver det økonomisk mest fordelagtige tilbud ud fra tildelingskriteriet bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Ordregiver vil i den forbindelse lægge følgende underkriterier til grund:

Underkriterier	Relativ vægt	Delkriterier	Relativ vægt
Kvalitet	70 %	De allokerede ressourcer	10 %
		Billet- og medlemssystem CRM	20 %
		Access Management	10 %
		Billetwebshop	10 %
		POS (Point of Sales)	20 %
		Integration	10 %
		Drift, lancering og support	20 %
Pris	30 %	Samlet evalueringsteknisk pris	100 %

Procentsatserne angiver de enkelt underkriteriers relative vægt i tilbuds-evalueringen.

Delkriterierne under det økonomiske underkriterium vægter ligeledes med den angivne procentuelle vægt.

6. Evalueringsmodel

Ved evalueringen anvendes en pointmodel, hvor hvert kriterie evalueres ved brug af følgende pointskala:

Point	Beskrivelse
8	Bedst mulige opfyldelse af kriteriet
7	Glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet 7
6	God/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet 6
5	Over middel i opfyldelse af kriteriet 5
4	Middel/tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet 4
3	Under middel i opfyldelse af kriteriet 3
2	Mindre tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet 2
1	Ringe opfyldelse af kriteriet 1
0	Dårlig opfyldelse af kriteriet (men konditionsmæssigt tilbud)

6.1. Evaluering i forhold under underkriteriet kvalitet

Underkriteriet Kvalitet er opdelt i en række delkriterier med vægtning, som er anført i pkt. 5.1 ovenfor. Til brug for ordregivers evaluering i forhold til underkriteriet Kvalitet anvendes en model, der udmønter evalueringen for hvert delkriterium i ét point på baggrund af en samlet vurdering. Der gives således et point fra 0 til 8 på ovennævnte skala. Der tildeles point efter en absolut standard, jf. ovennævnte skala.

Derefter vil point for hvert delkriterium blive vægtet med den respektive vægtning for hvert delkriterium, jf. pkt. 5.1. De vægtede point beregnes med op til to decimaler.

Den samlede point for underkriteriet Kvalitet beregnes ved at sammenlægge de vægtede point for de enkelte delkriterier.

I forhold til de enkelte delkriterier vil evalueringen ske på følgende grundlag:

Delkriterium	Evalueringsgrundlag
Allokerede ressourcer/tilbudt bemanding	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af bilag 8 (De allokerede medarbejdere), dvs. på baggrund af de fremsendte CV'er for medarbejdere i det allokerede team i den i bilag 8 angivne skabelon. Det fremgår af bilag 8, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.
Billet- og medlemssystem CRM	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af evalueringskrav nr. 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33 og 35 i bilag 2 (Kravspecifikation). Det fremgår af de respektive evalueringskrav, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.
Access Management	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af evalueringskrav nr. 38 og 40 i bilag 2 – (Kravspecifikation). Det fremgår af de respektive evalueringskrav, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.

Delkriterium	Evalueringsgrundlag
Billetwebshop	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af evalueringskrav nr. 43, 49, 51, 53, 55, 57 og 58 i bilag 2 (Kravspecifikation). Det fremgår af de respektive evalueringskrav, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.
POS (Point of Sales)	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af evalueringskrav nr. 67, 69, 71, 73, 75, 77, 79, 81, 83, 84 og 85 i bilag 2 (Kravspecifikation). Det fremgår af de respektive evalueringskrav, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.
Integration	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af evalueringskrav nr. 87, 92, 94 og 96 i bilag 2 (Kravspecifikation). Det fremgår af de respektive evalueringskrav, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.

Delkriterium	Evalueringsgrundlag
Drift, lancering og support	Evalueringen af dette delkriterium foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivers besvarelse af evalueringskrav nr. 98, 101 og 103 i bilag 2 (Kravspecifikation) samt på baggrund af tilbudsgivers udkast til bilag 5 (Projekt- og tidsplan). Det fremgår af de respektive evalueringskrav, hvilke momenter, som ordregiver vil tillægge positiv betydning i forbindelse med evalueringen.

6.2. Evaluering i forhold til underkriteriet Pris

Til brug for ordregivers evaluering i forhold til underkriteriet Pris anvendes en lineær pointmodel, hvor tilbud med den laveste pris får tildelt 8 point, og hvor der gives 0 point ved laveste pris + 70 pct.

Point for hvert tilbud udregnes efter følgende formel:

$$\text{Point} = \text{maksimumpoint} - ((\text{maksimumpoint} - \text{minimumpoint})/x \text{ pct.}) * (\text{pris} - \text{laveste pris})/\text{laveste pris}$$

X er udtryk for det forventede spænd mellem laveste og højeste pris, som er 70 pct.

Såfremt et eller flere tilbud ligger uden for spændet laveste pris + 70 pct., vil spændet blive udvidet med 10 procentpoint, indtil alle tilbud kan rummes inden for prisspændet.

6.3. Samlet evaluering af tilbud

Hvert tilbud vil blive evalueret ud fra en samlet pointscore, der udgør summen af tilbuddets vægtede point for hvert af underkriterierne. Den samlede pointscore beregnes som følger:

$$\text{Tilbuddets samlede pointscore} = (\text{pointscore for underkriteriet Pris} * 30 \text{ pct.}) + (\text{pointscore for underkriteriet Kvalitet} * 70 \text{ pct.})."$$

Nationalmuseet havde ved tilbudsfristens udløb den 6. december 2024 modtaget tilbud fra fire tilbudsgivere, nemlig Accessdata A/S, Amero, Loby ApS og NaviPartner. Alle fire tilbud blev vurderet konditionsmæssige.

NaviPartners tilbud bestod af de dokumenter, der var angivet i udbudsbetingelserne pkt. 4.8, nemlig et udfyldt ESPD, et udfyldt bilag 3 - Leverandørens løsningsbeskrivelse, et udfyldt bilag 4 - Priser, et udfyldt udkast til bilag 5 - Projekt- og tidsplan og et udfyldt bilag 8 - De allokerede medarbejdere og en underskrevet erklæring om persondataunderretning.

Ved underretningsbrev af 10. januar 2025 meddelte Nationalmuseet, at tilbudsevalueringen var sket i overensstemmelse med den beskrevne evalueringsmodel i udbudsbetingelserne og havde resulteret i, at Amero ApS havde afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud, hvorfor Amero ApS blev tildelt kontrakten.

Følgende fremgår også af underretningsbrevet af 10. januar 2025 bl.a.:

”Tilbudsevaluering

Tilbuddene er evalueret ud fra tildelingskriteriet bedste forhold mellem pris og kvalitet med følgende under- og delkriterier:

Under-kriterier	Vægtning	Delkriterier	Relativ vægt
Kvalitet	70 pct.	Allokerede ressourcer	10 pct.
		Billet- og medlemssystem CRM	20 pct.
		Access management	10 pct.
		Billet-webshop	10 pct.
		POS	20 pct.
		Integration	10 pct.
		Drift, lancering og support	20 pct.
Pris	30 pct.		

Tilbudsevalueringen er sket i overensstemmelse med den i udbudsbetingelserne beskrevne evalueringsmodel og har resulteret i følgende resultat:

Tilbudsgiver	Evaluerings- teknisk pris	Pris om- regnet til point	Kvali- tativ score	Samlet beregnet score (vægtet)
Amero ApS	6.996.185 kr.	5,96	6,5	6,34
NaviPartner Kø- benhavn ApS	5.158.463 kr.	8,00	5,4	6,18
Accessdata A/S	5.833.012 kr.	7,25	5,5	6,03
Loby ApS	12.238.500 kr.	0,16	5,3	3,76

Nedenfor har Ordregiver anført en detaljeret begrundelse for udfaldet af tilbudsevalueringen.

Kvalitativ evaluering af Amero og NaviPartner:

Delkriterium	Vægt- ning af delkrite- rium	Point Amero	Vægtet point- score Amero	Point Navi- Partner	Vægtet point- score Navi- Partner
Allokerede ressour- cer	10%	7	0,7	4	0,4
Billet- og medlems- system CRM	20%	6	1,2	6	1,2
Access management	10%	6	0,6	6	0,6
Billetwebshop	10%	6	0,6	6	0,6
POS (Point of Sales)	20%	7	1,4	6	1,2
Integration	10%	6	0,6	4	0,4
Drift, lancering og support	20%	7	1,4	5	1,0
Underkriterie Kva- litet i alt	100%		6,5		5,4

Evaluering af underkriteriet Kvalitet

Delkrite- rie	Amero	NaviPartner
Allokerede ressourcer	Det vurderes, at de allokerede ressourcer, efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, giver en glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 7, idet Ressourcerne er på højt niveau med velbeskrevet erfaring inden for Billet- og POS systemer. Erfaringsgrundlaget er meget velbeskrevet med lignende projekter og disses indhold/løsninger. Ressourcerne afdækker hinanden ift. kompetencer og roller i projektet med f.eks. god fordeling mellem tech-folk og overordnede roller. De allokerede ressourcer har god erfaring med integration til andre systemer.	Det vurderes, at de allokerede ressourcer, efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, giver en middel/tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 4, idet Ressourcerne har god erfaring inden for Billet- og POS systemer, dog er erfaringsgrundlaget meget kortfattet beskrevet uden beskrivelser af indhold i lignende projekter. Ressourcerne afdækker hinanden ift. kompetencer og roller i projektet, dog er der forholdsmæssigt mange i overordnede roller ift. tech-folk på projektet. Erfaring med integrationer til andre systemer beskrives slet ikke og kan derfor ikke vurderes positivt.
Billet- og medlems-system CRM	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 6, hvilket er ens for de to tilbudsgivere og derfor udspecificeres der ikke yderligere.	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 6, hvilket er ens for de to tilbudsgivere og derfor udspecificeres der ikke yderligere.

Delkrite- rie	Amero	NaviPartner
Access ma- nagement	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 6, hvilket er ens for de to tilbudsgivere og derfor udspecificeres der ikke yderligere.	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 6, hvilket er ens for de to tilbudsgivere og derfor udspecificeres der ikke yderligere.
Billet- webshop	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 6, hvilket er ens for de to tilbudsgivere og derfor udspecificeres der ikke yderligere.	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 6, hvilket er ens for de to tilbudsgivere og derfor udspecificeres der ikke yderligere.

POS (Point of Sales)	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 7, idet Tilbudsgiver beskriver, at deadlocks ikke kan forekomme, hvilket vurderes meget positivt. Tilbudsgiver tilbyder en bred variation af betalingsudbydere. Der kan opsættes differentierede betalingsmetoder på den enkelte POS. Brugervenligheden på opsætning af POS vurderes meget høj. Opslag i revisionsrullen vurderes brugervenlig. Tilbudsgiver har en opsætning omkring gavekurve, der giver overblik over varelager på varer, der indgår i disse. Desuden er det muligt at kampagnestyre alle typer af rabatter. Kunde- og fakturaoprettelse vurderes som brugervenligt i løsningen.	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 6, idet Tilbudsgiver beskriver håndtering af bogføring, der sandsynliggør få deadlocks, dog beskrives ikke, hvordan de spottes og fejlhåndteres. Tilbudsgiver tilbyder en bred variation af betalingsudbydere. Der kan opsættes differentierede betalingsmetoder på den enkelte POS. Brugervenligheden på opsætning af POS vurderes meget høj. Opslag i revisionsrullen vurderes brugervenlig. Kunde- og fakturaoprettelse vurderes som meget brugervenligt i løsningen. Varehåndtering på POS vurderes som en meget brugervenlig løsning. Dog omfatter beskrivelse af rabatopsætning ikke midlertidig kampagnestyling på mix-rabatter, det er derfor uklart om dette er en mulighed.
-----------------------------	---	---

Delkrite- rie	Amero	NaviPartner
	Varehåndtering på POS vurderes som en meget brugervenlig løsning. Tilbudsgiver har beskrevet, at deres offline-salg opleves som online, hvilket er brugervenligt.	Tilbudsgiver beskriver ikke noget om mulighed for gavekurve og lagerstyring for varer i disse. Tilbudsgiver leverer en stand alone <i>NØD POS app</i> med en <i>Tap to Pay</i> funktion. Dog er beskrivelsen kort og det fremgår ikke, om nogle af de positive momenter opfyldes, f.eks. om overgangen mellem offline og onlinesalg sker gnidningsfrit, om arbejdet opleves som at være online, om man frit skal skifte til <i>NØD POS App</i> ved dårlig net-forbindelse. Brugervenligheden er heller ikke beskrevet og kan derfor ikke vurderes.

Delkrite- rie	Amero	NaviPartner
Integration	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 6, idet Tilbudsgiver har grundigt beskrevet integrationsmuligheder- og typer til andre systemer f.eks. nye websites. Tilbudsgiver opfylder kravet vedrørende statistik til overførsel til Power BI. Billetrefundering er automatiseret hos tilbudsgiver, så der automatisk sker kreditering i BC, tilbagebetaling til kunden og spærring af billet, hvilket vurderes meget redaktørvenligt.	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en middel/tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 4, idet Tilbudsgiver beskriver en applikationsløsning, der sikrer et gnidningsfrit flow til Business Central. Tilbudsgiver opfylder kravet vedrørende statistik til overførsel til Power BI. Dog beskrives den åbne tilgængelige API løsning ultrakort og uden eksempler fra lignende kunder. Tilbudsgivers løsning beskriver kort at ordre og bonner kan sættes til retur, dog beskrives ikke proces vedr. refundering til kunde eller automatisering heraf – herunder hvor vidt der oprettes kreditnota, hvilket vurderes meget negativt.

Drift, lancering og support	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen, efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet og Amero opnår dermed scoren 7, idet Tilbudsgiver har en redaktør- og brugervenlig løsning vedr. automatiseret sletning af persondata/GDPR-overholdelse. Tilbudsgiver har meget grundigt beskrevet supportfunktion, herunder hvordan supportsager håndteres og prioriteres. Ved mere komplicerede sager vil support inddrage andre interne teams. Overholder krav om support udenfor almindelig åbningstid og ressourcer med kendskab til løsningen. Tilbudsgiver har leveret en meget udspecificeret projektplan og konkretiseret forudsætninger og plan for afvikling af go live på tværs af alle besøgssteder på én gang. Tilbudsgiver har en grundigt beskrevet testproces, hvor der er taget hensyn til den samlede arkitektur, som kan sikre valide testresultater og adgang til løbende test	Det vurderes, at løsningsbeskrivelsen efter en samlet vurdering, herunder relativt ift. de andre tilbud, har en over middel opfyldelse af kriteriet og NaviPartner opnår dermed scoren 5, idet Tilbudsgiver har en redaktør- og brugervenlig løsning vedr. automatiseret sletning af persondata/GDPR-overholdelse. Tilbudsgiver har beskrevet supportfunktion, der opfylder krav i/udenfor almindelig åbningstid og har ressourcer, der kender til løsningen. Tilbudsgiver har leveret en projektplan og konkretiseret forudsætninger og plan for afvikling af go live på tværs af alle besøgssteder på én gang. Tilbudsgivers beskrivelse af testforløb er dog overfladisk besvaret og vurderes til at være en opgave med primært ansvar hos Nationalmuseet. Tilbudsgiver har ikke beskrevet noget om testmiljøer og processer herfor.
------------------------------------	--	---

Delkriterie	Amero	NaviPartner
	for alle typer af brugere – herunder fysisk test af POS set-up, og hvor der er lagt op til et tæt samarbejde omkring testudførelse.	

Evaluering af pris

Jeres tilbud har en lavere pris end Amero, men dels vægter pris kun med 30%, og dels var der så stor afvigelse fra højeste til laveste pris, at beregningerne skulle op i faktor 1,4, før tilbudsgiver med højeste pris fik positivt point.

Samlet evaluering

Underkriterie Kvalitet har været udslagsgivende for opnåelse af højeste pointscore.”

Parternes anbringender

Ad påstand 1

NaviPartner har gjort gældende, at det er faktuel forkert, at Nationalmuseet i evalueringen af NaviPartners tilbud har vurderet, at selskabets erfaringsgrundlag i forhold til allokerede ressourcer er kortfattet beskrevet og mangler eksempler på lignende projekter. NaviPartner har herunder stået for driften af Nationalmuseets billet- medlemssystemer, finans/bogholderi, lager, POS mv. i mere end 10 år.

Det er en fejl, at der fra Nationalmuseets side i evalueringen peges på en skæv fordeling mellem overordnede roller og ”tech-folk”, eftersom NaviPartners leverance indeholder meget få tekniske komponenter. Der skal ikke etableres integration mellem Billet- & medlemssystem, POS og Nationalmuseets Business Central, da alle moduler installeres direkte i Business Central instansen.

Projektet indeholder derudover fuldt hardware genbrug, da NaviPartner er den eksisterende leverandør, og de eksisterende komponenter understøtter alle aktuelle hardware krav. Der er derfor ikke brug for service teknik i

samme omfang som andre tilbudsgivere måtte have behov for. Det fremgår i øvrigt tydeligt af NaviPartners tilbud, hvordan de enkelte roller og ressourcer er allokeret med en tydelig vægtning af teknisk ekspertise, der matcher projektets behov.

Nationalmuseets vurdering i evalueringen, hvorefter erfaring med integration til andre systemer slet ikke beskrives og derfor ikke vurderes positivt, er forkert, da NaviPartner slet ikke har brug for integrationer i samme omfang som andre tilbudsgivere.

Det er i strid med ligebehandlingsprincippet at vurdere potentielle leverandørers svar ens, når de tilbudte løsninger i deres arkitektur er så forskelligartede.

Nationalmuseet har gjort gældende, at det fremgår af udbudsbetingelsernes pkt. 6.1, at evalueringen af delkriteriet ”Allokerede ressourcer/tilbudt bemanding” foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivernes besvarelser af ”Bilag 8 – De allokerede medarbejdere”, der indeholder en vejledningstekst med en nærmere beskrivelse af, hvad der ville blive lagt vægt på ved evalueringen.

NaviPartner har i ”Bilag 8 – De allokerede ressourcer” udfyldt fem CV’er. I de felter, der skulle omfatte de tilbudte medarbejders ”Erfaringsgrundlag”, har NaviPartner alene anført navne på kunder uden at beskrive, hvad leverancerne til kunden nærmere har omfattet af systemer og teknisk set-up. NaviPartner har derfor ikke dokumenteret, at medarbejderne har solid erfaring med implementering af billet- og POS-systemer og udvikling af integrationer til andre systemer, således som det er efterspurgt i angivelsen af, hvad der ville blive tillagt positiv betydning ved evalueringen, jf. vejledningsteksten i bilag 8.

I overensstemmelse med ligebehandlingsprincippet har Nationalmuseet behandlet alle tilbudsgivere lige og alene lagt vægt på de forhold, der fremgik af tilbuddene. Eftersom der ikke af bilag 8 fremgik en beskrivelse af medarbejdernes erfaring med ydelserne til Nationalmuseet, kunne disse ikke blive tillagt betydning.

Nationalmuseet har i overensstemmelse hermed ved evalueringen af NaviPartners tilbud, jf. underretningsbrevet af 10. januar 2025, vurderet, at "Ressourcerne afdækker hinanden i forhold til kompetencer og roller i projektet, dog er der forholdsmeæssigt mange i overordnede roller i forhold til tech-folk på projektet". NaviPartner har i det udfyldte "Bilag 8 – De allokerede ressourcer" i øvrigt ikke udfyldt feltet om "Anden relevant information" eller på anden vis argumenteret nærmere for sammensætningen af de tilbudte ressourcer i forhold til andelen af tech-folk. Nationalmuseets skønsmeæssige evaluering af fordelingen af de tilbudte kompetencer er både saglig og fuldt ud inden for rammerne af vejledningsteksten om, hvad der ville blive tillagt vægt ved evalueringen.

Nationalmuseets ønske om ressourcer med erfaring med udvikling af integrationer til andre systemer (også andre end Business Central) skyldes bl.a. ønsket om en løsning, hvor it-systemerne til enhver tid vil kunne til- og frakobles den samlede it-arkitektur, efterhånden som besøgsstedernes behov ændrer sig. Kriteriet er således også fuldt ud sagligt og knyttet til den udbudte ydelse. Af NaviPartners tilbud om de allokerede medarbejdere i det udfyldte bilag 8 fremgik ikke nogen oplysninger, som dokumenterede, at medarbejderne har solid erfaring med udvikling af integrationer til andre systemer, og det var således fuldt ud udbudsretligt lovligt, at Nationalmuseet tillagde dette betydning i forbindelse med evalueringen.

Ad påstand 2

NaviPartner har gjort gældende, at Nationalmuseets vurdering ved evalueringen, hvorefter NaviPartners API-beskrivelse betegnes som "ultrakort" og uden eksempler, er urimelig.

NaviPartners tilbudte løsning installeres direkte i Business Central instansen, hvorfor der slet ikke vil være behov for integration mellem Business Central, POS og Billet- & medlemssystem. Sådan er Nationalmuseets nuværende løsning, der har kørt i mere end 10 år. Det er derfor irrelevant, om beskrivelserne af API'erne er korte, da de ikke er relevante for NaviPartners tilbud.

Nationalmuseets vurdering afspejler heller ikke NaviPartners dokumenterede styrker inden for integration. Dokumentation for NaviPartners API portal samt Microsofts API'er fremgår tydeligt af NaviPartners løsningsbeskrivelse i bilag 3, besvarelsen angående punkt 87 og 93.

I underretningsbrevet af 10. januar 2025 har Nationalmuseet vurderet det som meget negativt, at der i NaviPartners tilbud ikke er beskrevet en proces vedrørende refundering til kunde eller automatisering heraf, herunder hvorvidt der oprettes en kreditnota. Dette er en fejl i vurderingsprocessen og et brud på ligebehandlingsprincippet, da det ikke fremgår af evalueringskriteriet for punkt 94 i bilag 3, kravspecifikationerne, at beskrivelser af kreditnota-oprettelse er nødvendige.

Nationalmuseet har gjort gældende, at det fremgår af udbudsbetingelsernes pkt. 6.1, at evalueringen af delkriteriet ”Integration” foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivernes besvarelse af evalueringskrav nr. 87, 92, 94 og 96 i kravspecifikationen.

Nationalmuseet har i overensstemmelse med ligebehandlingsprincippet behandlet alle tilbudsgivere lige og alene lagt vægt på de forhold, der fremgik af tilbuddene. NaviPartners udfyldte bilag 3, punkt 3 (afsnit 3), om Access Control, som NaviPartner henviser til, omfatter evalueringskrav 38 og 40, som ikke kan tillægges vægt i relation til evaluering af delkriteriet ”Integration”, jf. udbudsbetingelsernes pkt. 6.1. NaviPartner har i øvrigt heller ikke under disse krav skrevet om integrationer med relevans for evalueringen af delkriteriet ”Integration”.

NaviPartners beskrivelse af API-løsningen i evalueringskrav 87 er ultrakort og uden eksempler, hvilket NaviPartner heller ikke bestrider. Det fremgår af kravspecifikationens krav nr. 87, at Nationalmuseet ville evaluere på den integration, der blev foreslået af tilbudsgiver. Krav nr. 92, som NaviPartner anfører, at Nationalmuseet ikke har taget i betragtning i forbindelse med evalueringen af NaviPartners API-løsning, omhandler overførsel af data og statistik til Power BI og er vurderet positivt af Nationalmuseet i evalueringen af NaviPartners tilbud. Nationalmuseets evaluering er således fuldt ud i overensstemmelse med det anførte i udbudsmaterialet om, hvad der ville blive lagt vægt på ved evalueringen.

Nationalmuseet har ikke ved at lægge vægt på, at NaviPartner ikke har beskrevet ”... proces vedr. refundering til kunde eller automatisering heraf – herunder hvor vidt der oprettes kreditnota”, evalueret på forhold, der ikke fremgår af beskrivelsen af krav nr. 94. Af kravspecifikationens krav nr. 94, der er et evalueringskrav for delkriteriet ”Integration”, fremgår således, at der

ved evalueringen lægges vægt på, at refunderingsprocessen er brugervenlig, herunder at den er automatiseret så meget som muligt. Nationalmuseets evaluering ligger derfor fuldt ud inden for rammerne af beskrivelsen af evalueringen i krav nr. 94.

Ad påstand 3

NaviPartner har gjort gældende, at Nationalmuseets vurdering ved evalueringen, hvorefter NaviPartners definitioner af testforløb og -miljøer beskrives som overfladisk besvaret, er irrelevant for bedømmelsen. Nationalmuseet har allerede i punkt 97 i bilag 2, kravspecifikation, beskrevet, hvordan testmiljøet skal opsættes, og hvilken funktioner det skal have i projektet, hvorfor det slet ikke er relevant at vurdere tilbudsgivers besvarelse og funktioner af samme.

Hertil kommer, at det slet ikke fremgår af kravspecifikationen, at beskrivelser af testmiljø tæller positivt for vægtningen af punkt 98. Udbuddet beskriver tydeligt mindstekrav for testprocesser, miljøopsætning og ansvarsfordeling mellem leverandøren og ordregiveren.

Nationalmuseet har gjort gældende, at det af udbudsbetingelsernes pkt. 6.1 fremgår, at evalueringen af delkriteriet ”Drift, lancering og support” foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivernes besvarelse af evalueringskrav nr. 98, 101 og 103 i kravspecifikationen samt på baggrund af tilbudsgivers besvarelse af ”Bilag 5 - Projekt- og tidsplan”.

Nationalmuseet har ikke begået en fejl ved at have lagt vægt på, at NaviPartners definitioner af testforløb og -miljøer var ”overfladisk besvaret”. Det fremgår desuden ikke af krav nr. 98, at Nationalmuseet ville evaluere beskrivelser af testforløb og miljøer positivt.

Krav nr. 97, der er et mindstekrav, indgår ikke i evalueringsgrundlaget for delkriteriet ”Drift, lancering og support”. Angående krav nr. 98 fremgår det af kravspecifikationerne herom bl.a., at Nationalmuseet vil lægge vægt på, at den fremlagte testmodel tager hensyn til den samlede arkitektur, kan sikre valide testresultater og kan testes løbende af brugere og redaktører og ”kunder”.

Det fremgår således direkte af krav nr. 98, at Nationalmuseet ville lægge vægt på tilbudsgivers beskrivelse af proces og metode for gennemførelse af test af

systemerne, herunder at testmodellen tog hensyn til den samlede arkitektur, sikrede valide testresultater og kunne testes løbende.

Forskellen mellem mindstekravet i krav nr. 97 og evalueringskravet i krav 98 er således, at mindstekravet (i krav nr. 97) er et krav om, at der skal udføres test, hvorimod evalueringskravet (i krav nr. 98) fører til en evaluering af, hvor god den tilbudte testmodel er.

Nationalmuseet har således ikke evalueret på et mindstekrav. Desuden ligger det fuldt ud inden for rammerne af evalueringskravet og Nationalmuseets vide skøn, at Nationalmuseet har ladet det trække ned, at NaviPartners beskrivelse af testforløbet er overfladisk besvaret. Nationalmuseets evaluering i underretningsbrevet er i overensstemmelse hermed.

Ad påstand 4

NaviPartner har gjort gældende, at det er en fejl i evalueringsprocessen, at Nationalmuseet for så vidt angår NaviPartners tilbud i evalueringen har vurderet, at NaviPartner slet ikke beskriver noget om muligheden for gavekurve og lagerstyring for varer i disse, og omvendt i tilbuddet fra Amero ApS har vurderet det som positivt, at denne tilbudsgiver har en opsætning omkring gavekurve, der giver overblik over varelager på varer, der indgår i disse, da håndtering af gavekurve i kravspecifikationen pkt. 74 er beskrevet som et mindstekrav og derfor slet ikke kræver uddybning.

Tilsvarende gælder for Nationalmuseets vurdering i evalueringen af, at NaviPartners beskrivelse i tilbuddet ikke omfatter kampagnestyring på mix-rabatter, hvorfor det er uklart, om dette er en mulighed. Også dette er nævnt som et mindstekrav i kravspecifikationen pkt. 74 og kræver derfor heller ikke uddybning.

Nationalmuseet har gjort gældende, at det fremgår af udbudsbetingelsernes pkt. 6.1, at evalueringen af delkriteriet ”POS (Point of Sales)” foretages på baggrund af en samlet vurdering af tilbudsgivernes besvarelse af evalueringskrav nr. 67, 69, 71, 73, 75, 77, 79, 81, 83, 84 og 85 i kravspecifikation.

Nationalmuseet begik ikke en fejl ved i evalueringen at lægge vægt på NaviPartners manglende beskrivelse af ”... mulighed for gavekurve og lagerstyring for varer i disse”. Der er ikke evalueret på et mindstekrav (krav nr. 74).

Af krav nr. 74 fremgår bl.a., at det skal være muligt at opsætte rabatformer i POS, f.eks. mix-rabatter og kombi-rabat, og at det skal være muligt at lave gavekurve på de enkelte besøgssteder, der skal kunne købes ved at scanne én strejkode, som så sælger alle de underliggende varer og vareregulerer/bogfører på den enkelte vare, som den samlede varekurv består af.

Det fremgår derimod af krav nr. 75, der indgik i evalueringen, at Nationalmuseet ville foretage en evaluering af bruger- og redaktørvenligheden af opsætningen af differentierede priser og rabatter på baggrund af tilbudsgivers løsningsbeskrivelse, og at tilbudsgiver skal indsætte løsningsbeskrivelse, som beskriver muligheder for og processen for opsætning af differentierede priser og rabatter samt samlerabatter, herunder såvel i form af mix-rabatter, kombi-rabatter og varekurve. Videre fremgår det samme sted, at Nationalmuseet ville lægge vægt på, at det er redaktør- og brugervenligt at opsætte rabattyper for både permanente og midlertidige kampagne løsninger, at der er mulighed for at udtrække statistik for rabattyperne, at brugere ved søgning på en vare har overblik over, hvorvidt varen indgår i en gavekurv, og at det er nemt at opsætte samlerabatter og samtidig have overblik over varelager på varer, der indgår i samlerabatter.

Forskellen mellem mindstekrav nr. 74 og evalueringskrav nr. 75 er således, at mindstekravet (krav nr. 74) stiller krav om, at det skal være muligt at købe gavekurve ved at scanne én strejkode, mens evalueringskravet (krav nr. 75) er en evaluering af brugerens overblik over, om en vare indgår i en gavekurv.

NaviPartner beskrev ikke gavekurve i sit tilbud, hvilket ikke er bestridt, hvorfor Nationalmuseet var berettiget til at tillægge den manglende beskrivelse af gavekurve vægt i evalueringen.

Det samme gør sig gældende for så vidt angår midlertidig kampagnestyling på mix-rabatter.

Det fremgår således direkte af krav nr. 75 som beskrevet ovenfor, at tilbudsgiveren skulle indsætte løsningsbeskrivelse, som beskriver processen for opsætning af f.eks. mix-rabatter, og at Nationalmuseet ville lægge vægt på, at det er redaktør- og brugervenligt at opsætte rabattyper for både permanente og midlertidige kampagneløsninger.

Forskellen mellem mindstekrav nr. 74 og evalueringskrav nr. 75 er således, at mindstekravet (krav 74) stiller krav om, at det skal være muligt at opsætte rabatformer, f.eks. mix-rabatter, mens evalueringskravet (krav 75) medfører en evaluering af brugervenligheden i opsætningen af rabatformerne i den tilbudte løsning.

Det lå således fuldt ud inden for evalueringskrav 75 og Nationalmuseets skøn at tillægge det betydning i evalueringen, at NaviPartner ikke beskrev nogen løsning vedrørende ”midlertidig kampagnestyring på mix-rabatter” i sit tilbud. NaviPartner har da heller ikke bestridt, at dette forhold ikke indgik i tilbuddet.

Klagenævnet udtaler

Klagenævnet udtalte i delkendelsen af 14. februar 2025 følgende bl.a.:

”Ad påstand 1

Det følger af udbudslovens § 160, stk. 1, bl.a., at en ordregiver i udbudsmaterialet skal fastlægge og beskrive indholdet af alle dele af evalueringsmodellen, og at parametrene i evalueringsmodellen ikke kan afhænge af de indkomne tilbud på en måde, der beror på ordregivers valg eller vurdering efter åbningen af tilbuddene.

Videre følger det af udbudslovens § 164, stk. 1, at en ordregiver skal fastsætte kriterier for tildeling, der er gennemsigtige, og at kriterierne ikke må give ordregiveren ubetinget valgfrihed mellem tilbuddene. Kriterierne skal sikre mulighed for effektiv konkurrence om kontrakten og skal være ledsaget af specifikationer, der giver mulighed for en effektiv kontrol af tilbudsgivernes oplysninger med henblik på at vurdere, i hvilket omfang tilbuddene opfylder kriterierne for tildeling.

Nationalmuseet har i udbudsbetingelserne og udbudsmaterialet i øvrigt fastsat kriterier for tildeling og evaluering af tilbuddene.

Ved den kvalitative evaluering har ordregiver et vidt skøn ved vurderingen af, hvilket tilbud der bedst opfylder de kvalitative under- og delkriterier. Klagenævnet tilsidesætter alene ordregiverens skønsmæssige vurdering af de enkelte tilbud, hvis skønnet er usagligt, hviler på et objektivi forkert grundlag, eller hvis ordregiveren åbenbart har overskredet den vide grænse, der gælder for ordregiverens skøn.

I forhold til delkriteriet ”Allokerede ressourcer/tilbudt bemanning” fremgår af udbudsbetingelserne, at evalueringen foretages på baggrund af tilbudsgivers besvarelse af bilag 8. Af bilag 8 fremgår bl.a., at det vil blive tillagt positiv vægt, at CV’erne samlet set dokumenterer, at medarbejderne har solid erfaring med implementering af billet- og POS-systemer og udvikling af integrationer til andre systemer, og at det endvidere vil blive tillagt positiv vægt, at det samlede hold af nøglemedarbejdere afdækker hinanden i forhold til kompetencer og roller til fordel for implementering af billet- og POS-systemer, evt. baseret på deres samarbejde i andre projekter eller proces/organisering i forhold til den udbudte kontrakt.

Det fremgår af underretningsbrevet af 10. januar 2025, at Nationalmuseet havde lagt vægt på, at erfaringsgrundlaget var meget kortfattet beskrevet uden beskrivelser af indhold i lignende projekter, at der i forhold til afdekning af ressourcer ved medarbejderne var mange overordnede roller i forhold til tech-folk, og at erfaring med integrationer til andre systemer slet ikke var beskrevet.

Klagenævnet finder, at Nationalmuseet sagligt har kunne lægge vægt på disse forhold, og at der ikke er grundlag for at konstatere, at Nationalmuseet ved evalueringen har overskredet den vide grænse for sit skøn, eller at Nationalmuseet ved evalueringen har lagt vægt på forhold, der ikke er i overensstemmelse med udbudsmaterialet, eller ikke er sket i overensstemmelse med principperne om gennemsigtighed og ligebehandling i udbudslovens § 2.

På det grundlag, der foreløbigt foreligger, er der derfor ikke udsigt til, at klagenævnet vil tage påstanden til følge.

Ad påstand 2

Som anført under påstand 1 følger det af fast klagenævnspraksis, at klagenævnet alene tilsidesætter ordregiverens skønsmæssige vurdering ved bedømmelse af tilbudsgivernes opfyldelse af de kvalitative kriterier, hvis skønnet er usagligt, hviler på et objektivt forkert grundlag, eller hvis ordregiveren åbenbart har overskredet den vide grænse, der gælder for ordregiverens skøn.

Det er ikke et krav, at ordregiveren giver en i alle henseender udførlig beskrivelse af, hvad der tillægges betydning ved vurderingen af de kvalitative under- og delkriterier. Det følger således af Rettens dom af 7. oktober 2015 i sag T-299/11, European Dynamics Luxembourg SA mod KHIM, at der kan lægges vægt på forhold, som ikke udtrykkeligt er anført i udbudsmaterialet, hvis underkriteriet udtrykkeligt giver grundlag herfor. Der er således ikke krav om, at ordregiveren udtømmende oplister

samtligte forhold, der tillægges vægt ved vurderingen af et underkriterium. Det er derimod et krav, at der oplyses om forhold, som der lægges afgørende vægt på, samt forhold, som må anses for usædvanligt at tillægge betydning ud fra en sædvanlig forståelse af, hvad der ligger inden for rammerne af det pågældende kriterium.

Det følger endvidere af praksis fra EU-Domstolen og klagenævnet, at kriterierne for tildeling skal angives i udbudsmaterialet, således at det gøres muligt for alle rimeligt oplyste og normalt påpasselige tilbudsgivere at fortolke dem på samme måde og dermed forstå, hvad der vil indgå i evalueringen, og hvad der kan have betydning for tilbudsgiverne ved udformningen af deres tilbud.

I forhold til delkriteriet ”Integration” fremgår af kravspecifikationen bl.a., at tilbudsgiver i krav nr. 87 skal beskrive API-løsninger og i krav nr. 94, at der ved evalueringen lægges positiv vægt på, at refunderingsprocessen er brugervenlig, herunder at den er automatiseret så meget som muligt.

Det fremgår af underretningsbrevet af 10. januar 2025 om evalueringen af NaviPartners tilbud bl.a., at Nationalmuseet lagde vægt på, at beskrivelsen af API-løsningen var ”ultrakort”, og at NaviPartner ikke havde beskrevet en proces vedrørende refundering til kunde eller automatisering heraf, herunder hvorvidt der oprettes kreditnota.

Klagenævnet finder, at Nationalmuseet sagligt har kunnet lægge vægt på, at beskrivelsen af API-løsninger var kort, og at Nationalmuseet ved sin vurdering af, hvorvidt refunderingsprocessen er brugervenlig og automatiseret så meget som muligt, også har kunnet lægge vægt på, at NaviPartners beskrivelse ikke indeholdt oplysninger om, hvorvidt der oprettes kreditnota.

Klagenævnet finder på denne baggrund, at Nationalmuseet ved evalueringen ikke har overskredet grænsen for evalueringsskønnet. Klagenævnet finder herunder, at der ikke er grundlag for at fastslå, at Nationalmuseets evaluering af NaviPartners tilbud i forhold til delkriterium ”Integration” har været åbenbart forkert eller ikke er sket i overensstemmelse med principperne om gennemsigtighed og ligebehandling i udbudslovens § 2.

På det grundlag, der foreløbigt foreligger, er der derfor ikke udsigt til, at klagenævnet vil tage påstanden til følge.

Ad påstand 3

Som nævnt ved de tidligere påstande har ordregiveren et vidt skøn ved evalueringen af tilbuddene i forhold til de kvalitative kriterier.

Evalueringskrav nr. 97 er et mindstekrav, der beskriver bl.a., at der skal foretages tests. I forhold til delkriteriet ”Drift, lancering og support” fremgår af udbudsbetingelserne, at der lægges vægt på bl.a. krav nr. 98, der er et evalueringskrav, hvorefter Nationalmuseet ville lægge vægt på, at den fremlagte testmodel tager hensyn til den samlede arkitektur, kan sikre valide testresultater og kan testes løbende af brugere og redaktører og ”kunder”, ligesom tilbudsgivers beskrivelse af proces og metode for gennemførelse af test af systemerne, herunder at testmodellen, tog hensyn til den samlede arkitektur, sikre valide testresultater og kunne testes løbende, ville blive tillagt vægt.

Af underretningsbrevet af 10. januar 2025 fremgår om evalueringen af NaviPartners tilbud bl.a., at Nationalmuseet lagde vægt på, at NaviPartners beskrivelse af testforløb var overfladisk besvaret og vurderes at være en opgave med primært ansvar hos Nationalmuseet, ligesom NaviPartner ikke havde beskrevet noget om testmiljøer og processer herfor.

Klagenævnet finder på dette grundlag, at Nationalmuseet ved evalueringen af delkriteriet ”Drift, lancering og support” har kunnet lægge vægt på nævnte forhold, og at der således ikke var tale om evaluering af et mindstekrav.

På denne baggrund finder klagenævnet, at Nationalmuseet ved evalueringen ikke har overskredet grænsen for evalueringsskønnet. Der er ikke grundlag for at fastslå, at Nationalmuseets evaluering af NaviPartners tilbud i forhold til dette delkriterium har været åbenbart forkert eller ikke er sket i overensstemmelse med principperne om gennemsigtighed og ligebehandling i udbudslovens § 2.

På det grundlag, der foreløbigt foreligger, er der derfor ikke udsigt til, at klagenævnet vil tage påstanden til følge.

Ad påstand 4

Under henvisning til det ovenfor anførte følger det af fast praksis fra klagenævnet, at ordregiveren har et vidt skøn ved evalueringen af tilbuddene i forhold til de kvalitative kriterier.

Evalueringskrav nr. 74 er et mindstekrav, der beskriver bl.a., at der skal være mulighed for at opsætte rabatformer i POS, f.eks. mix-rabatter og kombi-rabat, og at der skal være mulighed for at købe gavekurve på de enkelte besøgssteder. I forhold til delkriteriet ”POS” fremgår af udbudsbetingelserne, at der lægges vægt på bl.a. krav nr. 75, der er et evalueringskrav, hvoraf fremgår, at der skulle indsættes en løsningsbeskrivelse, som beskrev processen for opsætning af differentierede priser og rabatter

samt samlerabatter, herunder både i form af mix-rabatter, kombi-rabatter og varekurve.

Det ville ifølge kravet blive tillagt vægt, at det er redaktør- og brugervenligt at opsætte rabattyper for både permanente og midlertidige kampagneløsninger, at der er mulighed for at udtrække statistik for rabattyperne, at brugere ved søgning på en vare har overblik over, hvorvidt varen indgår i en gavekurv, og at det er nemt at opsætte samlerabatter og samtidig have overblik over varelager på varer, der indgår i samlerabatter.

Af underretningsbrevet af 10. januar 2025 fremgår om evalueringen af NaviPartners tilbud bl.a., at Nationalmuseet lagde vægt på, at NaviPartners beskrivelse af rabatopsætning ikke omfattede midlertidig kampagnestyling på mix-rabatter, hvorfor det var uklart, om det var en mulighed, ligesom NaviPartner ikke havde beskrevet noget om muligheden for gavekurve og lagerstyring for disse varer.

Klagenævnet finder på denne baggrund, at Nationalmuseet ved evalueringen af delkriteriet ”POS” har kunnet lægge vægt på de nævnte forhold, og at der således ikke var tale om evaluering af et mindstekrav.

Herefter finder klagenævnet, at Nationalmuseet ved evalueringen ikke har overskredet grænsen for evalueringsskønnet. Der er ikke grundlag for at fastslå, at Nationalmuseets evaluering af NaviPartners tilbud i forhold til dette kriterium har været åbenbart forkert eller ikke er sket i overensstemmelse med principperne om gennemsigtighed og ligebehandling i udbudslovens § 2.

På det grundlag, der foreløbigt foreligger, er der derfor ikke udsigt til, at klagenævnet vil tage påstanden til følge.”

Parterne har ikke indleveret processkrifter efter delkendelsen og har derfor ikke gjort yderligere anbringender gældende til støtte for de nedlagte påstande. Af de grunde, der er anført i delkendelsen, tager klagenævnet herefter ikke klagers påstande til følge.

Herefter bestemmes

Klagen tages ikke til følge.

Navi Partner København ApS skal inden 14 dage efter modtagelsen af denne kendelse betale 15.000 kr. i sagsomkostninger til Nationalmuseet.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mads Stokholm