

K E N D E L S E

Rent A/S
(advokat Jesper Køppen Mieritz, Køge)

mod

Køge Kommune
(advokat Povl Nick Bronstein, København)

Ved udbudsbekendtgørelse nr. 2011/S 156-260217 af 11. august 2011 udbød indklagede, Køge Kommune, som begrænset udbud efter direktiv 2004/18/EF (udbudsdirektivet) en kontrakt om bygningsrengøring og vinduespolering i 139 individuelle kommunale lokaliteter i Køge Kommune. Udbuddet var opdelt i fem geografiske delområder for henholdsvis rengøring og vinduespolering og omfattede således 10 delaftaler, hvoraf delaftale 1-5 omfattede rengøring og delaftale 6-10 omfattede vinduespolering. For hver af de 10 delaftaler skulle der afgives tilbud på hele den enkelte ydelse pr. distrikt, inklusive optioner, tillægsydelser m.v. Denne klagesag vedrører delaftale 1 (rengøring Distrikt 1, Midt A), delaftale 2 (rengøring Distrikt 2, Midt B) og delaftale 4 (rengøring Distrikt 4, Syd).

Fristen for anmodning om prækvalifikation var fastsat til den 13. september 2011.

Ved udløbet af fristen havde en række virksomheder anmodet om prækvalifikation, deriblandt klageren, Rent A/S.

Ved brev af 16. september 2011 meddelte indklagede, at følgende 5 virksomheder var blevet prækvalificeret:

1. Allianceplus A/S
2. Forenede Service A/S
3. ISS Facility Services A/S
4. Rengoering.com
5. Klageren

Den 26. september 2011 blev der afholdt et obligatorisk orienteringsmøde for de prækvalificerede virksomheder. Den 30. september og 5. oktober 2011 blev besigtigelse af de af udbuddet omfattede lokaliteter og lokaler i henholdsvis distrikterne Køge Midt A/Køge Midt B og Køge Syd gennemført. Senest den 24. oktober 2011 blev spørgsmål/svar udsendt til de prækvalificerede virksomheder.

Ved udløbet af fristen for afgivelse af tilbud den 27. oktober 2011 havde alle prækvalificerede virksomheder afgivet tilbud. Herudover havde indklagede afgivet et kontrolbud.

Ved udateret brev sendt pr. e-mail den 15. november 2011 til tilbudsgiverne meddelte indklagede, at indklagede havde besluttet at indgå delaftale 1, 2 og 4 med ISS Facility Services A/S.

Den 25. november 2011 indgav klageren klage til Klagenævnet for Udbud over indklagede. Klageren fremsatte ved klagens indgivelse anmodning om, at klagenævnet i medfør af lov om håndhævelse af udbudsreglerne m.v. § 12, stk. 2, skulle tillægge klagen opsættende virkning. Den 20. december 2011 besluttede klagenævnet ikke at tillægge klagen opsættende virkning. Klagenævnet begrundede afgørelsen med, at betingelsen om »uopsættelighed« ikke var opfyldt.

Klagen har været behandlet på et møde den 6. juni 2012.

Klageren har nedlagt følgende påstande:

Påstand 1

Klagenævnet skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 vedrørende oplysning om virksomhedsoverdragelsen efter underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« og beskrivelsen i udbudsbetingelsernes afsnit 8.4 ved ikke at have oplyst, hvor mange medar-

bejdere der skulle overtages for hvert delområde, herunder lønudgifter, samt relevante ansættelsesvilkår, herunder relevante overenskomster, anciennitet, alder, erfaring m.m., uanset indklagede var i besiddelse af oplysninger herom, hvilket havde væsentlig betydning for tilbudsgivernes udarbejdelse af tilbud.

Påstand 2

Klagenævnet skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« ved ikke at have inddraget klagerens beskrivelse af, hvordan virksomhedsoverdragelsesproceduren ville blive håndteret.

Påstand 3

Klagenævnet skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« ved at have taget hensyn til længden af forberedelsesfasen, uagtet at der i oversigten i udbudsbetingelserne over de delkriterier, der skulle anvendes ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure«, ikke var anført »længden af forberedelsesfasen«.

Påstand 4

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« ved ikke at have taget hensyn til klagerens angivelse af den planlagte indkøringsfase.

Påstand 5

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed« ved at have tillagt det vægt, at klageren ikke havde vedlagt specifikke kompetenceoversigter over sine ledere, idet dette ikke fremgik af udbudsbetingelserne.

Påstand 6

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed« ved at have tillagt det negativ virkning for klageren, at klageren ikke havde vedlagt sin ISO-manual.

Påstand 7

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed« ved at fremkomme med en afgørelse om, at klagerens materiale ikke angav præcise elementer fra klagerens ISO-manual.

Påstand 8

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed« ved ikke at fremkomme med en afgørelse om, at klagerens materiale ikke angav præcise elementer fra klagerens ISO-manual.

Påstand 9

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed« ved at have inddraget et krav om »yderligere« i øvrigt ikke angivne »oplysninger«, uagtet, at der i oversigten i udbudsbetingelserne over de delkriterier, der skulle anvendes ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, udelukkende var anført, at tilbuddet skulle indeholde »oplysning om, hvordan tilbudsgiver vil sikre og dokumentere, at der i tilfælde af kritik af kvaliteten er leveret den af tilbudsgiver fastsatte normering til udførelse af rengøringen«.

Påstand 10

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirekti-

vets artikel 2 og artikel 53 ved indgåelse af kontrakt med ISS Facility Services A/S ved at have anvendt et ulovligt underkriterium 1.10.5 »Tilbudsgivers specifikke personalepolitik«, som indebærer, at der ved vurdering af tilbuddene blev lagt vægt på forhold, som var uden for tilbudsgivers og ordregivers kontrol. Herudover var betingelsen ikke relevant for den opgave, som udbuddet omhandlede.

Påstand 11

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.6 »Kvalitet og service« ved ikke at have taget hensyn til den tjekliste, klageren havde vedlagt sit tilbud vedrørende instruktion af servicemedarbejdere i klagerens virksomhed.

Påstand 12

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.6 »Kvalitet og service« ved at have tillagt det negativ virkning for klageren, at klageren ikke havde vedlagt sin ISO-manual.

Påstand 13

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.6 »Kvalitet og service« ved ikke at have inkluderet klagerens oplysninger om, inden for hvilken tidsramme rapporterede svigt ville blive behandlet.

Påstand 14

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.7 »Tilbudsgivers forslag til kompensation i forbindelse med mangler« ved at tilføje et ulovligt delkriterium ved kun at anerkende en matematisk formel i stedet for en beskrivelse af kompensationen, idet begge angivelser er lige upræcise og således skal vurderes ens.

Påstand 15

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.1 »De tilbudte priser«, idet indklagede baserede sin vurdering på en matematisk model uden hensyntagen til den reelt billigste pris.

Påstand 16

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.2 »Det til opgaven kalkulerede timeforbrug«, idet indklagede således alene efter et matematisk princip vurderede opgaven uden hensyntagen til anvendelsen af timerne, og indklagede dermed tildelte den tilbudsgiver med flest tilbudte timer maksimum point og de øvrige tilbudsgivere et forholds- mæssigt/relativt antal point.

Påstand 17

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2 ved vurderingen af tilbuddene i forhold til underkriteriet 1.10.2 »Det til opgaven kalkulerede timeforbrug«, idet indklagede tildelte tilbuddene point på baggrund af en vurdering af tilbuddene i forhold til hin- anden.

Påstand 18

Klagenævnet skal annullere indklagedes beslutning af 15. november 2011 om at indgå delaftalerne 1, 2 og 4 med ISS Facility Services A/S.

Påstand 19

Klagenævnet for Udbud skal pålægge indklagede til klageren at betale 5.025.357 kr. med tillæg af procesrente fra den 25. november 2011.

Påstand 20 (subsidiær i forhold til påstand 19)

Klagenævnet for Udbud skal pålægge indklagede til klageren at betale et mindre beløb end 5.025.357 kr. med tillæg af procesrente fra den 25. no- vember 2011.

Indklagede har vedrørende påstand 1-18 nedlagt påstand om, at klagen ikke tages til følge. Indklagede har vedrørende påstand 19 og 20 påstået frifindelse.

Klagenævnet har besluttet at udsætte behandlingen af påstand 19 og 20, indtil klagenævnet har taget stilling til påstand 1-18.

Sagens nærmere omstændigheder

I udbudsbekendtgørelsen er den udbudte tjenesteydelseskontrakt beskrevet således:

»Daglig intern rengøring ... af ca. 150 individuelle forskellige kommunale lokaliteter (eks. dagpasningstilbud, skoler, kulturinstitutioner, administrationsbygninger, fælles- og servicearealer på ældrecentre med videre)«

Det beskrives endvidere i udbudsbekendtgørelsen, bilag B (1) om Rengøring Køge Midt A, bilag B (2) om Rengøring Køge Midt B, og Bilag B (4) om Rengøring Køge Syd, at der er tale om en »almindelig intern bygningsrengøring efter et af de i udbudsmaterialet fastlagte rengøringssystemer«.

Ifølge udbudsbekendtgørelsens afsnit IV.2.1 og udbudsbetingelsernes punkt 1.10 var tildelingskriteriet fastsat til »det økonomisk mest fordelagtige tilbud« med følgende vægtede underkriterier:

- De tilbudte priser (40 %)
- Det til opgaven kalkulerede timeforbrug (20 %)
- Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure (10 %)
- Drifts- og leveringssikkerhed (10 %)
- Tilbudsgivers specifikke personalepolitik (5 %)
- Kvalitet og service (5 %)
- Tilbudsgivers forslag til kompensation i forbindelse med mangler (5 %)
- Tilbudsgivers specifikke miljøforhold (5 %)

Det anføres i udbudsbetingelserne uddybende om underkriterierne:

»1.10.1 De tilbudte priser (40 % for rengøring...)«

...

Der vil forinden pointtildeling blive foretaget en sammentælling af tilbudspriserne for alle de fire forskellige [rengøringsmodeller], som der skal afgives tilbud på. For rengøring vil der også blive indregnet alle optioner på de fastlagte tillægsydelser.

Der vil således blive tildelt point efter en gennemført objektiv beregning, hvor den tilbudsgiver, der har angivet den for Køge Kommune bedste (laveste) pris for den faste ydelse for alle de fire forskellige rengøringsmodeller (og for rengøring inklusive alle optioner), vil få tildelt maksimumpoint. De øvrige tilbudsgivere vil få tildelt maksimumpoint fratrukket den forholdsmæssige andel, som priserne i deres tilbud procentvis afviger i forhold til det for Køge Kommune bedste (billigste) tilbud.

1.10.2 Det til opgaven kalkulerede timeforbrug (20 %...)

...

Timeforbruget til den manuelle udførelse vægtes med $\frac{3}{4}$ og timeforbruget til ledelse vægtes med $\frac{1}{4}$.

Der vil blive tildelt point efter en gennemført objektiv beregning, hvor den tilbudsgiver der har angivet det for Køge Kommune bedste (højeste) timeforbrug for de valgte ydelser, vil få maksimumpoint. De øvrige tilbudsgivere vil få tildelt maksimumpoint fratrukket den forholdsmæssige andel, som timeantallet i deres tilbud procentvis afviger i forhold til det for Køge Kommune bedste (højeste) tilbud.

1.10.3 Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure (10 %)

Omhandlende en samlet og ikke prioriteret vurdering af tilbudsgiverens beskrivelse af, hvilken proces og hvilke tidsmæssige ledelses- og servicemedarbejderressourcer, der ud over de faste servicemedarbejdere og -ledere vil blive anvendt i forbindelse med en af tilbudsgiveren angivet indkøringsproces og -tidsplan, inklusive håndtering af virksomheds-overdragelsen.

1.10.4 Drifts- og leveringssikkerhed (10 %)

Omhandlende en samlet og ikke prioriteret vurdering af tilbudsgiverens:

- ☐ Beskrivelse af ledelsens kompetencer samt dokumenterede evner til fastholdelse og uddannelse/instruktion af servicepersonalet i forhold til den konkrete opgave
- ☐ ...
- ☐ Forslag til, hvordan de i udbudsmaterialet fastlagte kravspecifikationer for ydelserne vil blive præciseret og/eller konverteret i forhold til instruktion af serviceledelse og servicemedarbejdere set i lyset af, at minimere risikoen for at fortolkningen af de forskellige definitioner misforstås

- ☐ Oplysning om, hvordan tilbudsgiver vil sikre og dokumentere at der i tilfælde af kritik af kvaliteten, er leveret den af tilbudsgiver fastsatte normering til udførelse af rengøringen...

1.10.5 Tilbudsgivers specifikke personalepolitik (5 %)

Omhandlende en samlet ikke prioriteret vurdering af tilbudsgiverens vedlagte specifikke personalepolitik, inklusive de generelle sociale og velfærdsrelaterede foranstaltninger for servicemedarbejderne i forhold til opgaveløsningen i Køge Kommune, samt tilbudsgiverens beskrivelse af erfaring med og håndtering af socialt ansvar.

1.10.6 Kvalitet og service (5 %)

Omhandlende en samlet og ikke prioriteret vurdering af tilbudsgivers beskrevne planer for:

- ☐ ...
- ☐ ...
- ☐ En "tjekliste" til brug for instruktion af servicemedarbejderne og til hjælp i disses daglige indsats

1.10.7 Tilbudsgivers forslag til kompensation i forbindelse med mangler (5 %)

Omhandlende en samlet og ikke prioriteret vurdering af tilbudsgivers beskrivelse af et eller flere "kapitaliserede" forslag til konkret kompensation for:

- ☐ eventuelt konstaterede kvalitetsmæssige mangler
- ☐ ...
- ☐ et unormalt højt tidsforbrug for Køge Kommune i forbindelse med klager og tilretninger på de enkelte lokaliteter

...

Generelt

Kriterierne er opstillet i prioriteret rækkefølge og vægtet.

For underkriterierne 1.10.3.-1.10.8, vil der efter en grundig gennemgang ske en samlet vurdering af de enkelte tilbud hver for sig. På dette grundlag vil tilbuddene blive tildelt point i forhold til en af Køge Kommune foretaget vurdering af det bedst forventede og opnåelige niveau (maksimum).«

Af udbudsbetingelserne fremgår blandt andet følgende:

»2.6 Organisation, kvalitetssikring med videre

...

Når tilbuddet fremsendes, skal tilbudsgiver i øvrigt præcisere følgende forhold:

- ☐ ...

Beskrivelse af, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at den fastsatte normering anvendes til løsning af opgaven jf. punkt 1.10.4

☐ ...

...

2.8 Sikring og dokumentation af anvendt arbejdstid

Som nævnt under punkt 1.10.4, skal tilbudsgiver angive hvordan der vil blive gennemført en udvidet sikring og dokumentation af, at der i tilfælde af kritik af kvaliteten som minimum har arbejdet en eller flere servicemedarbejdere i tilsammen den af tilbudsgiveren kalkulerede arbejdstid på den enkelte lokalitet pr. dag eller over en periode på eksempelvis en måned.

Der er ikke på forhånd fastlagt en præcis procedure herfor. Det er derfor op til tilbudsgiveren at fastlægge en eller flere modeller der vedlægges under punkt 1.10.4, som Køge Kommune kan vurdere sikkerheden i og hensigtsmæssigheden af.

Følgende overordnede forhold kan indgå i den eller de fastlagte procedurer:

☐ ...

5 Rengøringsinstruktioner

5.1 Generelt

Rengøringsarbejdet i Køge Kommune udbydes, jf. bilag 4 efter to forskellige rengøringssystemer (Programmeret Rengøring og Renhedsgradssystemet). For begge systemer er der to modeller og der skal i tilbudslisten angives en pris for alle fire modeller.

...

7 Kvalitetssikring, -kontrol og -rapportering

...

7.1 Rengøring

...

Af hensyn til det af Køge Kommune opstillede underkriterium om kvalitet og service jf. punkt 1.10.6, skal tilbuddet indeholde beskrivelser af, hvorledes kvalitetssikringen, - kontrollen og -rapporteringen vil blive gennemført. Herunder skal der også angives omfang, hyppigheder og ansvarsplacering hos leverandøren.

Leverandørens kvalitetssikring, -kontrol og -rapportering skal for rengøringsarbejdet i Køge Kommune som minimum indeholde følgende elementer:

- ☐ Rengøringsinstruktion
- ☐ Procedure for medarbejdernes egenkontrol
- ☐ Procedure for serviceledelsens inspektion
- ☐ Fejlmeldingsprocedure

- ☐ Opfølgning på aftaler
- ☐ Servicebesøg/-rapporter
- ☐ Overordnet og detaljeret periodevis kvalitetsvurdering
- ☐ Afhjælpning/udbedring af konstaterede/rapporterede svigt
- ☐ Reaktionstider

...

8 Handelsmæssige betingelser

8.1 Aftaleperiode, prøveperiode og igangsættelsesdato

Tilbuddet afgives under hensyntagen til en kontraktperiode på to år og 10 måneder fra den 1. marts 2012 til den 31. december 2014.

...

8.4 Virksomhedsoverdragelse

...

Der er p.t. ansat et antal medarbejdere svarende til ca. 125 fuldtidsstillinger. Herudover er der ansat en rengøringschef og fire rengøringsledere.

De medarbejdere, der i forbindelse med en eventuel indgåelse af aftale overdrages til leverandøren fra Køge Kommune eller fra de selvejende lokaliteter, og som ikke i forbindelse med en opsigelse er fratrådt deres stilling på overdragelsestidspunktet, er således efter Køge Kommunes opfattelse omfattet af loven [lov nr. 710 af 20. august 2002 om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse].

Køge Kommune fremskaffer hurtigst muligt efter aftaleindgåelse alle relevante personaleoplysninger for de medarbejdere der skal overdrages og udleverer disse til leverandøren/leverandørerne. Køge Kommune medvirker i fornødent omfang i forhold til leverandørens forpligtelser i forhold til orientering af medarbejderne i relation til deres fremtidige ansættelsesforhold med videre.

...

Leverandøren fremsender månedsvist og i perioden frem til udløb af medarbejdernes overenskomst (31. marts 2013) en personaleoversigt til Køge Kommune, som viser:

- ☐ hvor mange af de overdragne medarbejdere, der fortsat er ansat og på hvilket timetal
- ☐ hvor mange overtallige timer, der for de overdragne medarbejdere dokumenterbart ikke har kunnet opsiges eller omplaceres.

På baggrund heraf betaler Køge Kommune til leverandøren den aktuelle og dokumenterede lønmæssige ekstraomkostning, der udgør:

- ☐ differencen mellem det af leverandøren oplyste kalkulerede antal timer og det faktisk aflønnede antal timer
- ☐ forskellen mellem den samlede faktiske lønomkostning pr. time og lønomkostningen pr. time jf. leverandørens tilbud

Det forudsættes, at:

- ☐ ...
- ☐ omkostningen for Køge Kommune herved ikke på noget tidspunkt kan udgøre mere end differencen mellem den af leverandøren samlede udbetalte løn til de fra Køge Kommune overdragne og eventuelt efterfølgende ansatte medarbejdere til løsning af den for Køge Kommune aktuelle opgave og tilbudsprisen. Undtaget herfra er eventuel udbetaling af fratrædelsesgodtgørelser der afregnes særskilt.

8.5 Personalepolitik

Tilbudsgivers personalepolitik skal vedlægges tilbuddet og der skal jf. punkt 1.10.5 beskrives tilbudsgiverens generelle sociale og velfærdsrelaterede foranstaltninger for servicemedarbejderne og -ledere, samt tilbudsgiverens beskrivelse af erfaring med og håndtering af socialt ansvar.

...«

I udbudsbetingelserne, bilag 4 »Kravspecifikationer« er anført:

»Rengøring

Rengøringsarbejdet udbydes i fire modeller. De to første er efter Programmet Rengøring (model 1 og 2) og de to sidste, er efter Renhedssystemet (model 3 og 4).

...«

Klagerens tilbud

I klagerens tilbud, punkt 4, vedrørende underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« er blandt andet anført:

»Opstart af rengøringsopgaven i Køge Kommune samt tidsmæssige ressourcer i forbindelse med indkøringprocessen, inklusive virksomhedsoverdragelsen

Hele opstarts- og implementeringsfasen for et kommende samarbejde mellem Køge Kommune og Rent A/S vil blive gennemført i overensstemmelse med vedlagte Implementeringsmanual »Klar til start helt enkelt«, ...

...

Rent A/S påtænker at anvende op til 50% ekstra manuelle ressourcer i forbindelse med opstart og indkøringen af vundne opgaver.

Forberedelsesfasen (forud for opstart af kontrakten) forventes at vare de ca. tre måneder, som jfr. Udbudsmaterialet forventes at være til rådighed.

Som det fremgår af ovenfor nævnte Implementeringsmanual, side 7, omfatter denne periode en lang række tiltag, herunder:

1. ...
2. Udarbejdelse af opgavespecifik Implementeringsplan med datoangivelser, herunder datoer for afholdelse af opstartsmøder med samtlige enheder samt overordnede strategiske møder med kommunen (primo december 2011).
3. Afholdelse af opstartsmøder med de enkelte institutioner mhp. forventningsafstemning og for at gennemgå opstarts- og driftsfaser i detaljer (primo/medio januar 2012).
4. ...
5. Gennemførelse af virksomhedsoverdragelsesopgaver i tæt samarbejde med Køge Kommune. Der gennemføres personlige samtaler med samtlige medarbejdere, som ønsker at bliver overdraget. Samtalerne afdækker den enkelte medarbejders kompetencer, uddannelsesniveau, behov for optimering, efteruddannelse, ønsker til kommende ansættelse, normeringer mv. (januar 2012).
6. Evt. supplerende rekruttering af personale til opgaven fra database, 3F eller Jobnet (ultimo januar-primo februar 2012).
7. Fastlæggelse af behov for grunduddannelse samt igangsætning heraf internt eller via ekstern partner (ultimo januar-medio februar 2012).
8. Bestilling af maskiner, remedier og kemi til levering dagen inden opstart (februar 2012).
8. APV samt rengøringsinstruktion med farvebelagte bygningstegninger og datablade klargøres til at anbringe på arbejdspladsen sammen med maskiner, kemi mv. (februar 2012).
9. Alle medarbejdere gennemgår opgavespecifik instruktion i korrekt ergonomi samt forståelse af rengøringsinstruktioner mv. (medio februar 2012).
10. Afhentning af nøgler og sikker registrering af alarmkoder (ultimo februar 2012).
11. Igangsætning af opgaven med hands-on instruktion på basis af rengøringsinstruktion, nøje overvåget af driftsledelsen samt de til opgaven dedikerede inspektører (1. marts 2012).
12. Indkøringsfasen påbegyndes, med intensiveret kvalitetsopfølgning indtil ordinær drift opnås (1. marts-medio april 2012).

...

De samlede ledelsesmæssige ressourcer ved opstart og indkøring forventes således at udgøre 2-3 gange den forventede normering til den efterfølgende daglige drift.

...«

I klagerens tilbud, punkt 5, vedrørende underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed« er blandt andet anført:

»Beskrivelse af ledelsens kompetencer samt dokumenterede evner til fastholdelse og uddannelse / instruktion af servicepersonalet i forhold til den konkrete opgave

Rent A/S er som én af de eneste rengøringsvirksomheder i Danmark kvalitetscertificeret efter ISO 9001.

Til grund for den samlede drifts- og leveringssikkerhed ligger således en udførlig ISO-manual med processpecifikke beskrivelser af alle forhold til sikring heraf.

Driftsafdelingen i Rent A/S er sammensat af direktør..., en kvalitetschef, en driftschef samt en række mobile inspektører. På større arbejdspladser er der dedikeret en supplerende, stationær ledelse, bestående af lokale arbejdsledere / tilsynsførende.

Den gennemsnitlige ledelses- og brancheanciennitet i driftsledelsen er på mere end 10 år og udgør således en robust enhed med omfattende ledelseserfaring i rengøringsbranchen.

...

Forslag til hvordan de i Udbudsmaterialet fastlagte kravspecifikationer for ydelserne vil blive præciseret og / eller konverteret i forhold til instruktionen af serviceledelse og servicemedarbejdere set i lyset af, at minimere risikoen for at fortolkningen af de forskellige definitioner misforstås.

For at minimere risikoen for misforståelser og fejlfortolkninger af den i Udbudsmaterialet definerede rengøringsinstruktion, vil Rent A/S grundigt instruere sine medarbejdere med øje for deres kompetencer.

Dette vil ske i nøje overensstemmelse med personalepolitikens målsætning og procesbeskrivelser for instruktion og uddannelse af medarbejdere.

Dette omfatter bl.a., at samtlige medarbejdere vil gennemgå et opgavespecifikt introduktionskursus, som tager direkte udgangspunkt i forståelsen af rengøringsinstruktionen.

Instruktionen omfatter bl.a.:

- Detailgennemgang af rengøringsinstruktionen.
- Gennemgang af metodebeskrivelser.

- Gennemgang med henblik på at skabe sikkerhed for forståelse af bygningstegninger og de farvekoder, som angiver valgte kvalitetsniveauer.

Den dokumentation, som vore medarbejdere vil arbejde ud fra, vil være:

- Bygningstegninger (Data-Know-How), som med farver angiver rengøringsindsatsen for hvert enkelt lokale samt på en letforståelig måde angiver hvilke dage, der skal udføres grundig hhv. let rengøring af gulvflader og inventar.
- Rengøringsinstruktion for daglige rengøringsopgaver, som på en simpel måde formidler den i Udbudsmaterialet angivne rengøringsinstruktion for daglige og periodiske rengøringsopgaver. Sidstnævnte afkrydses med dato, når de er udført.

Oplysning om, hvordan tilbudsgiver vil sikre og dokumentere, at der i tilfælde af kritik af kvaliteten, er leveret den af tilbudsgiver fastsatte normering til udførelse af rengøringen.

Det er af stor vigtighed for at opnå den aftalte kvalitet, at den fastsatte normering (arbejdstid) overholdes fuldt ud.

For at skabe optimal sikkerhed herfor, anvender Rent A/S det nye Microbizz[®], som er et danskudviklet, GPS-baseret system, der til hver en tid giver driftsledelsen og kunden det fulde overblik over den forbrugte arbejdstid samt afrapporterer om alle relevante forhold og evt. afvigelser vedrørende løsning af opgaven.

Systemet anvendes via almindelig mobiltelefoni og er både nemt og hurtigt at benytte.

Systemet frembyder optimal sikkerhed for, at arbejdet udføres fuldt ud og i overensstemmelse med den indgåede aftale, bl.a. ved at meddele inspektøren om evt. afvigelser (f.eks. manglende overholdelse af normering) eller manglende fremmøde blandt rengøringsassistenterne.

Evt. billeddokumentation for bygningsskader eller andre særlige forhold kan tilgå kunden via systemets billedbehandling.

Systemet finder anvendelse mange steder, herunder bl.a. i kommuner, regioner og lignende opgaver med mange decentrale leveringsadresser.«

I klagerens tilbud, punkt 7, vedrørende underkriteriet 1.10.6 »Kvalitet og service« er blandt andet anført:

»De overordnede foranstaltninger, som tilbudsgiver har truffet til sikring af kvaliteten i ydelserne, samt hvilke konkrete kvalitetssikringstiltag, der vil blive anvendt i forbindelse med opgaveløsning for Køge Kommune.

Som nævnt tidligere i tilbudsmaterialet, er Rent A/S – som én af de eneste rengøringsvirksomheder i Danmark – kvalitetscertificere efter ISO 9001.

...

Vort samlede kvalitetssikringssystem fremgår af vores ISO-manual.

...

Alle væsentlige elementer herfra er sammenfattet i vores kvalitetsmanual: »Kvalitet helt enkelt«, der vedlægges tilbuddet som bilag, til beskrivelse af forslag til anvendelse af kvalitetssikringsmetoder og -kontrol.

...

Som det fremgår af side 7 i manualen, forventer Rent A/S at afhjælpe / udbedre evt. svigt senest ved næste rengøringsdag.

...

Evt. afvigelser / svigt skal udbedres indenfor 24 timer. Forekommer samme afvigelse to gange, iværksættes ny instruktion af medarbejderen ud fra den aftalte rengøringsinstruktion.

...

En »tjekliste» til brug for instruktion af servicemedarbejdere og til hjælp i disses daglige indsats.

En sådan tjekliste finder allerede anvendelse i Rent A/S og er beskrevet i vedlagte kvalitetsmanual: »Kvalitet helt enkelt«, side 4.«

Til tilbuddets punkt 7 har klageren vedlagt en tjekliste, som er opdelt i følgende to afsnit: »Opstartscheckliste« og »Opstartscheckliste – Ekstra opgaver«, og disse afsnit er yderligere inddelt i følgende to underafsnit: »Data for projekt« og »Gennemgang i virksomheden projekt / miljø og arbejdsmiljø«. Sidstnævnte underafsnit er en oversigt opdelt i rækker og kolonner omhandlende »gennemførte auditaktiviteter i virksomheden«.

I klagerens tilbud, punkt 8, vedrørende underkriteriet 1.10.7 »Tilbudsgivers forslag til kompensation i forbindelse med mangler« er blandt andet anført:

»Et unormalt højt tidsforbrug for Køge Kommune i forbindelse med klager og tilretninger på de enkelte lokaliteter.

Dette vil blive vurderet fra sag til sag, da det er vores erfaring, at institutioners vurdering af normalt hhv. unormalt tidsforbrug kan variere ganske betydeligt.

Vi anbefaler derfor, at kommunens controller inddrages i en vurdering heraf.

Såfremt der dog er et indiskutabelt højt tidsforbrug fra kommunens og/eller institutionens side, vil Rent A/S altid søge at kompensere kunden på en tilfredsstillende måde, som - udover en fuld genopretning af kvaliteten - kan omfatte ekstrarengøring og/eller forholdsmæssig økonomisk kompensation.«

Som bilag til klagerens tilbud er blandt andet vedlagt flere driftsmanualer: »Klar til start helt enkelt«, »Organisation helt enkelt«, »Kvalitet helt enkelt« og »Personale helt enkelt«.

Klageren har under klagesagen fremlagt Kvalitetshåndbog med KP1-4, som er klagerens ISO 9001-manual.

Manualen »Klar til start helt enkelt« er opdelt i 8 afsnit: »1 | En god begyndelse«, »2 | Opstartsdokumentation«, »3 | Medarbejdere«, »4 | Opstart og igangsætning«, »5 | Indkøring og drift«, »6 | Implementeringsplan«, »7 | ISO 9001 Kvalitetscertificering« og »8 | En kvalitetsbaseret serviceløsning«.

I afsnit 2 gengives et billede af den førømtalte tjekliste, som klageren har vedlagt tilbuddet. Under billedet er anført:

»Endvidere anvender rent en et instruktionsskema ("Opstartssjekklister") for rengøringsassistenter, der udfyldes ved igangsætning og instruktion.«

Af afsnit 4 fremgår blandt andet:

»Igangsætning«

Igangsætning af serviceopgaven tilrettelægges med udgangspunkt i dokumentationsgrundlaget for opgaven, så der sikres en fuld sammenhæng mellem den aftale, som er indgået med kunden og det arbejde, som skal udføres fremadrettet.

Inden opstarten foretages der flere fysiske gennemgange af opgaven under ledelse af den til opgaven dedikerede inspektør, som bl.a. fremviser arbejdspladsen for de nye rengøringsassistenter.

...

Efter at opgaven er løst første gang, auditerer inspektøren gennem grundig kvalitetskontrol, at alle lokaler er rengjort korrekt og i overensstemmelse med den indgåede aftale. Dette fortsætter daglig som minimum hele den første uge.«

Af afsnit 7 fremgår blandt andet:

»Som det fremgår af denne manual, er procedurerne for opstart af nye opgaver i rent både entydige og tilstrækkeligt omfattende til at sikre en succesfuld opstart og vedvarende høj kvalitet hos vores kunder.

Dette er tillagt så stor betydning, at vi har valgt at lade os kvalitetscertificere efter ISO 9001.«

Manualen »Organisation helt enkelt« er opdelt i 8 afsnit: »1 | En robust organisation i hverdagen«, »2 | Indledning«, »3 | Mission, vision og målsætning«, »4 | Organisationsplan«, »5 | Ansvar og kompetencer«, »6 | Ansvar for kerneområder«, »7 | ISO 9001 Kvalitetscertificering« og »8 | En kvalitetsbaseret serviceløsning«.

Manualen »Kvalitet helt enkelt« er opdelt i 8 afsnit: »1 | Sikkerhed for kvalitet - hver dag«, »2 | Kvalitetsorganisation«, »3 | Dokumentation og ansvar«, »4 | It-baseret kvalitetssikring«, »5 | Kvalitetssikringsprocedurer«, »6 | Reklamationspolitik«, »7 | ISO 9001 Kvalitetscertificering« og »8 | En kvalitetsbaseret serviceløsning«. Af afsnit 3 fremgår blandt andet:

»2. Instruktionsskema ("opstartscheckliste") for servicemedarbejdere, der udfyldes ved det obligatoriske opstartsmøde med kunden.

3. Kvalitetsrapport, der udfyldes successivt og som dokumenterer kvaliteten af den daglige indsats og derefter indgår i den samlede historik for den enkelte kunde.«

I afsnit 4 gentages afsnittene om GPS-systemet omtalt i klagerens tilbud, punkt 5, vedrørende underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«.

Af afsnit 6 fremgår blandt andet:

»Rent har som mål, at alle svigt behandles så hurtigt, som det teknisk og menneskeligt er muligt og senest ved begyndelsen af næste arbejdsdag.«

I afsnit 7 gentages afsnittene om ISO 9001 kvalitetscertificering omtalt i »Klar til start helt enkelt«, pkt. 7.

Manualen »Personale helt enkelt« er opdelt i 8 afsnit: »1 | Den vigtigste ressource«, »2 | Arbejdsmiljø«, »3 | Drifts- og personaleorganisation «, »4 | Rekruttering og ansættelse «, »5 | Instruktion og uddannelse «, »6 | Rummelighed på arbejdsmarkedet«, »7 | ISO 9001 Kvalitetscertificering« og »8 | En kvalitetsbaseret serviceløsning«.

Af afsnit 5 fremgår blandt andet:

»Alle medarbejdere hos rent gennemgår et relevant instruktions- og uddannelsesprogram, som er opdelt i flere etaper.
...«

Evalueringen af tilbuddene

Af evalueringsrapporten fremgår blandt andet:

»I denne oversigt er der ud fra en gennemgang af de enkelte tilbud foretaget en vurdering af de enkelte tilbuds tilstrækkelighed i forhold til underkriterierne 3 - 8.

Vurderingerne er foretaget på baggrund af en grundig gennemgang af hvert enkelt tilbud for sig, og ved at holde tilbuddets oplysninger op imod de enkelte under- og delkriterier, jf. udbudsmaterialet.

På dette grundlag er tilbuddene hver for sig blevet tildelt point i forhold til en af ServiceConsult foretaget vurdering af det bedst forventede og opnåelige niveau (maksimum) for hvert underkriterium.

I forbindelse med gennemgangen er der for hvert underkriterium noteret de i beskrivelserne umiddelbare karakteristika men det skal understreges, at de angivne point skal ses i forhold til den samlede tekst i det enkelte tilbud og dermed ikke kun som et udtryk for de i denne oversigt anførte betragtninger.

Rengøring/vinduespolering ¹						
Underkriterium 3	Tilbudsgiver					
	...	...	...	...	...	<u>Rent A/S</u>
	...	...	...	...	...	Der henvises til en implementeringsmanual "Klar til start", der overordnet beskriver de generelle forhold i forbindelse med opstart af serviceaftaler.
						Det ses ikke beskrevet, hvordan virksomheden

Opstartprocedure Maksimum 10 point						vil håndtere virksomhedsoverdragelsessituationen. Rent A/S tilkendegiver at der er et behov for tre måneders forberedelser hvilket udgør et problem i forhold til den af Køge kommune fastlagte tidsplan. Herudover beskrives der i det væsentligste de faktiske og praktiske aktiviteter som enhver opgave af denne type kræver. Det oplyses at Rent A/S vil anvende op til 50 % ekstra manuelle ressourcer i forbindelse med opstart. Det angives, at der i ikke nærmere fastsat indkøringsperiode vil blive tilknyttet 2-3 gange den forventede ledelsenormering i forhold til normal drift. <u>Point 5</u>
<u>Rengøring/Vinduespolering</u>						

Underkriterium 4	Tilbudsgiver					
	...	...	...	...	...	<u>Rent A/S</u>
Drifts-og leverings-sikkerhed Maksimum 10 point	...	...	...	...	...	Der henvises til en gennemsnitlig ledelsesanciennitet på ca. 10 år men der oplyses kun ganske lidt i forhold til ledelsens kompetencer. Der er vedlagt en præcis organisationsbeskrivelse et organisationsdiagram. Der henvises til, at der i dag beskæftiges ca. 145 medarbejdere og at disse styres via et kompetencestyringssystem, der ikke er yderligere belyst. Det beskrives at Rent A/S er kvalitetscertificeret efter ISO 9001. Der henvises til en ISO-manual (kvalitetshåndbog) men denne ses dog ikke vedlagt ligesom der ikke er angivet præcise elementer fra denne. Der er ikke vedlagt forslag eller eksempler på, hvordan kravspecifikationerne for ydelserne vil blive præciseret overfor servicemedarbejderne. Med hensyn til normeringskontrol henvises der til anvendelse af et danskudviklet GPS-baseret system men der er ikke vedlagt yderligere oplysning om dette. <u>Point 6</u>
<u>Rengøring/Vinduespolering</u>						

Underkriterium 5	Tilbudsgiver					
	...	...	...	ISS Facility Service A/S	...	Rent A/S
Personalepolitik Maksimum 5 point	...	...	...	Der lægges vægt, på at der tages et stort og aktivt ansvar for medarbejdernes trivsel både på arbejdet og i fritiden. Det beskrives at personalepolitikken løbende revideres, tilpasses og moderniseres. Der er en rigtig god og formuleret fastholdelsespolitik og der er tydeligvis arbejdet med mangfoldighed i medarbejderstaben i mange år.	...	Det beskrives at virksomhederne ønsker at opretholde et godt arbejdsmiljø gennem en række tiltag. Herunder indgår successive driftsopfølgninger, medarbejderudviklingssamtaler, mulighed for efteruddannelse og målrettet sygdomsforebyggelse.

				Det oplyses at ISS i 2007 modtog Københavns Kommunes integrationspris og i 2009 fik integrationsprisen af Beskæftigelsesministeriet. Der tilbydes personalet arrangementer, aktiviteter og andre goder og fordele for medarbejderne. <u>Point 4</u>	Der tilbydes personalelån, deltagelse i sociale arrangementer og mærkedage for medarbejderne. <u>Point 3</u>
<u>Rengøring/vinduespolering</u>					

<u>Underkriterium 6</u>	<u>Tilbudsgiver</u>					
Kvalitet og service Maksimum 5 point	...	...	...	...	...	Rent A/S
	...	...	...	...	...	Det nævnes også under dette underkriterium, at rent A/S er ISO 9001 certificeret. Der er ikke vedlagt en egentlig tjekliste med angivelse af instruktion af medarbejderne. ... Der henvises til en ISO-manual der ikke ses vedlagt. I stedet er der vedlagt en kvalitetsmanual, der overordnet beskriver hvilke elementer der indgår og hvordan kvalitetssikringen håndteres. Der angives at alle rapporterede svigt straks behandles men der ses ikke oplyst egentlige tidsrammer herfor. <u>Point 4</u>
						<u>Rengøring/vinduespolering</u>

<u>Underkriterium 7</u>	<u>Tilbudsgiver</u>					
Kompensation Maksimum 5 point	...	...	...	ISS Facility Services A/S	...	Rent A/S
	...	...	...	Der kompenseres som udgangspunkt i forholdet 1 til 1. Det vi sige, at kommunen får udstedt en kreditnota svarende til det manglende antal rengøringstimer eller der kan aftales en anden ydelse i samme omfang som svigtet. <u>Point 4</u>	...	... Der angives ingen præcise størrelser af kompensation i forbindelse med en af Køge Kommune unormal høj resourceanvendelse i forbindelse med svigt og lignende. <u>Point 3</u>
						<u>Rengøring/vinduespolering</u>

...«

I e-mail af 15. november 2011 til tilbudsgiverne meddelte indklagede, at ISS Facility Services A/S havde afgivet de økonomiske mest fordelagtige tilbud for distrikterne Midt A, Midt B og Syd, og dermed ville få tildelt kontrakten. Det anføres endvidere:

»...

Tilbuddene er evalueret i forhold til de tildelingskriteriet ”det økonomisk mest fordelagtige tilbud” med de underkriterier, der er oplyst i udbudsbetingelserne.

...

I forhold til underkriteriet pris, har ordregiver foretaget en sammentælling af tilbudspriserne for alle de fire forskellige rengøringsmodeller, som der skulle afgives tilbud på. For rengøring er der indregnet alle optioner på de fastlagte tillægsydelser.

Der er tildelt point efter en gennemført objektiv beregning, hvor den tilbudsgiver, der har angivet den for Køge Kommune bedste (laveste) pris for den faste ydelse for alle de fire forskellige rengøringsmodeller (og for rengøring inklusive alle optioner), har fået tildelt maksimumpoint.

De øvrige tilbudsgivere har fået tildelt maksimumpoint fratrasket den forholdsommæssige andel, som priserne i deres tilbud procentvis afviger i forhold til det for Køge Kommune bedste (billigste) tilbud.

I forhold til underkriteriet timeforbrug har den manuelle udførelse været vægtet med $\frac{3}{4}$ og timeforbruget til ledelse vægtet med $\frac{1}{4}$.

Der er tildelt point efter en gennemført objektiv beregning, hvor den tilbudsgiver der har angivet det for Køge Kommune bedste (højeste) timeforbrug for de valgte ydelser, har fået maksimumpoint. De øvrige tilbudsgivere har fået tildelt maksimumpoint fratrasket den forholdsommæssige andel, som timeantallet i deres tilbud procentvis afviger i forhold til det for Køge Kommune bedste (højeste) tilbud.

Vedrørende kriterierne opstartsprocedure, drifts- og leveringssikkerhed, personalepolitik, kvalitet og service, kompensation ... har ordregiver vurderet tilbuddene ud fra det i udbudsmaterialet beskrevne.

Der er givet point særskilt for hvert underkriterium.

Køge Kommune har på den baggrund evalueret tilbuddene i forhold til hvert distrikt, og udvalgt det tilbud, der for den pågældende aftale, udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

...

På baggrund af gennemgangen af tilbuddene har Køge Kommune udarbejdet følgende pointoversigt og -samentælling mellem tilbuddene fra ISS Facility Service A/S og RENT A/S:

Underkriterium	Maks.	ISS Facility Service A/S				
		Distrikt				
		Midt A	Midt B		Syd	
Kroner	40	31	33		34	
Timer	20	14	14		14	

Opstart	10	10	10		10	
Drift og leveringssikkerhed	10	9	9		9	
Personale	5	4	4		4	
Q + service	5	4	4		4	
Kompensation	5	5	5		5	
Miljø	5	4	4		4	
I alt ¹	<u>100</u>	<u>82</u>	<u>83</u>		<u>84</u>	

Underkriterium	Maks.	Rent A/S				
		Distrikt				
		Midt A	Midt B		Syd	
Kroner	40	39	40		40	
Timer	20	17	13		13	
Opstart	10	5	5		5	
Drift og leveringssikkerhed	10	6	6		6	
Personale	5	3	3		3	
Q + service	5	4	4		4	
Kompensation	5	3	3		3	
Miljø	5	3	3		3	
I alt ¹	<u>100</u>	<u>81</u>	<u>77</u>		<u>77</u>	

...

¹I alt kolonnen kan give et point mere i sammentællingen på grund af decimaler fra henholdsvis underkriterium 1 og 2.«

Ved brev af 17. november 2011 til indklagede gjorde klageren indsigelse mod evalueringen af klagerens tilbud, herunder pointtildelingen og begrundede indsigelsen.

Ved e-mail af 18. november 2011 til klageren fastholdt indklagede, at evalueringen af klagerens tilbud, herunder pointtildelingen, var saglig og lovlig.

Øvrige oplysninger i sagen

Pointfordelingen for de 5 afgivne tilbud samt indklagedes kontrolbud (herafter benævnt ETK) ser således ud:

	Allianceplus A/S			ETK			Forenede Service A/S			ISS Facility Services A/S			Rengoering.com			Rent A/S		
Distrikt	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4
Underkriterier																		
1.10.1	38	34	39	30	24	27	40	35	39	31	33	34	17	14	20	39	40	40
1.10.2	12	13	12	17	18	18	12	13	13	14	14	14	19	19	18	17	13	13
1.10.3	8			7			6			10			6			5		
1.10.4	6			6			7			9			6			6		
1.10.5	4			5			4			4			3			3		
1.10.6	4			4			4			5			3			4		
1.10.7	3			3			2			4			3			3		
1.10.8	3			4			4			4			4			3		
I alt	78	75	79	76	71	74	79	75	79	81	83	84	61	58	63	80	77	77

Vedrørende distrikterne 1 og 2 fik klagerens tilbud en 2. plads efter tilbuddet fra ISS Facility A/S, som fik 1. pladsen. Vedrørende distrikt 4 fik klagerens tilbud en 4. plads efter ISS Facility Service A/S (1. plads) og Alliance-plus A/S og ETK (begge en 2. plads).

Forklaringer

Brian Lemmeke, administrerende direktør hos klageren, har blandt andet forklaret, at han varetager salg og drift i Rent A/S, der i forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet antog en ekstern konsulent hos Danplan. Konsulenten havde til opgave at foretage en grundig gennemgang af udbudsbetingelserne for at afdække kravene, som skulle opfyldes. Rent A/S har en ISO 9001-kvalitetscertificering, som i forbindelse med tidligere udbud i andre kommuner havde været vedlagt klagerens tilbud. ISO-manualen var ikke vedlagt tilbuddet fra Rent A/S, eftersom Finn Buch Petersen, Køge Kommunes konsulent, ved tidligere lejlighed over for Rent A/S havde frabedt sig ISO-manualen i fremtidige udbud, som ville blive varetaget af konsulenten. Det angives flere steder i tilbuddet fra Rent A/S, at driftsmanualerne er baseret på Rent A/S' ISO 9001-manual. Om virksomhedsoverdragelsen havde kommunen under orienteringsmødet alene oplyst, at den vindende tilbudsgiver ville blive kompenseret for sine ekstraomkostninger i forhold til de overtagne medarbejders løn indtil udløbet af medarbejdernes overenskomst i 2013. De deltagende virksomheder blev derimod ikke informeret om antallet af overtagne medarbejdere, herunder relevante ansættelsesvilkår. Rent A/S var klar over de kommercielle risici ved virksomhedsoverdragelsen, og disse risici var indkalkuleret i prisen. Vedrørende forberedelsesperioden på 3 måneder fremgår det af tilbuddet fra Rent A/S, at der var tale om en fase, som tidsmæssigt lå forud for indkørringsprocessen. Rent A/S har i tilbuddet beskrevet ledelsens kompetencer.

Juanitta Lenskjold, konsulent hos Danplan, har blandt andet forklaret, at hun blev kontaktet af Rent A/S med henblik på at være behjælpelig med at fremkomme med de relevante oplysninger i tilbuddet fra Rent A/S, f.eks. fra ISO 9001-manualen. Hun har således også været med til at udarbejde de forskellige driftsmanualer på baggrund af ISO 9001-manualen. Tilbuddet fra Rent A/S indeholdt en beskrivelse af opstartsproceduren, jf. tilbudsmaterialets punkt 4 og manualen »Klar til start helt enkelt« afsnit 4, en beskrivelse af håndteringen af virksomhedsoverdragelsen, jf. tilbudsmaterialets punkt 4 og en beskrivelse af ledelsens kompetencer, jf. tilbudsmaterialets

punkt 5 og manualen »Personale helt enkelt«, afsnit 5, som gælder for både rengøringspersonale og ledere. I udbudsbetingelserne var det ikke angivet nogen steder, at ledelsens kompetencer skulle dokumenteres. Tilbuddet fra Rent A/S indeholdt også konkrete forslag til, hvordan kravspecifikationerne til ydelserne ville blive præciseret over for servicepersonalet, jf. tilbudsmaterialets punkt 5, og oplysning om normeringskontrol, jf. tilbudsmaterialets punkt 5 og manualen »Kvalitet helt enkelt«, afsnit 4. Tjeklisten er en del af ISO 9001-manualen, og Rent A/S havde oplyst, at listen ville blive gennemgået ved opstart. Der er derfor ingen tvivl om, at tjeklisten er en opstartsliste. Tjeklisten er også gengivet i manualen »Klar til start helt enkelt«, afsnit 2. Endelig indeholdt tilbuddet oplysning om tidsrammer i forhold til kompensation ved kvalitetsmæssige mangler, jf. tilbudsmaterialets punkt 7 og manualen »Kvalitet helt enkelt« afsnit 6, og i forhold til et unormalt højt tidsforbrug, jf. tilbudsmaterialets punkt 8, idet der i sidstnævnte tilfælde kompenseres forholdsmæssigt, altså 1:1.

Finn Buch Nielsen, indehaver af ServiceConsult, har blandt andet forklaret, at han sidder i byrådet i Køge Kommune. Han har som konsulent bistået kommunen med at forberede og klarlægge udbuddet. Baggrunden for den anvendte virksomhedsoverdragelsesmodel i udbuddet var, at indklagede ikke ønskede at anvende de overdragne medarbejdere som et konkurrenceparameter. Udbuddet blev derfor gennemført som om, der ikke var nogen medarbejdere, som skulle overdrages. I klagerens tilbud er virksomhedsoverdragelsen beskrevet, men ikke selve processen. Beskrivelsen er på et dårligt lavt niveau. Evalueringsrapporten er en sammenfatning og en helhedsvurdering. Ved pointgivningen har man inddraget alle relevante forhold. Vedrørende ISO 9001-manualen har klagerens bemærkninger, om at han ved et tidligere udbud skulle have frabedt sig ISO 9001-manualen intet med nuværende udbud at gøre. I klagerens tilbud kunne han kun læse sig til, at tilbudsmaterialet hidrørte fra ISO 9001-manualen, men ikke at det så rent faktisk også var tilfældet. Konsekvensen af den manglende ISO 9001-manual indebar, at han ikke vidste, hvad der blev henvist til i ISO 9001-manualen. Det var ikke et krav, at tilbudsgiverne var ISO 9001-certificeret. I klagerens tilbud er henholdsvis perioden op til og efter opstartsprocessen meget lidt beskrevet. Der manglede også en mere dækkende og grundig beskrivelse af indkøringsperioden. Klagerens tilbud indeholdt heller ikke forslag til, hvordan kravspecifikationerne ville blive præciseret over for servicepersonale. Klageren kunne have udarbejdet et konkret rengøringsfor-

slag eller en arbejdsplan. Dette var dog ikke et krav. Endelig indeholdt klagerens tilbud ikke en detaljeret beskrivelse af det GPS-baserede system.

Parternes anbringender

Ad påstand 1

Klageren har gjort gældende, at det ikke var muligt for tilbudsgiverne at få oplyst alle relevante oplysninger om det personale, der skulle overdrages, selvom indklagede var i besiddelse af oplysningerne. Selvom indklagede skulle dække eventuelle ekstraomkostninger vedrørende lønnen, dækkede dette ikke alle omkostninger til de bydende, såsom f. eks. omkostninger til interne timer, afskedigelser, førelse af sager og omstruktureringer.

Indklagede har gjort gældende, at oplysningerne om kvalifikationer, anciennitet og ansættelsesvilkår ikke var nødvendige for at kunne afgive tilbud, da det fremgik af udbudsbetingelserne, at indklagede forpligtede sig til at dække leverandørens ekstraomkostninger, indtil medarbejdernes overenskomst udløb i 2013. Dertil kom, at alle tilbudsgiverne var i besiddelse af de samme oplysninger under udbuddet.

Ad påstand 2

Klageren har gjort gældende, at klageren i sit tilbud klart har beskrevet, hvorledes klageren ville varetage virksomhedsoverdragelsen. Proceduren var således ikke kun beskrevet på et »overordnet plan«. Klageren beskrev herunder 12 konkrete punkter for opstarts- og implementeringsfasen for virksomhedsoverdragelsen og samarbejdet med indklagede. Indklagedes beskrivelse indeholdt såvel en konkret tidsplan som en konkret plan for virksomhedsoverdragelsen.

Indklagede har gjort gældende, at klageren efter indklagedes vurdering i implementeringsmanualen alene overordnet beskrev, hvorledes klageren ville håndtere virksomhedsoverdragelsen. Det var derfor sagligt, at indklagede ikke tildelte klageren flere point end tilfældet var.

Ad påstand 3

Klageren har gjort gældende, at indklagede efter udbudsbetingelsernes punkt 1.10.3 vedrørende opstartsproceduren udelukkende måtte evaluere på de ledelsesmæssige servicemedarbejderressourcer, som ud over de faste servicemedarbejdere og ledere ville blive anvendt i forbindelse med en indkøringsproces og indkøringstidsplan. Klageren var berettiget til at beregne sig en forberedelsesperiode på 3 måneder inden opgaven skulle gå i gang. Indklagede har ved i sin evaluering at tillægge det vægt, at klageren ønskede at anvende en forberedelsesperiode inden kontraktstart, inddraget et nyt underkriterium, som ikke fremgik af udbudsbetingelserne.

Indklagede har gjort gældende, at der efter udbudsbetingelserne skulle lægges vægt på, »hvilken proces ... der ... vil blive anvendt i forbindelse med en af tilbudsgiveren angivet indkøringsproces og – tidsplan«. Det betyder, at indklagede var berettiget til, at evaluere på selve den proces, som tilbudsgiveren angav at ville følge ved opstart af opgaven herunder på længden af forberedelsesfasen.

Ad påstand 4

Klageren har gjort gældende, at det af klagerens implementeringsmanual »Klar til start helt enkelt« nøje er beskrevet, hvorledes klageren ville håndtere rengøringens indkøringsfase. Der skulle således inden opstart ske fremvisning af arbejdspladsen for medarbejderne, ligesom inspektører efter første rengøring og minimum den første uge skulle foretage kvalitetskontrol af den foretagne rengøring. Klageren har i manualen ikke kun overordnet beskrevet den planlagte indkøringsfase. Indklagede har derfor i sin evaluering ikke inddraget klagerens angivelse af den planlagte indkøringsfase korrekt.

Indklagede har gjort gældende, at indklagede ved sin evaluering af klagerens plan for opstartsprocedure korrekt har vurderet, at klagerens beskrivelse i implementeringsmanualen alene var af overordnet karakter.

Ad påstand 5

Klageren har gjort gældende, at det fremgik af udbudsbetingelserne, at indklagede stillede krav om at tilbudsgiverne angav en »beskrivelse af ledelsens kompetencer samt dokumenterede evner til fastholdelse og uddannelse/instruktion af servicepersonalet i forhold til den konkrete opgave...«.

Indklagede var med denne formulering af delkriteriet ikke berettiget til at stille krav om, at der for hver enkelt leders kompetencer skulle vedlægges dokumentation for denne. Klageren har således ved sin beskrivelse af medarbejdernes kompetencer opfyldt udbudsbetingelsernes punkt 1.10.4.

Indklagede har gjort gældende, at det fremgår af udbudsbetingelsernes punkt 1.10.4, at indklagede lagde vægt på ledelsens kompetencer. Indklagede har derfor bestridt ved sin evaluering at have lagt vægt på forhold, der ikke fremgik af udbudsbetingelserne.

Ad påstand 6, 7 og 12

Klageren har gjort gældende, at klageren har opfyldt de fastsatte tildelingskriterier i udbudsbetingelserne punkt 1.10.4 og 1.10.6. Indklagede stillede ikke krav om, at ISO-certificeringen skulle vedlægges tilbuddet. Certificeringen burde have været tillagt positiv vægt og ikke tælle negativt ved evalueringen. Klageren har endvidere gjort gældende, at det var tilstrækkeligt i prosaform at beskrive de elementer, som certificeringen indeholder.

Klageren har subsidiært gjort gældende, at indklagedes rådgiver over for klageren havde tilkendegivet, at ISO-certificeringen ikke skulle vedlægges, hvilket udsagn indklagede var bundet af.

Indklagede har ved at tillægge det negativ vægt, at klageren ikke vedlagde ISO-certificeringen, handlet i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincipperne.

Indklagede har gjort gældende, at da klageren hverken vedlagde sin ISO-manual eller fremhævede specifikke punkter herfra, havde indklagede ikke grundlag for at inddrage eventuelle beskrivelser fra ISO-manualen i evalueringen af klagerens tilbud. Indklagede kunne på denne baggrund ikke vægte det positivt, at klageren var ISO-certificeret. Indklagede har endvidere bestridt, at indklagede var forpligtet til at inddrage klagerens ISO-manual i evalueringen, selvom indklagedes rådgiver måtte være i besiddelse af denne i forbindelse med andre udbud gennemført for andre myndigheder.

Ad påstand 8

Klageren har gjort gældende, at det i klagerens tilbud nøje er beskrevet, hvorledes klageren ville opfylde underkriteriet »drifts- og leveringssikkerhed«.

Indklagede har gjort gældende, at klageren i sit tilbud alene oplyste, at der ville ske instruktion af klagerens medarbejdere, og at disse ville arbejde ud fra bygningstegninger og rengøringsinstruktion for daglige rengøringsopgaver. Klageren fremsendte ikke forslag til hvordan de i udbudsbetingelserne fastlagte kravspecifikationer ville blive præciseret/konverteret. Klageren fremsendte alene en overordnet beskrivelse af den overordnede procedure, som klageren ville følge.

Ad påstand 9

Klageren har gjort gældende, at indklagede ved sin evaluering har tillagt det negativ betydning, at klageren ikke vedlagde yderligere oplysninger om det »danskudviklede GPS-baserede system«, som klageren ville anvende til sikring af kvaliteten af rengøringen.

Indklagede har gjort gældende, at det blev tillagt positiv betydning, at klageren tilbød at benytte et GPS-system, men indklagede inddrog på den anden side også, at der ikke var redegjort grundigt for systemets konkrete egenskaber. Indklagede har således ikke inddraget et nyt underkriterium, men har blot angivet, at det i den skønsmæssige vurdering af det beskrevne system trak ned, at dette system ikke var grundigt beskrevet.

Ad påstand 10

Klageren har gjort gældende, at to af de fire betingelser, der er gældende, for at en ordregiver kan fastsætte underkriterier med rent socialt sigte, ikke er opfyldte. Det er for det første en betingelse, at underkriteriet skal knytte sig til kontraktgenstanden, som er rengøring på Køge Kommunes lokaliteter. Det fremgår af indklagedes afgørelse, at indklagede har lagt vægt på, at ISS Facility Services A/S tager et stort og aktivt ansvar for medarbejdernes trivsel både på arbejdet og i fritiden. Derudover er det tillagt vægt, at denne tilbudsgiver har modtaget Københavns Kommunes Integrationspris og i 2009 modtog Integrationsprisen fra Beskæftigelsesministeriet. Endelig har

indklagede lagt vægt på, at der ydes medarbejderlån og afholdes julefrokost. Dette underkriterium knytter sig klart ikke til kontraktgenstanden.

Dernæst har indklagede ved vurderingen af underkriteriet 1.10.5 »Tilbudsgivers specifikke personalepolitik« kunnet prioritere enkelte dele af tilbudsgivers personalepolitik over andre, og har således ikke været begrænset til at anvende generelle sociale og velfærdsrelaterede foranstaltninger for servicemedarbejderne i forhold til opgaveløsningen i Køge Kommune.

Indklagede har gjort gældende, at det har stor betydning, at medarbejderne, der skal udføre arbejdet i henhold til kontrakten, og som er blevet virksomhedsoverdraget, behandles godt og forbliver ansat hos leverandøren. Dertil kommer, at indklagede får den bedste ydelse for vederlaget, hvis de medarbejdere, der til dagligt beskæftiges på indklagedes lokaliteter, er motiverede og positive. Det har derfor været berettiget ved evalueringen af underkriteriet 1.10.5 »Tilbudsgivers specifikke personalepolitik« at tillægge de nævnte forhold positiv vægt.

Ad påstand 11

Klageren har gjort gældende, at klageren som bilag til sit tilbud vedlagde en folder og en tjekliste, hvoraf fremgik, at klagerens inspektør ville anvende en tjekliste og sammen med rengøringsassistenten foretage justeringer eller forbedringer i det daglige arbejde.

Indklagede har gjort gældende, at det var indklagedes vurdering, at den vedlagte »opstartstjekliste« ikke havde karakter af en tjekliste, der kunne benyttes af servicemedarbejderne.

Ad påstand 13

Klageren har gjort gældende, at det fremgår af klagerens »kvalitet helt enkelt« punkt 6, at klageren har som mål, at alle svigt behandles så hurtigt, som det teknisk og menneskeligt er muligt og senest ved begyndelse af næste arbejdsdag. Indklagede vidste derfor, at der var en tidsfrist for udbedring af mangler.

Indklagede har gjort gældende, at det blev tillagt positiv vægt, at klageren ville behandle svigt straks, men på den anden side blev det tillagt negativ

vægt, at klageren ikke angav en klar tidsramme, som indklagede ville kunne håndhæve i en efterfølgende kontrakt.

Ad påstand 14

Klageren har gjort gældende, at »forholdsmæssig compensation« er det samme som det matematiske begreb 1:1. Klageren har udtrykkeligt angivet, hvorledes compensation ville ske. Compensation kunne ske ved ekstrarengøring og /eller forholdsmæssig økonomisk compensation.

Indklagede har gjort gældende, at klageren vedrørende »et unormalt højt tidsforbrug« angav, at compensation kunne omfatte ekstrarengøring eller forholdsmæssig økonomisk compensation. Indklagede fandt at denne formulering var så uklar, at den ville være vanskelig at håndhæve overfor klageren. Dette talte derfor fra trak ned ved vurderingen af klagerens tilbud.

Ad påstand 15

Klageren har gjort gældende, at indklagedes matematiske beregningsmodel ikke nødvendigvis gav den bedste pris. Når der skulle gives en pris på 4 forskellige rengøringsmodeller, burde point være tildelt den tilbudsgiver, der var lavest i alle fire modeller. Klageren har endvidere gjort gældende, at evalueringsmodellen var ulovlig, idet modellen indeholder en relativ vægtning. Da der er tale om fire alternative tilbud for hvert område, viser en samlet vægtning ikke den reelle forskel mellem tilbuddene.

Indklagede har gjort gældende, at det var indklagedes ønske i løbet af kontraktperioden at kunne skifte rengøringsmodel, hvorfor der var brug for, at der blev afgivet tilbud på alle modellerne. Indklagede havde derfor behov for at kunne foretage en evaluering, der samlet set omfattede alle fire modeller.

Ad påstand 16

Klageren har gjort gældende, at det anvendte underkriterium er ulovligt, og at der ikke kan sættes lighedstegn mellem antallet af brugte timer og det økonomisk mest fordelagtige tilbud, ligesom der heller ikke kan sættes lighedstegn mellem antallet af timer og den bedste kvalitet. Når indklagede har anvendt en rent matematisk formel, har indklagede bortset fra mulighe-

den for den teknologiske udvikling og dermed muligheden for en tilbudsgiver til at anvende færre mandetimer og dermed bedste pris.

Indklagede har gjort gældende, at indklagede ikke alene har evalueret på den tilbudte kvalitet på baggrund af det tilbudte timetal. Evalueringsmodellen var derfor ikke i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincipperne.

Ad påstand 17

Klageren har gjort gældende, at det fremgår af udbudsbetingelsernes punkt 1.10.2, at den tilbudsgiver, der afgav det bedste (højeste) antal timer blev tildelt maksimum point, og at de øvrige tilbudsgivere ville få maksimum point fratrasket den forholdsmæssige andel, som timetallet i deres tilbud procentvis afveg i forhold til det bedste tilbud. En sådan relativ vægtning er ulovlig og er i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincipperne.

Indklagede har gjort gældende, at antallet af timer er et rent kvantitativt underkriterium. Indklagede har alene taget hensyn til antallet af timer, dvs. kvantiteten ved evalueringen af underkriteriet »det til opgaven kalkulerede timeforbrug«. Indklagede har bestridt, at dette skulle være ulovligt.

Ad påstand 18

Klageren har gjort gældende, at indklagede som følge af de i forhold 1- 17 begåede overtrædelser skal annullere indklagedes tildelingsbeslutning af ... vedrørende delaftalerne 1, 2 og 4.

Indklagede har bestridt, at der er grundlag for at annullere tildelingsbeslutningerne.

Klagenævnet udtaler:

Ad påstand 1

Idet alle tilbudsgiverne var stillet lige under udbuddet, og idet klageren ifølge direktør Lemmekes forklaring var klar over de kommercielle risici ved virksomhedsoverdragelsen og har indkalkuleret disse i prisen, har ind-

klagede ikke overtrådt principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2. Påstanden tages derfor ikke til følge.

Ad påstand 2

Klageren har i sit tilbud redegjort for, hvorledes klageren ville tilrettelægge »opstartsproceduren«, og hvorledes klageren ville håndtere virksomheds-overdragelsen. Såfremt indklagede ønskede en mere konkret beskrivelse, skulle dette have været anført i udbudsbetingelserne, idet der ellers blev overladt for vidt et skøn til indklagede om, hvorvidt tilbuddene indeholdt en fyldestgørende beskrivelse. Påstanden tages derfor til følge.

Ad påstand 3

Det fremgår af indklagedes evalueringsnotat, at indklagede ved evalueringen af underkriteriet »tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« har lagt vægt på, at klageren i tilbuddet tilkendegav, »at der er behov for tre måneders forberedelser hvilket udgør et problem ...«. Da der i udbudsbetingelserne ikke var stillet krav om længden af forberedelsesfasen, var indklagede ikke berettiget til ved evalueringen at lægge vægt på, hvilke forberedelser tilbudsgiverne ville iværksætte før kontraktstart. Påstanden tages derfor til følge.

Ad påstand 4

Klageren har i sit tilbud redegjort for, hvorledes klageren ville tilrettelægge »opstartsproceduren«. Såfremt indklagede ønskede en mere konkret beskrivelse, skulle dette have været anført i udbudsbetingelserne, idet der ellers blev overladt for vidt et skøn til indklagede om, hvorvidt tilbuddene indeholdt en fyldestgørende beskrivelse. Påstanden tages derfor til følge.

Ad påstand 5

Klageren har i sit tilbud redegjort for »ledelsens kompetencer samt dokumenterede evner til fastholdelse og uddannelse /instruktion af servicepersonalet i forhold til den konkrete opgave«. Såfremt indklagede ønskede en mere konkret beskrivelse, skulle dette have været anført i udbudsbetingelserne, idet der ellers blev overladt for vidt et skøn til indklagede om, hvor-

vidt tilbuddene indeholdt en fyldestgørende beskrivelse. Påstanden tages derfor til følge.

Ad påstand 6, 7 og 12

Klageren har i sit tilbud oplyst, at klageren er ISO 9001-certificeret. Det var efter udbudsbetingelserne tilstrækkeligt at beskrive denne certificering i tilbuddet, idet indklagede ikke har stillet krav om, at certificeringen skulle vedlægges. Såfremt indklagede ønskede en nærmere beskrivelse af certificeringen, eller at denne skulle have været vedlagt, skulle dette have været anført i udbudsbetingelserne. Påstandene tages derfor til følge.

Ad påstand 8

Det fremgår af klagerens tilbud, hvorledes klageren ville foreslå de i udbudsbetingelserne fastlagte kravspecifikationer for ydelserne præciseret og /eller konverteret i forhold til instruktionen af serviceledelse og service-medarbejdere for at minimere risikoen for, at fortolkningen af de forskellige definitioner misforstås. Det fremgår tillige, at »instruktionen« skulle omfatte detailgennemgang af rengøringsinstruktionen, gennemgang af metodebeskrivelser og gennemgang med henblik på at skabe sikkerhed for forståelse af bygningstegninger og de farvekoder, som angiver valgte kvalitetsniveauer. Den dokumentation, som klagerens medarbejdere skulle arbejde ud fra, skulle være bygningstegninger (data-know-how) og rengøringsinstruktion for daglige rengøringsopgaver. Klageren vedlagde sit tilbud forslag til, hvordan kravspecifikationerne for ydelserne ville blive præciseret overfor medarbejderne. Påstanden tages derfor til følge.

Ad påstand 9

Klageren har i sin beskrivelse af, hvorledes klageren ville opfylde udbudsbetingelsernes punkt 1.10.4 vedrørende drifts - og leveringssikkerhed, opfyldt udbudsbetingelsernes krav. Indklagede var efter formuleringen af disse ikke berettiget til at stille krav om, at tilbudsgiverne skulle oplyse nærmere om eksempelvis det GPS – baserede system. Påstanden tages derfor til følge.

Ad påstand 10 - 11 og 13 - 17

Klagenævnet kan efter fast praksis afgøre en sag helt eller delvis. Hvis klagenævnet alene afgør en sag delvis, tager klagenævnet ikke stilling til alle de påstande, som klageren har nedlagt.

Det, der er anført ad påstand 2 – 9 og 12 viser, at der vedrørende klagerens tilbud for så vidt angår underkriterium 3 og 4 er sket en ulovlig og åbenbart for lav pointtildeling. Den faktiske anvendelse af evalueringsmodellen er behæftet med sådanne mangler, at tildelingsbeslutningen ikke er egnet til at identificere det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

Klagenævnet tager herefter ikke stilling til påstand 10 - 11 og påstand 13 – 17.

Ad påstand 18

Som følge af de overtrædelser, der er anført ad påstand 2 – 9 og 12, annullerer klagenævnet indklagedes tildelingsbeslutning af 15. november 2011 2011.

Herefter bestemmes:

Påstand 1

Påstanden tages ikke til følge.

Påstand 2

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure«, ved ikke at have inddraget klagerens beskrivelse af, hvordan virksomhedsoverdragelsesproceduren ville blive håndteret.

Påstand 3

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure«, ved at have taget hensyn til længden af forberedelsesfasen uagtet, at der i oversigten i udbudsbetingelserne over de delkriterier, der skulle anvendes ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure« ikke var anført »længden af forberedelsesfasen«.

Ad påstand 4

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.3 »Tilbudsgivers plan for opstartsprocedure«, ved ikke at have taget hensyn til klagerens angivelse af den planlagte indkørfase.

Ad påstand 5

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, ved at have tillagt det vægt, at klageren ikke havde vedlagt specifikke kompetenceoversigter over sine ledere, idet dette ikke fremgik af udbudsbetingelserne.

Ad påstand 6

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, ved at have tillagt det negativ virkning for klageren, at klageren ikke havde vedlagt sin ISO-manual.

Ad påstand 7

Klagenævnet for Udbud skal konstatere, at indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, ved at fremkomme med en afgørelse om, at klagerens materiale ikke angav præcise elementer fra klagerens ISO-manual.

Ad påstand 8

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, ved ikke at fremkomme med en afgørelse om, at klagerens materiale ikke angav præcise elementer fra klagerens ISO-manual.

Ad påstand 9

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, ved at have inddraget et krav om »yderligere« i øvrigt ikke angivne »oplysninger«, uagtet at der i oversigten i udbudsbetingelserne over de delkriterier, der skulle anvendes ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.4 »Drifts- og leveringssikkerhed«, udelukkende var anført, at tilbuddet skulle indeholde »oplysning om, hvordan tilbudsgiver vil sikre og dokumentere, at der i tilfælde af kritik af kvaliteten, er leveret den af tilbudsgiver fastsatte normering til udførelse af rengøringen«.

Ad påstand 12

Indklagede har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudsdirektivets artikel 2, ved vurderingen af tilbuddene efter underkriteriet 1.10.6 »Kvalitet og service«, ved at have tillagt det negativ virkning for klageren, at klageren ikke havde vedlagt sin ISO-manual.

Klagenævnet tager ikke stilling til påstand 10 – 11 og påstand 13 – 17.

Indklagedes beslutning af 15. november 2011 om at indgå kontrakt med ISS Facility Services A/S annulleres.

Indklagede, Køge Kommune, skal i sagsomkostninger til klageren, Rent A/S, betale 80.000 kr., der betales inden 14 dage efter modtagelsen af denne kendelse.

Klagegebyret tilbagebetales.

Niels Feilberg Jørgensen

Genpartens rigtighed bekræftes.

Ida Maria Westphall
kontorfuldmægtig