

K E N D E L S E

N.T. Falke A/S  
(Steen Jensen, Fredericia)

mod

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet  
(advokat Morten Wahl Liljenbøl, København)

Ved udbudsbekendtgørelse nr. 2018/S 071-157611 af 11. april 2018 udbød Styrelsen for Undervisning og Kvalitet ("styrelsen"), som offentligt udbud efter udbudslovens afsnit III en rammeaftale om levering af personlig hjælp til uddannelsessøgende med funktionsnedsættelser i form af bevægevanskeligheder, hørenedsættelser (døve/hørehæmmede), synsnedsættelser (blinde/svagsynede), læse-/skrivevanskeligheder samt psykiske funktionsnedsættelser.

Udbudsmaterialet blev offentliggjort den 12. april 2018, og ved udløbet af fristen for afgivelse af tilbud den 17. maj 2018 havde N.T. Falke A/S ("Falke") og DUOS A/S ("DUOS") afgivet tilbud.

Den 20. juni 2018 besluttede styrelsen at indgå kontrakt med DUOS, og kontrakt blev herefter indgået den 3. juli 2018.

Den 23. juli 2018 indgav Falke klage til Klagenævnet for Udbud over styrelsen. Klagen har været behandlet skriftligt.

Falke har nedlagt følgende påstande:

### ”Påstand 1

Klagenævnet skal konstatere, at styrelsen har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2 og 186 ved i evalueringen af de indkomne tilbud ikke at have fulgt den i udbudsmaterialet fastlagte evalueringsmodel.

### Påstand 2

Klagenævnet skal konstatere, at styrelsen har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2 og 186 ved i evalueringen af de indkomne tilbud at gå udover sine skønsmæssige beføjelser, idet a) styrelsen reelt har foretaget en samlet - og ikke en individuel, evaluering af underkriterierne kvalitet og leverings-sikkerhed, b) tillagt forhold værdi, som ikke er angivet i udbudsmaterialet, der kan overopfyldes, c) ladet opfyldelse af mindstekrav indgå i evalueringen af underkriterierne, d) evalueret tilbuddene forskelligt på identiske forhold, e) sløret evalueringen af underkriterierne Kvalitet og Leveringssikkerhed ved at lade flere ”identiske forhold/evalueringer” indgå i evalueringen af både Kvalitet og Leveringssikkerhed, og som er identiske forhold/evalueringer, der ikke må indgå som forhold/evalueringer, for både kvalitet og leverings-sikkerhed, hvilket samtidigt har medført, at forholdene/evalueringerne inddrages to gange, og det derved ikke er muligt at kontrollere forskellen på indholdet i kvalitet og leverings-sikkerhed.

### Påstand 3

Klagenævnet skal konstatere, at styrelsen har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2 ved at have tildelt kontrakten til DUOS A/S.

### Påstand 4

Klagenævnet skal på baggrund af de konstaterede udbudsretlige overtrædelser annullere styrelsens tildelingsbeslutning af 20. juni 2018, jf. lov om klagenævnet for udbud, § 13, stk. 1, nr. 2.”

Falke har taget forbehold for senere at ville nedlægge påstand om erstatning.

Styrelsen har vedrørende påstand 1 - 4 nedlagt påstand om, at klagen ikke tages til følge.

Klagenævnet har den 24. juli 2018 meddelt styrelsens kontraktpart, DUOS, at det er muligt at intervenere i sagen, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 6, stk. 3.

DUOS har den 8. august 2018 meddelt, at virksomheden ikke ønsker at intervenere i sagen.

### Sagens nærmere omstændigheder

Udbudsbekendtgørelsen af 11. april 2018 indeholder følgende:

” ...

11.1.2) **Hoved-CPV-kode**  
98000000

...

11.2.4) **Beskrivelse af udbuddet:**

Udbudsmaterialet omfatter indgåelse af en rammeaftale med én leverandør om levering af personlig hjælp. Målgrupperne for den personlig hjælp er uddannelsessøgende med funktionsnedsættelser i form af bevægelsesvanskeligheder, hørenedsættelser (døve/hørehæmmede), synsnedsættelser (blinde/svagsynede), læse/-skrivevanskeligheder samt psykiske funktionsnedsættelser.

Støttemodtagerne er elever på ungdomsuddannelser og studerende på videregående uddannelser. Kontrakten omfatter levering af personlige hjælpere og personlige støttefunktioner til følgende områder:

- sekretærtimer
- praktisk hjælp
- støttepersonsydelser.

Leverandøren skal kunne levere landsdækkende personlig hjælp og have en administration, hvor der kan bestilles hjælpere til hele landet. Arbejds sproget er i udgangspunktet dansk.

Der indgås en rammeaftale af 2 års varighed fra kontraktens indgåelse. Der er desuden option på forlængelse på 2 x 1 år.

11.2.5) **Tildelingskriterier**

Prisen er ikke det eneste tildelingskriterium og alle kriterier er udelukkende anført i udbudsdokumenterne

11.2.6) **Anslået værdi**

Værdi eksklusive moms: 120 000 000.00 DKK

11.2.7) **Varighed af kontrakten, rammeaftalen eller det dynamiske indkøbssystem**

Varighed i måneder: 24

...

### 11.2.10) Oplysninger om alternative tilbud

Alternative tilbud vil blive taget i betragtning: nej

...”

Om forbehold og mindstekrav er i udbudsbetingelserne fastsat følgende:

#### ”3.2.2.4 Forbehold og mindstekrav

Der kan ikke tages forbehold for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet eller mindstekrav.

Ved et forbehold overfor grundlæggende element i udbudsmaterialet forstås et forbehold, som kan medføre væsentlig forvrejning af konkurrencen, såfremt forbeholdet tillades.

Ved et mindstekrav forstås et ufravigeligt krav, som ubetinget skal opfyldes/overholdes, idet fravigelser fra kravet ikke accepteres. Det er i udbudsmaterialet angivet, hvilke krav der er mindstekrav.

Tilbud med forbehold over for grundlæggende elementer i udbudsmaterialet eller mindstekrav vil blive afvist som ikke-konditionsræssige.

...”

Vedrørende disposition og udfyldelse af udbudsmaterialet hedder det i udbudsbetingelsernes pkt. 3.2.2.5 blandt andet:

”Tilbudsgiver bør ikke udfylde eller færdiggøre følgende bilag: Bilag 1 (Kravspecifikation). I den vejledende tekst til hvert bilag er det angivet, hvorvidt bilaget eller bestemte krav i bilaget er mindstekrav. Derudover er der i den vejledende tekst til hvert bilag angivet, hvordan mindstekravene i givet fald er markeret.

...”

I udbudsbetingelserne er fastsat følgende kriterier for vurdering af tilbud:

#### **4.6 Kriterier for vurdering af tilbud**

Ordregiver vil herefter vurdere tilbuddene på grundlag af tildelingskriteriet "bedste forhold mellem pris og kvalitet".

Ordregiver vil i den forbindelse lægge følgende underkriterier til grund:

**1) Pris 25 %**

bedømt på grundlag af følgende:

- Vurdering af kriteriet pris sker på baggrund af den af tilbudsgivers angivne pris, jf. bilag 4, pkt. 1.1, idet de øvrige priser enten er fastsat af Kunden eller udregnet med udgangspunkt i den i pkt. 1.1. fastsatte pris. Der lægges vægt på at prisen er så lav som mulig.

**2) Kvalitet 40 %**

bedømt på grundlag af følgende:

- I hvilket omfang Leverandørens løsningsmetode vil kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning, og der lægges særlig vægt på beskrivelse af tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav.

**3) Leveringssikkerhed 35 %**

bedømt på grundlag af følgende:

- Tilbudsgivers beskrivelse af løsningsmetode for levering, herunder tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav.

Procentsatserne angiver de enkelte underkriteriers vægt i tilbudsevalueringen.”

Om evalueringsmodellen hedder det i udbudsbetingelserne:

**”4.7 Evalueringsmodel****1) Pris 25 %**

Underkriteriet ”Pris” vil i tilbudsvurderingen vurderes på baggrund af den tilbudte pris for personlig hjælp, jf. bilag 4, pkt. 1.1, idet de øvrige priser er enten fastsat af Kunden eller udregnet med udgangspunkt i den af tilbudsgivers angivne pris i pkt. 1.1. Der lægges vægt på en så lav pris som muligt.

**2) Kvalitet 40 %**

Underkriteriet ”Kvalitet” vil i tilbudsvurderingen for hver tilbudsgiver samlet set kategoriseres som værende ”*meget høj kvalitet*”, ”*høj kvalitet*”, ”*middel kvalitet*”, ”*begrænset kvalitet*” eller ”*meget begrænset kvalitet*”. Denne vurdering vil blive baseret på en vurdering af opfyldelsesgraden af underkriteriet.

**3) Leveringssikkerhed 35 %**

Underkriteriet ”Leveringssikkerhed” vil i tilbudsvurderingen for hver tilbudsgiver samlet set kategoriseres som værende ”*meget høj sikkerhed*”, ”*høj sikkerhed*”, ”*middel sikkerhed*”, ”*begrænset sikkerhed*” eller

”meget begrænset sikkerhed”. Denne vurdering vil blive baseret på en vurdering af opfyldelsesgraden af underkriteriet.

Vurderingen af de kvalitative delkriterier i underkriterierne ”Kvalitet” og ”Leveringssikkerhed” sker på baggrund af følgende vurderingsskala:

Opfyldelsesgrad	Kvalitet	Sortiment/Leveringssikkerhed	Medarbejdere
Meget høj grad	Meget høj kvalitet	Meget høj sikkerhed	Meget højt kvalificerede
Høj grad	Høj kvalitet	Høj sikkerhed	Højt kvalificerede
Middel grad	Middel kvalitet	Middel sikkerhed	Middel kvalificerede
Mindre grad	Begrænset kvalitet	Begrænset sikkerhed	Mindre kvalificerede
Ringe grad	Meget begrænset kvalitet	Meget begrænset sikkerhed	Lidt kvalificerede

...

Som bilag til udbudsbetingelserne var der i bilag 2 en løsningsbeskrivelse, som tilbudsgiverne ifølge udbudsbetingelsernes pkt. 3.2.2.5 burde udfylde og færdiggøre.

I vejledningen til løsningsbeskrivelsen står der:

”Bilaget skal udfyldes af tilbudsgiver.

Tilbudsgiver skal i bilaget beskrive sin håndtering til løsning af opgaven under hensyntagen til at sikre en opgaveløsning i overensstemmelse med kundens krav.

Bilaget skal som minimum adressere de i bilaget nævnte forhold/overskrifter.

Tilbudsgiver er dog berettiget til at supplere bilaget med yderligere relevante beskrivelser i forhold til sin opgaveløsning – herunder til at bytte rundt på rækkefølgen af de på forhånd definerede overskrifter.

Tilbudsgivers opmærksomhed henledes i øvrigt på de i udbudsbetingelserne angivne tildelingskriterier, herunder særligt underkriterierne:

- Kvalitet
- Leveringssikkerhed.

Tilbudsgiver bør således sikre sig, at bilagets beskrivelser er fyldestgørende i forhold til at danne grundlag for kundens vurdering på basis af de nævnte tildelingskriterier.

Bilaget skal endelig indeholde de i underbilaget angivne redegørelser.”

I løsningsbeskrivelsen blev tilbudsgiverne bedt om at redegøre for følgende vedrørende de enkelte punkter:

” ...

## **1. Arbejdsopgaver for personlige hjælpere**

### **1.1 Sekretærbistand**

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav til levering af personlige hjælpere til sekretærbistand.*

### **1.2 Praktisk hjælp**

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav levering af personlige hjælpere til praktisk hjælp.*

### **1.3 Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet**

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav til levering af personlige hjælpere til støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet.*

### **1.4 Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde**

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav til levering af personlige hjælpere til støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde samt krav til kompetenceudvikling af støtte personerne.*

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav til kompetenceudvikling af støtte personerne.*

### **1.5 Faciliterende hjælper/støtteperson**

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav til levering af faciliterende hjælper/støtteperson.*

## **2. Personlig hjælp med vikardækning**

*Redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil sikre vikardækning til uddannelsessøgende, der er særlig afhængige af den personlige hjælp.*

### **3. Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse**

*Redegørelse for tilbudsgivers håndtering af ansættelse mv. af personlige hjælpere, uanset om denne er udpeget af uddannelsesinstitutionen, den uddannelsessøgende eller tilbudsgiver.*

*Redegørelse for hvordan tilbudsgiver vil rekruttere medarbejdere.*

### **4. Grundlæggende kvalifikationer**

*Redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at personlige hjælpere har eller får de nødvendige grundlæggende kvalifikationer, herunder bl.a. uddannelse i respiratorbrug, løfteteknik og løftetekniske hjælpemidler.*

#### **4.1 Kurser og supervision**

*Redegørelse for, hvilke muligheder for opkvalificerende kurser, tilbudsgiver kan tilbyde ansatte personlige hjælpere.*

#### **4.2 Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning**

*Redegørelse for, hvordan kravene til opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning vil blive håndteret af tilbudsgiver.*

### **5. Støttetimer/arbejdstid**

*Redegørelse for, hvordan kravene til støttetimer/arbejdstid vil blive håndteret af tilbudsgiver.*

### **6. Studierejser**

*Redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at der kan leveres personlig hjælp på studierejser.*

### **7. Landsdækkende levering (Mindstekrav)**

*Redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil sikre landsdækkende levering af personlig hjælp, samt tilbudsgivers administration heraf, med henblik på, at styrelsen kan vurdere, om mindstekravet er opfyldt.*

### **8. Administrativ praksis**

*Redegørelse for tilbudsgivers administrative praksis, herunder, hvordan denne understøtter samarbejde med uddannelsesstederne, kontakt med*



*uddannelsessøgende og personlige hjælpere samt håndtering af akutte henvendelser.*

## **9. Bevillingsrammer**

*Redegørelse for, hvordan kravene til bevillingsrammer vil blive håndteret af tilbudsgiver.*

## **10. Klager**

*Redegørelse for, hvordan klager vil blive håndteret af tilbudsgiver.*

## **11. Afrapportering**

*Redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil afrapportere leverancer til styrelsen ved udgangen af hvert semester/skoleår (1. februar og 1. august) samt hvilket talmateriale, der vil indgå i afrapporteringen.*

## **12. Etableringsperiode**

*Redegørelse for de aktiviteter, som tilbudsgiver skønner nødvendige i etableringsperioden.*

## **13. Fremtidig IT-anvendelse (Mindstekrav)**

*Her skal indsættes redegørelse for, hvordan kravene til fremtidig IT-anvendelse vil blive håndteret med henblik på, at styrelsen kan vurdere om mindstekravet er opfyldt.”*

I indledningen til kravspecifikationen står der blandt andet følgende:

Kravspecifikationen er struktureret således, at der i kravene er en generel beskrivelse, hvor det er relevant. Herefter følger de specifikke krav. Den generelle beskrivelse er en baggrundsbeskrivelse, som de efterfølgende krav skal opfylde. Krav i afsnit eller underafsnit som er mindstekrav, er tydeligt markeret med betegnelsen "Mindstekrav" (med rød skrift).

...

Den udbudte tjenesteydelse var herefter beskrevet nærmere i kravspecifikationen, hvoraf fremgår følgende:

**”4. KRAV TIL LEVERANCE AF PRAKTISK HJÆLP, SEKRETÆRBISTAND OG STØTTEPERSON-YDELSER**

## 4.1 Arbejdsopgaver for personlige hjælpere

Leverandøren skal kunne levere personlige hjælpere til følgende områder:

- Sekretærbistand
- Praktisk hjælp
- Støtteperson-ydelser til støttemodtagere i ungdomsuddannelse og videregående uddannelse
- Faciliterende hjælper/støtteperson

### 4.1.1 Sekretærbistand

Det er et krav, at leverandøren kan levere personlige hjælpere til sekretærbistand.

Sekretærbistand består bl.a. i:

- At tage noter for blinde og svagsynede støttemodtagere samt støttemodtagere med fysiske funktionsnedsættelser, som ikke selv kan skrive som følge af fx neurologiske vanskeligheder, sklerose eller blodprop.
- At tage noter for døve eller svært hørehæmmede støttemodtagere, som skal koncentrere sig om tegnsprogstolkning.
- At tage noter for støttemodtagere med kognitive forstyrrelser, f.eks. i form af ringe korttidshukommelse, koncentrations- og opmærksomhedsvanskeligheder.
- At hjælpe støttemodtagere med betydelige læse-/skrivevanskeligheder i forbindelse med indskrivning af større studieopgaver.
- At assistere blinde og svagsynede støttemodtagere samt støttemodtagere med fysisk funktionsnedsættelse, som ikke selv kan skrive som følge af fx neurologiske vanskeligheder, sklerose eller blodprop, i forbindelse med fx kopiering, huske på at få to eksemplarer af udleveret materiale, hjælpe med eksamenstilmelding, hjælpe med informationssøgning på biblioteker mv.
- Transskribering af lydfiler, interviews m.m.
- Indsamling af litteratur/litteratursøgning.

Listen er ikke udtømmende, men vejledende. Til afgrænsning kan nævnes, at sekretærhjælp ikke kan anvendes til faglig hjælp, fx gennemlæs-

ning af opgaver med henblik på faglig sparring eller indholdsmæssige bidrag til opgaver/afleveringer eller korrekturlæsning.

Leverandøren er ansvarlig for at formidle beskrivelse af rammen for opgaven som sekretær.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af personlige hjælpere til sekretærbistand, herunder leverandørens opfyldelse af formidlingsopgaven.

I nogle tilfælde vil støttemodtageren eller uddannelsesinstitutionen selv pege på en personlig hjælper, som ansættes af leverandøren (jf. afsnit 4.3) til at varetage opgaven som sekretær. Sekretæren vil ofte være en medstuderende.

I visse tilfælde er det et krav, at sekretæren har særlige faglige forudsætninger, såsom viden om nødvendige fagterminologier. I disse tilfælde kan sekretærbistanden ofte med fordel varetages af en studerende på samme uddannelse, som støttemodtageren.

#### **4.1.2 Praktisk hjælp**

Det er et krav, at leverandøren kan levere personlige hjælpere til praktisk hjælp.

Praktisk hjælp består primært i at yde assistance til støttemodtagere med fysiske funktionsnedsættelser i forbindelse med støttemodtagerens undervisningssituation, herunder evt. praktik. Det kan for eksempel være i forhold til:

- At komme omkring på uddannelsesinstitutionen/praktikstedet
- At få bøgerne op af tasken
- At forflytte støttemodtageren fra kørestol til almindelig stol
- At vende sider i bøgerne
- At hjælpe støttemodtageren med toiletbesøg
- At hjælpe støttemodtageren med at spise
- At hente bøger eller anden praktisk hjælp i forbindelse med fx laboratorieøvelser og værkstedsøvelser.

Listen er ikke udtømmende, men vejledende. Til afgrænsning kan nævnes, at praktisk hjælp ikke kan anvendes til transport (udgifter forbundet med transport og tid) til og fra uddannelsesinstitutionen eller faglig hjælp i forbindelse med opgaveskrivning, undervisning.

Der kan ligeledes være opgaver i forbindelse med respiratorbrug. I tilfælde, hvor støttemodtageren er respiratorbruger, er det et krav, at den personlige hjælper er uddannet i respiratorbrug.

I tilfælde, hvor støttemodtageren er kørestolsbruger og skal forflyttes til en almindelig stol, f.eks. ved forsøg på laboratorier, er det et krav, at den personlige hjælper har kendskab til løfteteknik og løftetekniske hjælpemidler.

Leverandøren er ansvarlig for at formidle beskrivelse af rammen for opgaven som hjælper.

Hvis støttemodtageren udover praktisk hjælp også har behov for sekretærtimer vil den ansatte personlige hjælper skulle yde begge støtteformer, og der vil ikke være to hjælpere i undervisningssituationen, der varetager henholdsvis sekretær-støtte og praktisk hjælp.

Afregning sker efter de i bilag 4, pkt. 1.1 afgivne priser.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af praktisk hjælp, herunder leverandørens opfyldelse af formidlingsopgaven.

I nogle tilfælde vil støttemodtageren selv pege på en personlig hjælper, som støttemodtageren ønsker, skal varetage den praktiske hjælp. Det kan eksempelvis være tilfældet, hvis støttemodtageren allerede har tilknyttet en personlig hjælper til praktisk hjælp uden for undervisningstiden. Som beskrevet i afsnit 4.3 skal den personlige hjælper, som støttemodtageren peger på, ansættes af leverandøren.

#### **4.1.3 Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet**

Det er et krav, at leverandøren kan levere personlige hjælpere til støtteperson-ydelser.

Støttepersonen giver en støtte, der retter sig mod støttemodtagere med psykiske og neurologiske funktionsnedsættelser, der har et støttebehov i forbindelse med at begå sig i på uddannelsen/i uddannelsesmiljøet.

Støttepersoner giver en støtte, der består af assistance og hjælp til, at støttemodtageren kan deltage i uddannelsen samt evt. praktikophold. Det kan være assistance og hjælp i forhold til emner som

- kendskab til grundlæggende studieregler på uddannelsen
- anvendelse af studiestedets intranet og andre informationssystemer
- formidling af studiestedets tilbud mht. f.eks. studievejledning, bibliotek, skriveværksteder mv.
- tilmelding til aflæggelse af prøve og eksaminer
- forståelse af opgaveformuleringer og den forventede struktur i det, der skal leveres
- orientering om studieformer og studiearbejdets tilrettelæggelse (projektarbejde, læsegrupper, forelæsninger mv.)
- anskaffelse af den rigtige litteratur
- formidling af sociale pligter og muligheder på uddannelsesstedet.

Listen er ikke udtømmende, men vejledende.

Det er en fordel, at støttepersonen har erfaringer med at samarbejde med personer med psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser. Det er leverandørens opgave at sikre, at støttepersonen får den relevante viden med henblik på at levere støtte, herunder viden om den relevante funktionsnedsættelse samt at det tydeliggøres, hvor støttepersonen kan henvende sig, hvis der opstår situationer, denne ikke kan eller finder vanskelig at håndtere. Det er leverandørens ansvar at tydeliggøre støttepersonens rolle, ansvar og opgaver samt grænserne her for.

Leverandøren er ansvarlig for at formidle beskrivelse af rammen for opgaven som støtteperson.

Afregning sker efter de i bilag 4, pkt. 1.1 afgivne priser.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt, herunder især om støttepersonerne har erfaring med at samarbejde med personer psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser, og/eller hvordan de klædes på til dette samt hvordan leverandøren vil sikre en tydelig formidling af rolle, ansvar og opgave til støttepersonen.

Støttepersonen kan fx være en ældre medstuderende, en studievejleder, en person der i forvejen er tilknyttet støttemodtageren som støtteperson/mentor via kommunen eller en lærer ved uddannelsesinstitutionen. Under et evt. praktikophold kan støttepersonen være en arbejdskollege/svend. Hvis støttemodtageren selv ønsker at udpege en personlige hjælper til støtteperson-ydelser, tilstræbes en ansættelse af denne personlige hjælper af leverandøren (jævnfør afsnit 4.3).

#### **4.1.4 Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde**

Det er et krav, at leverandøren kan levere personlige hjælpere til støtteperson-ydelser.

Det er en fordel, hvis støttepersonen er en studerende, der er lige så langt eller længere i sit studium end støttemodtageren – og gerne en ældre studerende, der selv er godt integreret på støttemodtagerens uddannelse.

Det er en fordel, at støttepersonen har erfaringer med at samarbejde med personer med neurologiske eller psykiske funktionsnedsættelser.

### **1. Krav til opgaver med støtteperson-ydelser:**

Støttepersonen giver en støtte, der retter sig mod støttemodtagere med psykiske og neurologiske funktionsnedsættelser, der har vanskeligheder med at begå sig i uddannelsesmiljøet.

Støttepersoner giver en støtte, der består af assistance og hjælp til, at støttemodtageren kan deltage i uddannelsen eller evt. praktik. Det kan være assistance og hjælp i forhold til emner som

- kendskab til grundlæggende studieregler på uddannelsen
- anvendelse af studiestedets intranet og andre informationssystemer
- formidling af studiestedets tilbud mht. f.eks. studievejledning, bibliotek, skriveværksteder mv.
- tilmelding til aflæggelse af prøve og eksaminer
- forståelse af opgaveformuleringer og den forventede struktur i det, der skal leveres
- orientering om studieformer og studiearbejdets tilrettelæggelse (projektarbejde, læsegrupper, forelæsninger mv.)
- anskaffelse af den rigtige litteratur
- formidling af sociale pligter og muligheder på uddannelsesstedet.

Listen er ikke udtømmende, men vejledende.

Støtteformen støtteperson benyttes, hvor der er behov for en støtte, der særligt har fokus på at understøtte støttemodtagerens sociale og praktiske kompetencer på uddannelsen. Det kan fx være støtte i forbindelse med læsegruppedannelser, angst ved oplæg og undervisningsdeltagelse eller fremmøde, eller, hvis der er tale om støttemodtagere, der socialt er meget isolerede.

Støtteformen kan desuden anvendes i vejledningssituationer, hvor den studerende har svært ved selv at håndtere situationen og kontakten til

medstuderende eller underviser. Det kan fx være studerende med svage sociale kompetencer, der har svært ved at håndtere obligatoriske gruppeforløb eller arbejde i par på fx laboratoriefag på uddannelsen.

Meget ofte benyttes støttepersoner også i sammenhænge, hvor støttemodtageren skal overskue eventuel behandling samtidig med at uddannelsen skal passes, skemaer ændres, gruppearbejder honoreres, eller undervisningsforløb flyttes. Et støtteforløb med en støtteperson er således en støtte i håndteringen af de mange krav og normer, som støttemodtageren møder i langt større omfang, end de fleste medstuderende i løbet af uddannelsen og som ofte tilsammen virker meget uoverskuelige og belastende.

Støttepersoner kan benyttes i forbindelse med behov for udvikling af rutiner eller vaner, som styrker de sociale relationer til medstuderende, undervisere og uddannelsen som helhed, rutiner, der understøtter indlæring af fagbegreber, overskuelige noter eller specifikke strategier, der bygger på støttemodtagerens stærke sider. Støttepersonen kan også anvendes til praktisk støtte og fx hjælp til eksamenstilmelding og brug af interne kommunikationsplatforme, støtte til at bruge og forstå uddannelsesstedets interne studenterfaciliteter fx biblioteksfaciliteter, eller IT-service m.v.

Afregning sker efter de i bilag 4, pkt. 1.1 afgangne priser.

## **2. Yderligere krav gældende for støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelser**

For støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på de lange videregående uddannelser indgår støttepersonnydelsen som en del af et samlet støtteforløb, hvor den studerende modtager afklaring af støttebehov og studiestøtte fra styrelsens leverandør af studiestøtte. I 2018 er denne leverandør Studenterrådgivningen, der både leverer denne studiestøtte og kompetenceudvikling til støttegivere for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelsesinstitutioner i region Nordjylland, Hovedstaden og Sjælland.

I forbindelse med afklaringen vurderes støttebehov og relevant støtteform. Hvor den relevante støtteform er en støtteperson, beskrives dennes opgaver samt eventuelle særlige ønsker i forbindelse med rekruttering i en afklaringsrapport. Rapporten formidles via uddannelsesstedet til leverandøren af støttepersonnydelsen. Støttepersonnydelsen kan i nogle tilfælde være den overvejende støtte til den enkelte støttemodtager, hvis både studiestøttegiveren og støttemodtager vurderer, at det er det mest hensigtsmæssige. Styrelsens leverandør af studiestøtte fungerer som

tovholder for støtteforløbet og skal løbende understøtte og koordinere støtteforløbet, og sikre tydelig opgave og ansvarsfordeling mellem støt-tegiverne. Dette sker bl.a. med udgangspunkt i afklaringsrapportens op-gavebeskrivelse. Støttepersonen og støttemodtageren skal hvert seme-ster deltage i et opstartsmøde (indledende møde med fokus på forvent-ningsafstemning, rollefordeling og opgaver med udgangspunkt i opga-vebeskrivelsen i afklaringsrapporten) og et evalueringsmøde (afslutten-de møde med evaluering og vurdering af det fremadrettede støttebehov og fokus) arrangeret af studiestøttegiveren, der indkalder til dette. Det er ligeledes studiestøttegiveren, der er ansvarlige for at udarbejde seme-stervise forløbsbeskrivelser til brug for bl.a. genansøgning af støttetimer på baggrund af bl.a. evalueringsmøderne.

Timeforbruget forbundet med deltagelse i opstarts- og evalueringsmøde tages fra bevillingsrammen på støtteforløbet.

Afregning sker efter de i bilag 4 fastsatte timepriser.

### **3. Krav til opgaver forbundet med kompetenceudvikling af støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsned-sættelser på lange videregående uddannelser**

Kompetenceudvikling er et krav for støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på de lange videregående uddan-nelser. Kompetenceudvikling afholdes af styrelsens leverandør af kom-petenceudvikling på området. I 2018 er denne leverandør Studenterråd-givningen, der også leverer afklaringsforløb og studiestøtte til studeren-de med psykisk funktionsnedsættelse på lange videregående uddannel-sesinstitutioner i region Nordjylland, Hovedstaden og Sjælland.

Kompetenceudvikling indbefatter obligatorisk deltagelse i introworkshop, så vidt muligt det første semester støttepersonen er ansat, samt lø-bende deltagelse i temaworkshops og løbende deltagelse i supervision. Supervision kan foregå som individuel supervision eller gruppesupervi-sion. Støttepersonen skal årligt som minimum deltage i enten supervisi-on eller temaworkshop.

Det er leverandørens ansvar at følge op på, at støttepersoner deltager i kompetenceudviklingsaktiviteterne med henblik på at sikre kvaliteten i den støtte, der ydes.

Se endvidere nærmere omkring krav til ansættelsesprocedure mv., jf. pkt. 4.3.



I forbindelse med bevilling af støttepersonydelsen bevilges i dag seks timer til støttepersonens deltagelse i kompetenceudvikling (til deltagelse i hhv. workshops og supervision).

I forbindelse med kompetenceudvikling af støttepersonerne, jf. pkt. 4.1.4, har Leverandøren følgende opgaver:

1. Fsva. individuel supervision oplyses støttepersoner om, at de selv skal rette henvendelse til styrelsens leverandør af individuel supervision for aftale om supervision.
2. Leverandøren udsender invitation til støttepersonerne til gruppesupervision, introworkshop og temaworkshop med udgangspunkt i program udsendt af styrelsens leverandør af kompetenceudvikling.
3. Leverandøren håndterer tilmeldinger til hhv. gruppesupervision, introworkshop og temaworkshop og udsender bekræftelse til støttepersonerne
4. Leverandøren videregiver deltagerliste til styrelsens leverandør af kompetenceudvikling. Leverandøren stiller lokaler til rådighed og serverer te og kaffe i forbindelse med gruppesupervision og intro- samt temaworkshops.
5. Leverandøren skal følge op på støttepersonernes deltagelse i kompetenceudvikling.

I dag afholder Studenterrådgivningen workshops for støttepersoner ansat til at støtte studerendemed psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelsesinstitutioner i Region Nordjylland (Aalborg), Region Sjælland og Region Hovedstaden (Københavnsområdet). Det vil dog i fremtiden kunne omfatte flere eller færre institutioner fordelt på flere eller færre regioner, alt afhængig af fremtidige udbud af støtte til studerende med psykiske funktionsnedsættelser.

I 2017 afholdt den nuværende leverandør 7 introworkshops og 4 temaworkshops i København og 2 introworkshops og 1 temaworkshop i Aalborg. Antallet varierer efter antallet af ansatte støttepersoner. Gruppesupervision er med nærværende rammeaftale en ny ydelse, og det er ikke muligt, at angive konkret antal af forventede arrangementer.

Afregning for leverandørens ydelser i forbindelse med kompetenceudvikling til støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på videregående uddannelse sker efter de i bilag 4 fastsatte priser.

Se bilag 5 for beskrivelse af kompetenceudvikling for støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på de lange vide-

regående uddannelser, der afholdes af Studenterrådgivningen, herunder intro- og temaworkshops samt supervision.

#### **4. Mulighed for individuel supervision for støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på korte og mellemlange videregående uddannelser**

For støttepersoner, der yder støtte til studerende med psykiske funktionsnedsættelser på de korte og mellemlange videregående uddannelser er der mulighed for individuel supervision, hvor leverandøren pt. er Studenterrådgivningen.

I dag afholder Studenterrådgivningen individuel supervision for støttepersoner ansat til at støtte studerende med psykiske funktionsnedsættelser på korte og mellemlange videregående uddannelsesinstitutioner i Region Nordjylland (Aalborg), Region Sjælland og Region Hovedstaden (Københavnområdet). Det vil dog i fremtiden kunne omfatte flere eller færre institutioner fordelt på flere eller færre regioner.

Individuel supervision bevilges i rammer af tre timer sammen med en ramme på tre timer til dækning af støttepersonens tidsforbrug i forbindelse med deltagelse i supervision. Ydelsen ansøges af støttemodtagerens uddannelsessted. Der er forskel på praksis fra uddannelsessted til uddannelsessted i forhold til om denne støtteform ansøges sammen med rammen på støttepersontimer. Leverandøren kan henvende sig til uddannelsesstedet medhenblik på ansøgning om en ramme på individuel supervision af tre timer samt ramme på tre støttepersontimer til støttepersonens deltagelse i individuel supervision ved behov og såfremt bevillingen ikke allerede er givet.

Når der foreligger en bevilling oplyser Leverandøren støttepersonen om, at denne selv skal rette henvendelse til styrelsens leverandør af individuel supervision for aftale om supervision.

Se bilag 5 for beskrivelse af individuel for støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på korte og mellemlange videregående uddannelser, der afholdes af Studenterrådgivningen.

Afregning for støttepersonens deltagelse i individuel supervision sker efter de i bilag 4, pkt. 1.1 fastsatte timepriser.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægтет positivt, herunder især om støttepersonerne har erfaring med at samarbejde med personer psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser, og/eller hvordan de klædes på til dette samt hvordan leve-

leverandøren vil sikre en tydelig formidling af rolle, ansvar og opgave til støttepersonen.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt, herunder især hvordan leverandøren vil følge op på støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelsers opfyldelse af kravet om deltagelse i kompetenceudvikling. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af støtteperson-ydelser.

Hvis støttemodtageren selv ønsker at udpege en personlig hjælper til støtteperson-ydelser, tilstræbes en ansættelse af denne personlige hjælper af leverandøren, jf. afsnit 4.3.

#### **4.1.5 Faciliterende hjælper/støtteperson**

Støttemodtagere, der ikke har et sprog og ikke kan kommunikere uden brug af faciliterende støtteydelse/-redskaber, herunder fx staveplade, får med en støtteperson får adgang til at kommunikere i undervisningssituationen.

Den specialpædagogiske støtteydelse tager udgangspunkt i den kommunikationsform som støttemodtageren anvender, og dermed forventes at have anvendt fra barnsben eller fra tidspunktet hvor funktionsnedsættelsen er indtruffet. Det betyder således, at hvis en støttemodtager har en funktionsnedsættelse, der betyder at støttemodtageren ikke kan kommunikere verbalt med omverdenen, da vil den specialpædagogiske støtte være en støtte der lægger sig op ad den allerede anvendte støtte, fx staveplade, og den specialpædagogiske støtte vil således være faciliterende, og dermed deltagende i undervisningssituationen på støttemodtagers vegne.

Visse støttemodtagere der pga. en funktionsnedsættelse ikke kan kommunikere verbalt kan i visse tilfælde bruge udpegning ved brug af øjne, men det kræver mulighed for fiksering af hovedet. Hvis ikke dette er muligt, kan der være støttemodtagere der anvender staveplade.

Leverandøren skal levere støtte i form af en faciliterende hjælper, hvor det, for at hjælperen kan aflæse støttemodtageren, er nødvendigt med et vist kendskab til støttemodtageren samt det konkrete undervisningsmateriale der gennemgås i klassen, hvor den faciliterende hjælper bistår støttemodtageren.

I støtteformen indgår sekretærhjælp, i form af kopiering og notetagning, og der vil i udgangspunktet ikke blive bevilliget sekretærtimer udover timer til den faciliterende hjælp.

Hvis en støttemodtager udover at have funktionsnedsættelse i form af non kommunikation, fx også har en fysisk funktionsnedsættelse der medfører et behov for praktisk hjælp, vil hjælperen i udgangspunktet skulle varetage både den nødvendige praktiske hjælp og faciliterende hjælp, og der vil således ikke være to hjælpere i undervisningssituationen. Afregning sker efter den i bilag 4, jf. pkt. 1.4 fastsatte pris.

Der vil således ikke være ansat en hjælper til at varetage den praktiske hjælp og en anden til varetagelse af den faciliterende støtte, men det vil bero på en konkret vurdering, om hvorvidt det konkrete støttebehov begrundes flere hjælpere. Hvis det vurderes, at der skal være en praktisk hjælper ud over den faciliterende hjælper, da vil afregning for den praktiske hjælper ske efter den afgivne pris for denne ydelse, jf. bilag 4, pkt. 1.1, og efter særskilt bevilling.

Afregning for forberedelse til den faciliterende hjælper/støtteperson, herunder kendskab til støttemodtageren, og dennes konkrete støttebehov i undervisningssituationen, er indeholdt i timeprisen for faciliterende hjælper som fastsættes i bilag 4, jf. pkt. 1.4. Timeprisen for faciliterende støtteperson er fra styrelsens side fastsat og omfatter forberedelse uden at der er fastsat en fast timetal til at lære støttemodtageren at kende. Det er ikke muligt, at angive et nærmere antal timer til brug for forberedelse, i det det må forventes at afhænge af hvilken form for støtteredskab som støttemodtageren anvender mv. Leverandøren kan kun afregne for de timer som leveres i en konkret undervisningssituation, jf. de i bilag 4, pkt. 1.4 fastsatte priser. Afregning for evt. forudgående forberedelsestid skal leverandøren selv tilrettelægge og afregne internt med konkrete medarbejdere. Eftersom forberedelse er omfattet af timeprisen, er det ikke timer/ydelser der kan afregnes uden for undervisningssituationen. Der er med den fastsatte timepris i forvejen (fra styrelsens side) taget højde for behov for forberedelse til brug for varetagelse af opgaven med faciliterende hjælper/støtteperson.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af støtteperson-ydelser i form af faciliterende støtteperson.

## **4.2 Praktisk hjælp med vikardækning**

Nogle støttemodtagere er særligt afhængige af den praktiske hjælp for at kunne deltage i undervisningen. Dette gælder primært støttemodtagere,

der er kørestols- og/eller respiratorbrugere, som er afhængige af den praktiske hjælp for at kunne være til stede i undervisningen.

Leverandøren skal derfor i særlige tilfælde kunne levere personlig hjælp med vikardækning, hvor støttemodtageren er sikret en personlig hjælper, selvom den faste hjælper er forhindret i at møde grundet sygdom eller lignende. Det er et krav, at vikaren har de nødvendige kvalifikationer i forhold til respiratorbrug, løftetekniske hjælpemidler og lignende.

I tilfælde hvor der bevilliges personlig hjælp med vikardækning, vil dette fremgå af den bestilling, som uddannelsesinstitutionen afgiver til leverandøren. Hvis dette ikke er tilfældet skal leverandøren kontakte styrelsen med en begrundelse for at der skal være vikardækning, og bevillingen vil efter behov blive ændret.

Afregning for praktisk hjælp med vikardækning sker efter de i bilag 4 afgivne fastsatte priser.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre vikardækning til støttemodtagerne, der er særlig afhængige af den personlige hjælp.

### **4.3 Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse**

Leverandøren skal dække alle opgaver, og har ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse uanset om det er uddannelsesinstitutionen, støttemodtageren eller leverandøren, der har udpeget en passende hjælper.

#### **4.3.1 Rekruttering og ansættelse**

I nogle tilfælde vil uddannelsesinstitutionen eller støttemodtageren selv kunne udpege en passende personlig hjælper til at varetage arbejdet. I disse tilfælde bør leverandøren tilstræbe at den personlige hjælper tilbydes ansættelse hos leverandøren.

#### **Rekrutterings- og ansættelsesprocedure ved ansættelse af praktisk hjælper:**

Hvor støttemodtageren ikke selv udpeger en passende praktisk hjælper til at varetage arbejdet, skal følgende procedure følges:

1. Indenfor 2 hverdage efter at Leverandøren har modtaget bevillingen kontaktes støttemodtageren. Støttemodtageren spørges,

om han/hun selv støttemodtageren har en hjælper, der ønskes ansat.

2. Leverandøren skal ved henvendelse, jf. pkt.1, kontakte støttemodtageren pr. telefon/sms og mail med frist for svar på 5 hverdage og med oplysning om, at hvis ikke støttemodtageren svarer på Leverandørens henvendelse vil Leverandøren ansætte en hjælper via eget kartotek eller gennem Leverandørens eget rekrutteringssystem.

I de tilfælde, hvor støttemodtageren også modtager støtte fra andre instanser udenfor uddannelsesstiden, skal leverandøren være i stand til og indstillet på at arrangere helhedsorienterede løsninger, hvilket eks. kan involvere at kontakte støttemodtageren for at koordinere, at de samme hjælpere bruges i og uden for uddannelsesstiden.

Uanset om det er Leverandøren eller støttemodtageren eller dennes uddannelsessted der har fundet eller anbefalet en hjælper til personlig hjælp, skal Leverandøren afholde en ansættelsessamtale. Ansættelsessamtalen skal ske ved fysisk møde eller via Skype. Der kan ikke ske ansættelse udelukkende via telefonsamtale, da samtalen skal ske ”ansigt til ansigt”.

Det er leverandørens ansvar, at der findes og ansættes en passende hjælper hurtigst muligt og senest inden for 21 dage med henblik på at levering kan finde sted inden for selvsamme periode regnet fra tidspunktet hvor leverandøren har modtaget ordren.

**Rekrutterings-og ansættelsesprocedure ved ansættelse af sekretær og støttepersoner (alle ydelser omfattet af rammeaftalen med undtagelse af praktisk hjælper):**

Hvor støttemodtageren ikke udpeger en medstuderende skal Leverandøren tage kontakt til uddannelsesstedet, og undersøge om uddannelsesstedet kan up-loade Leverandørens stillingsopslag på uddannelsesstedet, og evt. om der er et godt sted at hænge et fysisk opslag op, hvor uddannelsesstedet kan være behjælpelig hermed.

Følgende procedure skal således følges:

1. Indenfor 2 hverdage efter at Leverandøren har modtaget bevilningen kontaktes støttemodtageren. Støttemodtageren spørges, om han/hun selv har en hjælper, der ønskes ansat.
2. Leverandøren skal ved henvendelse, jf. pkt.1, kontakte støttemodtageren pr. telefon/sms og mail med frist for svar på 5 hverdage og med oplysning om, at hvis ikke støttemodtageren svarer på Leverandørens henvendelse vil Leverandøren ansætte en

hjælper via eget kartotek eller gennem Leverandørens eget rekrutteringssystem. Hvis ikke Leverandøren har modtaget svar fra støttemodtageren inden for 7 hverdage, skal Leverandøren kontakte det konkrete uddannelsessted via SPS-vejlederen, og undersøge institutionens mulighed for at opsætte jobopslag fysisk eller via elektroniske platforme. Leverandøren skal ved kontakt til uddannelsesstedet oplyse, at institutionen bedes svare inden for 5 hverdage om institutionens mulighed for opslag.

Sideløbende med at Leverandøren kontakter uddannelsesstedet angående jobopslag påbegyndes rekruttering af passende hjælper ved brug af Leverandørens eget kartotek eller rekrutteringssystem over egnede ansøgere til at udføre den konkrete ydelse, uanset om det er sekretærhjælp eller støttepersonnydelser.

I forbindelse med rekruttering af støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelser modtager Leverandøren en afklaringsrapport fra styrelsens leverandør af studiestøtte (pt. Studenterrådgivningen). Af denne fremgår evt. oplysninger vedrørende ønsker i forhold til rekruttering, der skal medtages, så vidt det er muligt.

I de tilfælde, hvor støttemodtageren også modtager støtte fra andre instanser udenfor uddannelsestiden, skal leverandøren være i stand til og indstillet på at arrangere helhedsorienterede løsninger, hvilket eks. kan involvere at kontakte støttemodtageren for at koordinere, at de samme hjælpere bruges i og uden for uddannelsestiden.

Uanset om det er Leverandøren eller støttemodtageren eller dennes uddannelsessted der har fundet eller anbefalet en hjælper til personlig hjælp, skal Leverandøren afholde en ansættelsessamtale. Ansættelsessamtalen skal ske ved fysisk møde eller via Skype. Der kan ikke ske ansættelse udelukkende via telefonsamtale, da samtalen skal ske ”ansigt til ansigt”.

Det er leverandørens ansvar at der findes og ansættes en passende hjælper hurtigst muligt og senest inden for 30 dage med henblik på at levering kan finde sted inden for selvsamme periode regnet fra tidspunktet hvor leverandøren har modtaget ordren.

Ved ansættelsessamtale med støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelser er der endvidere følgende krav til samtaleforløbet:

1. Leverandøren oplyser om, at omdrejningspunktet for støtteforløbet for den enkelte støttemodtager er studiestøtten, der i dag ydes

af Studenterrådgivningen, og at et støtteforløb indbefatter et opstarts- og et evalueringsmøde mellem studiestøttegiver, støtteperson og støttemodtager. Støttepersonerne skal således deltage i de to møder på hvert semester. Støttepersonerne vil blive kontaktet af styrelsens leverandør i forbindelse med fastsættelse af mødetidspunktet.

2. Leverandøren oplyser om, at der i forbindelse med evalueringsmødet vil blive udarbejdet en forløbsbeskrivelse af studiestøttegiveren. Hvis støttepersonen er forhindret i at deltage i mødet, afgives input til forløbsbeskrivelsen af støttepersonen mundtligt pr. telefon.
3. Leverandøren skal oplyse støttepersonerne om følgende ved ansættelse og i ansættelseskontrakten anføre følgende: Kompetenceudvikling indbefatter obligatorisk deltagelse i introworkshop, så vidt muligt det første semester støttepersonen er ansat, samt løbende deltagelse i temaworkshops og løbende deltagelse i supervision. Supervision kan foregå som individuel supervision eller gruppesupervision. Støttepersonen skal årligt som minimum deltage i enten supervision eller temaworkshop.
4. Leverandøren videregiver kontaktoplysninger på støttepersonen til styrelsens leverandør (der i dag er Studenterrådgivningen), når denne er ansat, sammen med navn og cpr. nr. på støttemodtager. Dette gælder også, hvis der sker en udskiftning af støttepersonen undervejs. Dette med henblik på, at styrelsens leverandør af studiestøtte (i dag Studenterrådgivningen) kan træffe aftale med støttepersonen om opstarts- og evalueringsmøder.

#### **4.3.2 Arbejdsgiverforpligtelse**

Leverandøren skal varetage løn- og personalemæssige opgaver vedrørende de ansatte personlige hjælpere. Leverandøren har overfor de personlige hjælpere arbejdsgiveransvaret og ledelsesretten. Det er således et krav, at leverandøren har tegnet en arbejdsskadeforsikring og erhvervsansvarsforsikring.

Omkostninger forbundet med rekruttering og ansættelse af hjælpere er indeholdt i de i bilag 4 afgivne priser uanset hvilken ansættelsesprocedure der anvendes.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for hvorledes tilbudsgiver vil leve op til kravene til ansættelse og rekruttering mv. af personlige hjælpere, desuagtet om denne er udpeget af uddannelsesinstitutionen, støttemodtageren eller leverandøren.



#### **4.4 Grundlæggende kvalifikationer**

Leverandøren er ansvarlig for, at den personlige hjælper besidder de kvalifikationer, der er nødvendige for at kunne yde den rette støtte. I tilfælde, hvor en støttemodtager selv peger på en personlig hjælper, forventes det, at hjælperen besidder de kvalifikationer, der er nødvendige for at kunne yde den rette støtte, og det er fortsat leverandørens ansvar at hjælperen besidder de nødvendige kvalifikationer. Hvis den personlige hjælper ikke besidder de nødvendige kvalifikationer, er det leverandørens ansvar at stå for den rette opkvalificering. Det kan eksempelvis være kurser i respiratorbrug eller brug af løftetekniske hjælpemidler/forflytning i de tilfælde, hvor det er nødvendigt at have kendskab til dette (jf. afsnit 4.1).

I tilfælde hvor leverandøren skal levere en personlig hjælper, skal leverandøren sikre, at hjælperen på kvalificeret vis kan bistå støttemodtageren, således at den pågældende kan deltage i sit uddannelsesforløb.

Det er en fordel, at støttepersonen har praktisk erfaring med personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse. Det forventes også, at den personlige hjælper er psykisk robust til at håndtere personer med fysiske eller psykiske vanskeligheder.

Leverandørens udgifter til de i pkt. 4.4 nævnte opgaver, herunder bl.a. kurser og opfølgning, er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene som fastsat for alle ydelser beskrevet under henholdsvis pkt. 4.1.1 - 4.1.5, med henblik på at grundlæggende kvalifikationer er til stede i opgavevaretagelsen, vil blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at personlige hjælpere har eller får de nødvendige grundlæggende kvalifikationer, herunder bl.a. uddannelse i respiratorbrug, løfteteknik og løftetekniske hjælpemidler.

##### **4.4.1 Kurser og faglig instruktion**

Ved behov skal leverandøren stille relevante opkvalificerende kurser i forhold til håndtering af arbejdsopgaver eller situationer i forhold til brugeren samt faglig instruktion til rådighed for leverandørens personlige hjælpere. Som minimum skal leverandøren kunne tilbyde faglig instruktion og kurser i førstehjælp – i tillæg til de kurser, der sikrer de personlige hjælpere grundlæggende kvalifikationer (se afsnit 4.4).

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvilke muligheder for opkvalificerende kurser, tilbudsgiver kan tilbyde ansatte personlige hjælpere.

#### **4.4.2 Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning**

Det er et krav, at leverandøren og den personlige hjælper har forståelse og respekt for den enkelte støttemodtagers funktionsnedsættelse.

Det er et krav, at leverandøren på en fleksibel måde kan afhjælpe eventuelle problemer mellem støttemodtageren og den personlige hjælper, eksempelvis ved at tilbyde støttemodtageren ydelser fra en anden hjælper.

Det er et krav, at leverandøren løbende og mindst en gang om året indleder en dialog med støttemodtageren omkring den leverede ydelse og brugerens tilfredshed hermed.

Leverandøren og dennes ansatte er underlagt tavshedspligt om de forhold den personlige hjælper måtte blive bekendt med under udøvelsen af sit arbejde.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt, herunder særligt hvorledes tilbudsgiver vil håndtere opfølgning overfor brugerne/støttemodtagerne af personlig hjælp. Tilbudsgiver skal endvidere i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan kravene til opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning vil blive håndteret.

#### **4.5 Arbejdstid**

For alle typer støtte svarer en arbejdstime til 60 min. inkl. pause. For personlig hjælp op til 60 minutter faktureres for én time. Herefter faktureres pr. påbegyndt halve time.

Støtten leveres som hovedregel inden for alm. arbejdstid, dvs. mellem 6.00-17.00 (mandag-fredag).

Det er et krav, at det skal være muligt for støttemodtageren at anvende op til 10 % af timerne udenfor alm. arbejdstid. Timernes placering skal aftales forudgående med leverandøren. Timer, der placeres uden for alm. arbejdstid, vil oftest være praktisk hjælp i forbindelse med eksa-

mensperioder, hvor større opgaver skal afleveres indenfor et begrænset tidsrum på 24 eller 48 timer. Der er i praksis kun få tilfælde pr. år.

I forbindelse med eksamenslæsning, opgaveaflevering, projektarbejde eller lignende kan det forekomme, at støttemodtageren har et behov for personlig hjælp udenfor alm. arbejdstid, der overstiger 10 % af timerne. I så fald skal der træffes særskilt aftale mellem styrelsen, uddannelsesinstitutionen og leverandøren.

Leverandørens udgifter med administrationen af bevilligede timer er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan kravene til arbejdstid vil blive håndteret.

#### **4.6 Studierejser**

Det er et krav, at leverandøren kan levere personlig hjælp på studierejser.

Støttemodtagerens deltagelse i undervisningen kan omfatte deltagelse i studierejser i Danmark eller i udlandet, der gennemføres som led i tilskudsberettigende uddannelse.

I forbindelse hermed finansieres flytningen af den specialpædagogiske støtte, der er studierelateret, af styrelsen. Dette betyder, at følgende udgifter til hjælperen dækkes:

- Transport til og fra bestemmelsesstedet
- Opholdet, dvs. logi, entre til museer, transport i lokalområdet mv.
- Dækning af hjælperens løn i forbindelse med studierelevante aktiviteter.
- Diæter udbetales efter statens regler.

I nogle tilfælde vil det være nødvendigt, at støttemodtageren har to personlige hjælpere med på studierejsen.

Timer til personlig hjælp under en studietur i forbindelse med studierelevante aktiviteter dækkes af den eksisterende bevillingsramme. Øvrige udgifter forbundet med den personlige hjælper under studieturen skal uddannelsesinstitutionen ansøge særskilt om. En bevilling hertil skal foreligge inden studieturen finder sted.

Når leverandøren får kendskab til at en forestående studietur har leverandøren således pligt til at foretage opfølgning overfor uddannelsesinstitutionen og undersøge om der foreligger bevilling til dækning af studietur inden der leveres personlig hjælp hertil.

Leverandørens udgifter med administrationen af bevilligede timer, herunder kontakt med uddannelsesstedet i forbindelse med forestående studietur, er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene, blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at der kan leveres personlig hjælp på studierejser.

#### **4.7 Landsdækkende levering (Mindstekrav)**

Leverandøren skal kunne levere landsdækkende personlig hjælp og have en administration, hvor der kan bestilles hjælpere til støttemodtagere i hele og alle dele af Danmark.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre landsdækkende levering af personlig hjælp, samt tilbudsgivers administration heraf, med henblik på at styrelsen kan vurdere, om mindstekravet er opfyldt.

#### **4.8 Administrativ praksis**

Leverandøren skal indgå i et samarbejde med uddannelsesinstitutioner, støttemodtagere og personlige hjælpere, hvilket stiller en række krav til leverandørens administrative praksis.

Leverandøren skal servicere uddannelsesinstitutionens SPS-ansvarlige og støttemodtagere i forbindelse med bestilling og planlægning af den personlige hjælp. Leverandøren skal derfor udpege en central kontaktperson/central kontaktenhed, hvortil uddannelsesinstitutionerne og støttemodtagerne skal rette henvendelse vedrørende de bevillinger, de modtager. Henvendelserne vil oftest dreje sig om ansættelse af en allerede udpeget personlig hjælper eller behovet for at rekruttere en egnet hjælper. Henvendelse kan også dreje sig om fordeling af de bevilligede støttetimer.

Det skal være muligt for uddannelsesinstitutionerne og støttemodtagerne at kontakte den centrale kontaktperson/centrale kontraktenhed både telefonisk og via mail. Den telefoniske træffetid skal være inden for

normal åbningstid (8.00-16.00), mandag til fredag. Henvendelser pr. mail skal besvares senest næste arbejdsdag.

Der kan opstå tilfælde, hvor en støttemodtager akut får behov for støtte, udover det, der er planlagt. Det kan eksempelvis være i tilfælde, hvor en støttemodtager med muskelsvind eller sklerose pludselig får en forværring i sygdomstilstanden. Leverandøren skal kunne håndtere akutte henvendelser.

Leverandøren skal ligeledes kunne håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold for personlige hjælpere, der er ansat eller ønsker ansættelse hos leverandøren.

Leverandørens udgifter med administrativ praksis er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for tilbudsgivers administrative praksis, herunder hvordan denne understøtter samarbejde med uddannelsesstederne, kontakt med støttemodtagere og personlige hjælpere samt håndtering af akutte henvendelser.

#### 4.9 Bevillingsrammer

Omfanget af tildelte timer til praktisk hjælp, sekretærbistand og støtteperson pr. periode varierer i forhold til hvilken grad af funktionsnedsættelse, der er tale om og kun i mindre omfang af uddannelsesvalg. Tabel 4-1 nedenfor udtrykker variationen i bevillingsrammerne. Det brede spænd mellem antal af timer (f.eks. 20-200) er udtryk for spændvidden af funktionsnedsættelser og støttebehov.

**Tabel 4-1: Vejledende rammer til praktisk hjælp, sekretærbistand og støtteperson-ydelser**

Grader af funktionsnedsættelse	Antal timer
Funktionsnedsættelser der kompenseres af praktisk hjælp i alle undervisningstimer f.eks. personer med behov for hjælp alle døgnets timer og hvor der samtidigt også ydes sekretærtimer evt. af samme hjælper. Denne ramme kan også omfatte støtteperson-ydelser hvor der er tale om faciliterende hjælper	200-600 timer
Funktionsnedsættelser der kompenseres af støtte i nogle undervisningstimer samt udelukkende under studietur.	50-200 timer
Funktionsnedsættelser der kompenseres af sekretærbistand i nogle undervisningstimer.	20-100 timer
Funktionsnedsættelser der kompenseres af støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet (omfatter ikke faciliterende hjælper)	20-100 timer

Funktionsnedsættelser der kompenseres af støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde (omfatter ikke faciliterende hjælpere)	20-30 timer
--	-------------

Rammerne tildeles for en begrænset periode (typisk efterårsperiode 1/8-31/12 og forårsperiode 1/1-31/7).

Uddannelsesinstitutionen søger i god tid før semesterstart om en rammebevilling til personlig hjælp. Hvis det i løbet af bevillingsperioden viser sig, at rammen ikke er tilstrækkelig, skal leverandøren kontakte uddannelsesinstitutionen som søger kunden om en ekstra ramme (flere timer). Uddannelsesinstitutionen ansøger om denne i passende tid, dvs. før den først tildelte ramme er opbrugt, hvori der er foretaget en konkret beregning af det resterende behov for støtte indtil bevillingsperiodens udløb. Dette skal gøres i samarbejde med leverandøren.

Uforbrugte timer kan ikke overføres fra en periode til en anden, men bortfalder ved periodens udløb.

Det er et krav, at leverandøren adviserer støttemodtagere på videregående uddannelser og uddannelsesinstitutionen for elever på ungdomsuddannelser, samt de pågældende uddannelsesinstitutioner hvor støttemodtagerne er optaget, når der er ca. 20 % tilbage af den eksisterende bevillingsramme.

Leverandøren skal orientere uddannelsesinstitutionen om timer, der eventuelt ikke kan dækkes pga. manglende bevilling.

På forlangende kan uddannelsesinstitutionen modtage en kopi af kvitteringer for leverede ydelser for at kontrollere, hvem der har leveret ydelsen samt for at få bekræftet, at ydelsen har været leveret.

Leverandøren skal sikre sig, at der ved modtagelse af ordre foreligger, før støtten igangsættes.

Ydelser, der leveres uden forudgående ordre eller bevillingsramme der kan dække de leverede timer, er styrelsen uvedkommende, og et eventuelt sådant særskilt mellemværende mellem uddannelsesinstitutionen og leverandøren afklares på grundlag af de aftaler om levering, der er indgået mellem de to parter.

I særlige tilfælde kan der opstå akutte behov for mere støtte, end der er bevilget. Det kan være i tilfælde, hvor støttemodtagerens sygdomstilstand pludseligt forværres. Styrelsen dækker udgifter hertil under forudsætning af, at den ydede støtte er af samme type (fx praktisk hjælp), som der i forvejen er bevilget, og at der efter modtagelse af efterfølgende anmodning udstedes en tillægsbevilling. Det drejer sig kun om meget få tilfælde om året.

Leverandøren skal månedligt sende en faktura med fakturabilag til uddannelsesinstitutionen med angivelse af betalingsfrist.

Leverandøren skal følge på støttens iværksættelse, herunder i forhold til at den overordnede leveringsfrist overholdes, jf. de fastsatte leveringsfrister i pkt. 4.3.

Leverandørens udgifter med administrationen af bevilligede timer er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan kravene til bevillingsrammer vil blive håndteret.

#### **4.10 Klager**

Eventuelle klager over sekretærbistand, praktisk hjælp og støtteperson-ydelser mv. fra uddannelsesinstitutionerne eller støttemodtagerne skal behandles på en effektiv, smidig og konstruktiv måde.

Leverandøren skal straks videresende samtlige klager over leverandørens varetagelse af de i rammeaftalen omfattede opgaver til styrelsen, når leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen.

Leverandøren skal ved sin fremsendelse af klagen til styrelsen oplyse, om leverandøren har løst eller påregner at løse det forhold, som er indeholdt i klagen.

Styrelsen kan pålægge leverandøren at afhjælpe forhold, der er klaget over, inden for en nærmere angiven frist. Styrelsen skal fastsætte fristen under hensyn til klagens alvorlighed og leverandørens rimelige muligheder for at afhjælpe det forhold, der er klaget over inden for den angivne frist.

Leverandørens udgifter med håndtering af klager er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan klager vil blive håndteret.

#### **4.11 Afrapportering**

Leverandøren skal en gang årligt fremsende talmateriale til styrelsen pr. 1. januar. Første gang er således 1. januar 2019. Leverandøren skal

fremsende talmateriale til styrelsen i et regneark, hvoraf informationer om leverancen skal fremgå. Alt talmateriale skal være opdelt og afgivet pr. region. Heraf skal blandt andet fremgå:

- Antal modtagere af sekretærbistand
- Antal modtagere af praktisk hjælp (opdelt med og uden vikardækning)
- Antal modtagere af støtteperson-ydelser, herunder også faciliterende hjælpere
- Antal, omfang og status vedrørende forsinkede leveringer
- Dækningsgraden
- Antal klager modtaget i perioden
- Status på igangværende og afsluttede klagesager
- Status på registrerede opfølgningssamtaler med brugerne
- Antal timer leveret under studieture fordelt på institutionsniveau.

Leverandøren er forpligtet til detaljeret at registrere oplysninger om servicering af de enkelte støttemodtagere. Registreringen skal ske løbende, således at styrelsen til hver en tid kan anmode om specifikke data og umiddelbart få disse udleveret.

Leverandørens udgifter med afrapportering er indeholdt i tilbudte pris for de af rammeaftalen omfattede ydelser, jf. bilag 4.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil afrapportere leverancer til styrelsen samt hvilket talmateriale, der vil indgå i afrapporteringen.

#### 4.12 Etableringsperiode

Rammeaftalen forventes at blive indgået senest medio juni 2018 med reel ikrafttrædelse pr. 1. august 2018. I perioden fra underskrift og frem til 1. august 2018, hvor samtlige leverandørens forpligtelser ifølge rammeaftalen træder i kraft, skal leverandøren foretage de nødvendige forberedelser til at kunne varetage disse forpligtelser.

Disse forberedelser omfatter bl.a. aktiviteter såsom:

- Modtagelse af bevillinger fra styrelsen med henblik på levering af personlig hjælp pr. 1. august 2018.
- Kontakt med uddannelsesinstitutionerne.
- Ansættelse af relevante personlige hjælpere (sekretærer, praktiske hjælpere og støttepersoner).

Da etableringsperioden er meget kort forventer Kunden ikke, at Leverandøren har afsluttet alle sine forberedelser pr. 1. august 2018, men at



en mindre andel aktiviteter fortsat kan være under etablering frem til 1. september 2018, hvor etablering skal være endelig gennemført.

I løsningsbeskrivelsen skal Leverandøren angive tydeligt hvilke aktiviteter der pr. 1. august 2018, fortsat vil være under etablering samt tidsfrist for endelig etablering.

Leverandøren er ikke berettiget til vederlag i etableringsperioden, og dermed perioden frem til 1. august 2018.

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for de aktiviteter, som tilbudsgiver skønner nødvendige i etableringsperioden.

#### **4.13** Anvendelse af styrelsens it-system (**Mindstekrav**)

Leverandøren skal anvende styrelsens WEB baserede it-system til at modtage bestillinger på levering af produkterne indenfor rammeaftalen. Uddannelsesinstitutionerne bestiller produkterne via it-systemet (SPS2005). Derfor modtager leverandøren alle bestillinger ad denne kanal.

Leverandøren skal oprettes som bruger for at få tilgang til it-systemet og til at se bestillinger på produkterne indenfor rammeaftalen. It-systemet kan tilgås fra leverandørens egen computer med internetadgang.

Der er ikke planlagt integration til leverandørens eget it-system.

Med henblik på at styrelsen kan vurdere, om mindstekrav er opfyldt, skal tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen bekræfte, at tilbudsgiveren vil modtage bestillinger i styrelsens it-system.”

Ved udløbet af fristen for afgivelse af tilbud den 17. maj 2018 havde Falke og DUOS afgivet tilbud.

I forbindelse med evalueringen udarbejdede styrelsen et indstillingsnotat af 8. juni 2018, hvoraf blandt andet følgende fremgår:

#### **”3. Mindstekrav og grundlæggende elementer**

...

#### **Særligt om rammeaftalens pkt. 22 om samfundsansvar**

Styrelsen anser rammeaftalens pkt. 22 for at være et grundlæggende element, da et eventuelt forbehold for aftalevilkåret kan give en tilbuds-

giver en konkurrencemæssig fordel som følge af lavere omkostninger til ansættelse af medarbejdere.

Styrelsen har i den forbindelse noteret sig, at NT FALKE A/S under løsningsbeskrivelsens afsnit 8 om administrativ praksis på s. 41 redegør for virksomhedens anvendte løn og ansættelsesvilkår på en måde, der efter styrelsens vurdering skaber tvivl om, hvorvidt NT FALKE A/S har til hensigt at honorere rammeaftalens pkt. 22.

Da styrelsen på nuværende tidspunkt imidlertid allerede har evalueret tilbuddet fra N.T. Falke A/S, og fordi evalueringen viser, at N.T. Falke A/S ikke har afgivet det bedste tilbud, har styrelsen ikke vurderet, hvorvidt N.T. Falke A/S må anses for at have taget et forbehold for rammeaftalens pkt. 22. Styrelsen forbeholder sig imidlertid retten til at gøre dette gældende på et senere tidspunkt.

...

#### **4 Tildelingskriterier**

...

Derudover lægges der for så vidt angår de enkelte udbudte ydelser i relation underkriterierne kvalitet og leveringssikkerhed vægt på følgende:

##### ***Sekretærbistand***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.1.1), blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af personlige hjælpere til sekretærbistand, herunder tilbudsgivers opfyldelse af formidlingsopgaven.

##### ***Praktisk hjælp***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.1.2), blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af praktisk hjælp, herunder tilbudsgivers opfyldelse af formidlingsopgaven.

##### ***Støttepersonydelser på ungdomsuddannelsesområdet***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.1.3) blive vægtet positivt, herunder især om støttepersonerne har erfaring med at samarbejde med personer med psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser, og/eller hvordan de klædes på

til dette samt hvordan tilbudsgiver vil sikre en tydelig formidling af rolle, ansvar og opgave til støttepersonen.

#### ***Støtteperson ydelser på det videregående uddannelsesområde***

I tilbudsvurdering vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.1.4.), blive vægtet positivt, herunder især om støttepersonerne har erfaring med at samarbejde med personer med psykisk eller neurologiske funktionsnedsættelser, og/eller hvordan de klædes på til dette samt hvordan tilbudsgiver vil sikre en tydelig formidling af rolle, ansvar og opgave støttepersonen.

I tilbudsvurdering vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.1.4), blive vægtet positivt, herunder især hvordan tilbudsgiver vil følge op på støttepersoner for støttemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser på lange videregående uddannelsers opfyldelse af kravet om deltagelse i kompetenceudvikling. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene til levering af støttepersonydelser.

#### ***Facilite[.]rende hjælper/støtteperson***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil leve op til kravene (jf. bilag 1 pkt. 4.1.5.) til levering af støttepersonydelser.

#### ***Praktisk hjælp med vikardækning***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj [grad], at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.2.) blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre vikardækning til støttemodtagere, der er særlig afhængig af den personlige hjælp.

#### ***Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.3.) blive vægtet positivt.

#### ***Grundlæggende kvalifikationer***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljere beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene som fastsat for alle ydelser og beskrevet i bilag 1 under henholdsvis pkt. 4.1.1 - 1.1.5 med henblik på at grundlæggende kvalifikationer er til stede i opgavevaretagelse, vil blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at per-

sonlige hjælpere har eller får de nødvendige grundlæggende kvalifikationer, herunder bl.a. uddannelse i respiratorbrug, løfteteknik og løftetekniske hjælpemidler.

#### ***Kurser og faglig instruktion***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.4.1) blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvilke muligheder for opkvalificerende kurser, tilbudsgiver kan tilbyde ansatte personlige hjælpere.

#### ***Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.4.2) blive vægtet positivt, herunder særligt, hvordan tilbudsgiver vil håndtere opfølgning overfor brugerne/støttemodtagerne af personlig hjælp. Tilbudsgiver skal endvidere i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan kravene til opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning vil blive håndteret.

#### ***Arbejdstid***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.5.) til arbejdstid vil blive håndteret.

#### ***Studierejser***

I tilbudsvurderingen vil en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.6.) blive vægtet positivt. Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at der kan leveres personlig hjælp på studierejser.

#### ***Administrativ praksis***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for tilbudsgivers administrative praksis, herunder hvordan denne, jf. bilag 1, pkt. 4.8. understøtter samarbejde med uddannelsesstederne, kontakt med støttemodtagerne og personlige hjælpere samt håndtering af akutte henvendelser.

#### ***Bevillingsrammer***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan kravene (jf. bilag 1, pkt. 4.9) til bevillingsrammer vil blive håndteret.

#### ***Klager***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan klager, jf. bilag 1 pkt. 4.10 vil blive håndteret.

***Afrapportering***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil afrapportere leverancer til styrelsen samt, hvilket talmateriale, der vil indgå i afrapporteringen.

***Etableringsperiode***

Tilbudsgiver skal i løsningsbeskrivelsen redegøre for de aktiviteter, som tilbudsgiver skønner nødvendige i etableringsperioden.

**5. Evaluering**

...

**NT Falke A/S, samlet opfyldelsesgrad: pris, kvalitet og leverings-sikkerhed****Pris 25 %**

Tilbudsgiver har tilbudt den højeste pris.

**Kvalitet 40 %**

Styrelsen vurderer, at tilbudsgiver samlet set har leveret et tilbud, der for så vidt angår underkriteriet 'kvalitet' må anses for at være af middel kvalitet. Vurderingen baserer sig på en samlet vurdering af devalue-  
ringerne i forbindelse med vurderingen af underkriteriet 'kvalitet', jf. bilag A.

**Leveringssikkerhed 35 %**

Styrelsen vurderer, at tilbudsgiver samlet set har leveret et tilbud, der for så vidt angår underkriteriet 'leveringssikkerhed' må anses for at have en middel leveringssikkerhed. Vurderingen baserer sig på en samlet vurdering af devalue-  
ringerne i forbindelse med vurderingen af underkriteriet 'leveringssikkerhed', jf. bilag A.

**Duos A/S, samlet opfyldelsesgrad: pris, kvalitet og leveringssikkerhed****Pris (25 %)**

Tilbudsgiver har tilbudt den laveste pris.

**Kvalitet (40 %)**

Styrelsen vurderer, at tilbudsgiver samlet set har leveret et tilbud, der for så vidt angår underkriteriet 'kvalitet' må anses for at være af høj kvalitet. Vurderingen baserer sig på en samlet vurdering af devalue-  
ringerne i forbindelse med vurderingen af underkriteriet 'kvalitet', jf. bilag B.

**Leveringssikkerhed (35 %)**

Styrelsen vurderer, at tilbudsgiver samlet set har leveret et tilbud, der for så vidt angår underkriteriet 'leveringssikkerhed' må anses for at have en høj leveringssikkerhed. Vurderingen baserer sig på en samlet vurdering af delevalueringerne i forbindelse med vurderingen af underkriteriet 'leveringssikkerhed', jf. bilag B.

**Samlet evaluering**

Da DUOS A/S efter styrelsens vurdering lever op de af styrelsen stillede egnethedskrav og mindstekrav og, jf. bilag A-B har afgivet et tilbud, der for så vidt angår pris, kvalitet og leveringssikkerhed er bedre end det af N.T. Falke A/S afgivne tilbud, vinder DUOS A/S udbuddet. Styrelsen for undervisning og Kvalitet tildeler derfor rammeaftale om levering af personlig hjælp til DUOS A/S.”

Som led i vurderingen af de kvalitative delkriterier i underkriterierne ”kvalitet” og ”leveringssikkerhed” udfærdigede styrelsen to særskilte bilag (A og B) til indstillingsnotatet - et bilag for hver tilbudsgiver. Af bilag A vedrørende evalueringen af Falkes tilbud fremgår:

”...

**1.2. Kvalitet****Sekretærbistand****Devaluering**

Middel kvalitet

**Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt, at:

- Det er uklart, hvorvidt den korte opfølgende samtale, som afholdes med hjælpere, der rekrutteres via tilbudsgivers database, er tilstrækkelig til at sikre et kvalificeret match mellem støttemodtager og hjælper.
- Det fremgår ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler m.v. som tilbudsgiver råder over i sin resourcedatabase eller, hvilke parametre tilbudsgiver kan søge på i databasen (erfaring, uddannelse, alder, interesser m.v.)
- Tilbudsgiver oplyser, at det både er en konkret og en løbende opgave at sikre formidling af rammer og vilkår for opgaven, men det er uklart, hvordan tilbudsgiver konkret vil sørge for formidling af krav og vilkår til personlige hjælpere til sekretærbistand.

- Formidling af rammer og vilkår for opgaven ses således konkret alene at ske mundtligt til ansættelsessamtalen.
- Tilbudsgiver ikke oplyser nogen eksempler på, hvad en uhensigtsmæssig relation mellem hjælper og støttemodtager kunne være.
- Tilbudsgiver ikke angiver, hvilke forhold den tjekliste, som tilbudsgiver henviser til i forbindelse med opfølgning på ydelsen afdækker.
- Det er styrelsen vurdering, at løsningsbeskrivelse flere steder er uklart formuleret med mange henvisninger til andre generelle afsnit.

### **Praktisk hjælp**

#### **Devaluering**

Middel kvalitet.

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt, at:

- Formidling af rammer og vilkår for opgaven ses alene at ske mundtligt til ansættelsessamtalen og ikke fx skriftligt.
- Tilbudsgiver ikke angiver, hvilke forhold den tjekliste, som tilbudsgiver henviser til i forbindelse med opfølgning på ydelsen afdækker.
- Det fremgår ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler m.v. som tilbudsgiver råder over i sin resourcedatabase eller, hvilke parametre tilbudsgiver kan søge på i databasen (erfaring, uddannelse, alder, interesser m.v.)
- Det er styrelsen vurdering, at løsningsbeskrivelse flere steder er uklart formuleret med mange henvisninger til andre generelle afsnit. Tilbudsgiver ses flere steder at konstatere vigtigheden af et eller flere tiltag uden konkret at oplyse, hvordan tilbudsgiver vil løse opgaven, fx oplyser tilbudsgiver på løsningsbeskrivelsens 6, at 'hvis der er tale om praktisk hjælp sammen med anden specialpædagogisk støtte vil der være behov at sikre, at også de relevante kompetencer til at yde den anden støtte er til stede hos en eller flere hjælpere på det eksisterende hjælperhold.' Det fremgår således ikke, hvordan tilbudsgiver vil sikre, at de relevante kompetencer er til stede hos hjælperen, men alene at tilbudsgiver forstår behovet.

### **Støttepersonnydelser på ungdomsuddannelsesområdet**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet.

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Formidling af rammer og vilkår for løsning af opgaven ses så vidt kun at ske mundtligt til ansættelsessamtalen og ikke fx skriftligt.

- Det fremgår ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler tilbudsgiver har i sin resourcedatabase mv. eller hvilke parametre resourcedatabasen er søgbar efter (fx erfaring, uddannelse, alder, interesser, tidmæssig binding mv.)
- Det fremgår således ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af hjælpere, der har erfaring med at samarbejde med støttemodtagere med psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser.
- Det er styrelsens vurdering, at s. 8 om 'særlige tiltag, jf. afsnit 11' må forstås således, at tilbudsgiver pt. ikke har tilknyttet de relevante ressourcer og kompetencer for at kunne tilbyde rådgivning og vejledning af støttepersoner på ungdomsuddannelserne, og at det virker uklart hvem tilbudsgiver vil rekruttere til opgaven, og hvordan tilbudsgiver vil løse opgaven helt konkret. Tilbudsgiver henviser således i løsningsbeskrivelsens s. 8 til, at 'der [kan] iværksættes initiativer for støtte og udvikling af støttepersonens kompetencer med afsæt i de løsninger, der er beskrevet under afsnit 1.4. [støttepersonsydelser på de videregående uddannelsesområde]' Styrelsen kan i den forbindelse oplyse, at kompetenceudviklingen af støttepersoner på de videregående uddannelser varetages af styrelsens leverandør af understøttelse (pt. Studenterrådgivningen), som ikke står for kompetenceudviklingen for så vidt angår støttepersoner på ungdomsuddannelserne.
- Tilbudsgiver ses flere steder at konstatere vigtigheden af et eller flere tiltag uden konkret at oplyse, hvordan tilbudsgiver vil løse opgaven, fx oplyser tilbudsgiver på løsningsbeskrivelsens s. 8, at 'Tilgang til rekruttering, ansættelse og opfølgning følger processen, som beskrevet i afsnit 3, idet der vil være særlige behov for afdækning af støttepersonernes evner og erfaring med at samarbejde med personer med psykiske og/eller neurologiske funktionsnedsættelser', men ikke hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af medarbejdere med de efterspurgte kompetencer.
- Det er styrelsens vurdering, at løsningsbeskrivelse flere steder er uklart formuleret, jf. fx løsningsbeskrivelsens s. 8 og 'Særlige tiltag, jf. afsnit 11'. Derudover er afsnittet generelt præget af mange henvisninger til andre generelle afsnit.

### **Støttepersonsydelser på det videregående uddannelsesområde**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Formidling af rammer og vilkår for løsning af opgaven ses så vidt kun at ske mundtligt til ansættelsessamtalen og ikke fx skriftligt.



- Det fremgår ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler tilbudsgiver har i sin resourcedatabase mv. eller hvilke parametre resourcedatabasen er søgbar efter (fx erfaring, uddannelse, alder, interesser, tidmæssig binding mv.).
- Det fremgår således ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af hjælpere, der har erfaring med at samarbejde med støttemodtagere med psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser eller hvordan tilbudsgiver konkret vil klæde nyansatte støttepersoner på til opgaven.
- Det er styrelsen vurdering, at løsningsbeskrivelse flere steder er uklart formuleret, jf. fx løsningsbeskrivelsens s. 9 'På baggrund af en konkret vurdering af behov for supplerende metoder til styring af rekruttering og ansættelse, har NT Falke gennemgået eksisterende processer og procedure med henblik på implementering af relevante krav med afsæt i rammeaftalen.' eller 'For at sikre en effektiv kommunikation om og styring af særlige krav, vil NT Falke i forbindelse med løbende tilpasning af kvalitetsledelsessystemet implementere den relevante proceduredokumentation for disse ydelser' Styrelsen finder det på baggrund af førnævnte formuleringer således vanskeligt at forstå, hvad tilbudsgiver konkret har fortaget sig eller planlægger at foretage sig med henblik på at løse opgaven.
- Det er desuden styrelsens vurdering, at afsnittet generelt præget af mange henvisninger til andre ofte generelle og hele afsnit, hvor kun dele af teksten efter styrelsens vurdering ses at være relevant for hovedafsnittet.
- Det virker på baggrund tilbudsgivers redegørelse i løsningsbeskrivelsen uklart, hvordan tilbudsgiver konkret vil løse opgaven/samarbejde med Studenterrådgivningen. Derudover fremgår det ikke, hvordan tilbudsgiver vil følge op over for/holde øje med for støttepersoner, der ikke tilmelder sig kompetenceudvikling eller ikke møder op til kompetenceudvikling.

### **Faciliterende hjælper/støtteperson**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet

#### **Begrundelse**

Det er styrelsens vurdering, at det er uklart, hvordan tilbudsgiver konkret vil rekruttere hjælpere med de rette kompetencer, hvis denne ikke kan findes blandt støttemodtagerens omgangskreds eller eventuelle eksisterende hjælperteam. Tilbudsgiver oplyser således at denne har en resourcedatabase, men ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler, der er i databasen eller om denne er søgbar efter kriterier, der er relevante i forhold til rekruttering af faciliterende hjælper/støtteperson. Det fremgår endvidere ikke, hvor opstartsforløbet vil blive afviklet, hvor

lang tid det vil strække sig over og hvilke konkrete aktiviteter, der skal afvikles under forløbet, eller om støttemodtager og hjælper kan trække på særlig hjælp/rådgivningen under opstartsforløbet, herunder hvordan tilbudsgiver konkret vil sikre, at hjælperen får det nødvendige kendskab til støttemodtagerens uddannelse. Styrelsen har endvidere lagt vægt på, at tilbudsgiver efter eget udsagn i visse tilfælde vil være nødsaget til at trække på eksterne konsulenter, fordi tilbudsgiver ikke har de relevante kompetencer blandt sit eget personale, dog uden at der er redegjort for hvilke kompetencer tilbudsgiver har og ikke har eller hvilke eksterne konsulenter tilbudsgiver planlægger at gøre brug af.

Det er styrelsen vurdering, at løsningsbeskrivelse for så vidt angår faciliterende hjælper/støtteperson flere steder er kendetegnet ved beskrivelser og konstateringer i stedet for af konkret bud på, hvordan tilbudsgiver konkret vil løse opgaven, fx er der på s. 12-13 angivet forskellige rekrutteringsscenarier uden, at tilbudsgiver konkret forholder sig til, hvordan tilbudsgiver vil gå til rekrutteringsopgaven.

Styrelsen bemærker i øvrigt, at tilbudsgiver ikke som oplyst kan samarbejde med Studenterrådgivningen, idet Studenterrådgivningen alene leverer studiestøttetimer for så vidt angår støttepersoner på de videregående uddannelser og ikke for så vidt angår faciliterende hjælper/støtteperson.

### **Praktisk hjælp med vikardækning**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver ikke har redegjort for, hvordan tilbudsgiver afdækker støttemodtagerens eventuelle behov for at være omfattet af en vikarordning. Det fremgår således ikke, om støttemodtageren udfylder et spørgeskema eller om afdækningen baserer sig på en konkret vurdering foretaget på det foreliggende grundlag af en medarbejder hos tilbudsgiver.
- Det fremgår ikke, hvilken procedure tilbudsgiver vil benytte sig af i relation til at underrette styrelsen om, at støttemodtageren også bør bevilges vikarhjælp.
- Tilbudsgiver så vidt ses ikke har en klar procedure for, hvordan tilbudsgiver imødekommer behovet for en vikar, som oftest vil opstå relativt akut. Tilbudsgiver foreslår således en række løsningmuligheder i forbindelse med sikring af de nødvendige, forhåndsftaler og oprettelse af lokale vikarteams, bonusaftaler m.v., uden at redegøre

for, hvordan tilbudsgiver konkret vil gå frem og løse opgaven med henblik på at sikre en stabil tilførsel af vikarer med tilsvarende kompetencer.

- Styrelsen finder det problematisk, at tilbudsgiver i særlige tilfælde vil skaffe vikarer ved at nyrekruttere en medarbejder, når vikarbehovet opstår, da behovet som oftest vil opstå akut, tidligt om morgenen kort tid forinden støttemodtageren skal møde i skole.

### **Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse**

#### **Devaluering**

Middel kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- At tilbudsgivers redegørelse for sin arbejdsgiverorganisation burde have været mere fyldestgørende. Tilbudsgiver kunne fx have fremsendt et organisationsdiagram (evt. før og efter en evt. tildeling af rammeaftalen), således at styrelsen kunne danne sig et overblik over beslutningsvejene i organisationen. Derudover kunne tilbudsgiver fx også have uddybet, hvor meget erfaring tilbudsgiver har med at stå for aktiviteter såsom aflønning m.v.
- Tilbudsgiver redegør ikke på en fyldestgørende måde for indholdet og omfanget af sin resourcedatabase, styrelsen er således ikke bekendt med, hvor mange potentielle og aktive profiler, der er oprettet i databasen, hvor mange nyoprettelser tilbudsgiver forventer pr. år eller hvilke parametre databasen er søgbar i henhold til.
- Det ses ikke på en fyldestgørende måde at være redegjort for, at eller hvordan tilbudsgiver oplyser støttemodtageren om konsekvenserne af ikke at svare på tilbudsgivers henvendelse vedrørende om støttemodtager selv ønsker at pege på en hjælper.
- ...
- Tilbudsgiver ses ikke redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre helhedsorienterede løsninger i tilfælde, hvor støttemodtageren modtager hjælp fra flere aktører for så vidt angår sekretærbistand, støtteperson til støttemodtagere på ungdomsuddannelserne, faciliterende hjælper/støtteperson
- Tilbudsgiver har i et vist omfang redegjort for, at denne vil være i dialog med andre interessenter for så vidt angår støttepersonnydelser på de videregående uddannelser, men styrelsen finder det uklart om dialogen primært er møntet på styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) og uddannelsesstedet og ikke på øvrige leverandører af ydelser uden for uddannelsestiden.
- Det fremgår ikke klart, at oplysningerne om kompetenceudvikling som krævet også vil fremgå af støttepersonens ansættelseskontrakt,

ligesom det heller ikke fremgår klar, at tilbudsgiver vil informere støttepersonen om, at den pågældendes kontaktoplysninger til blive videregivet til styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) med henblik på at denne kan arrangere opstarts- og evalueringsmøder.

Styrelsen har i øvrigt lagt vægt på, at løsningsbeskrivelsen for så vidt angår ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse kunne være mere gennemarbejdet. Fx har oplysningerne i skemaet på løsningsbeskrivelsens s. 21-23 vedrørende 'konkrete proceskrav til rekrutterings- og ansættelsesprocedure' flere steder karakter af at være skrevet i note-/stikordsform, hvilket gør det vanskeligt for styrelsen at forstå, hvad tilbudsgiver har til hensigt at foretage sig.

### **Grundlæggende kvalifikationer**

#### **Devaluering**

Middel kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Det fremgår ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil afdække, hvad støttemodtagers behov er - og dermed hvad behovet for opkvalificering er. Fx kunne tilbudsgiver fremsende et spørgeskema til støttemodtageren med henblik på at afklare forholdet. Styrelsens bevilling indeholder således ikke (med undtagelse af bevilling af støttepersoner til det videregående uddannelsesområde, hvor styrelsen leverandør af studiestøtte udarbejder en afklaringsrapport) oplysninger om støttemodtagerens individuelle behov, men vil fx typisk lyde på bevilling af x-antal timer til sekretærbistand eller x-antal timer til en støtteperson uden at definere, hvori hjælpen konkret skal bestå.
- Det fremgår, at tilbudsgiver ved indgåelse af rammeaftalen planlægger at supplere sine interne ressourcer inden for kompetenceudvikling, men ikke hvilke ressourcer inden for kompetenceudvikling, tilbudsgiver pt. mangler og ikke om den planlagte udvidelse drejer sig om kvantitet (at sikre kursusvirksomhed i hele landet) eller kvalitet (at sikre, at tilbudsgiver kan levere de kurser, der efterspørges/er nødvendige).
- Det fremgår, at tilbudsgiver vil indgå aftaler med eksterne leverandører om kompetenceudvikling, men ikke, hvilke leverandører tilbudsgiver planlægger at gøre brug af eller, hvad de skal undervise i.
- Teksten i afsnittet fremstår flere steder uklar, fx oplyser tilbudsgiver på s. 25 i løsningbeskrivelsen, at styring af kompetencer bl.a. kan bestå i 'afklaring og dokumenterede kompetencekrav herunder ansvar og beføjelser for varetagelse af opgaver henført til processer,

roller og specifikke ydelser'. Styrelsen finder det således vanskeligt at forstå, hvilke faktiske dispositioner teksten dækker.

### **Kurser og faglig instruktion**

#### **Devaluering**

Høj kvalitet.

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at tilbudsgiver burde have beskrevet sine interne kursuskompetencer bedre, herunder om tilbudsgiver har en særlig kursusafdeling, hvor mange medarbejdere der er tilknyttet denne m.v. Styrelsen har bemærket, at tilbudsgiver har benævnt afsnittet 'Kurser og Supervision', selvom afsnittet rettelig hedder 'Kurser og faglig instruktion'. Styrelsen har dog noteret sig, at tilbudsgiver i sin opstilling af kursusaktiviteter, oplister kurser, der har karakter af faglig instruktion.

### **Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning**

#### **Devaluering**

Middel kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver synes ikke at redegøre for en klar og fleksibel proces/metode for håndtering af konflikter mellem fx støttmodtager og hjælper.
- Styrelsen forstår løsningsbeskrivelsen således, at der skal relativt meget til før, tilbudsgiver vælger at skifte hjælperen ud, hvilket styrelsen finder bekymrende, hvis der fx er tale om dårlig kemi/vedvarende konflikter mellem en støttemodtager og hjælper, der tilbringer mange timer sammen om ugen.
- Styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) yder alene studiestøtte til studerende på de videregående uddannelser, og ikke konflikthåndtering. Styrelsen er således uforstående overfor, hvorfor tilbudsgiver vil kontakte Studenterrådgivningen i tilfælde af behov for ekstern bistand til håndtering af konflikter. Styrelsen havde endvidere gerne set, at tilbudsgiver havde redegjort for, i hvilke typer af sager, tilbudsgiver vurderer, at der vil være behov for ekstern bistand til konflikthåndtering.
- Tilbudsgiver synes ikke at forholde sig til, hvordan denne vil sikre, at medarbejderne overholder deres tavshedspligt.

Styrelsen har endvidere lagt vægt på, at løsningsbeskrivelsen flere steder er uklart formuleret, fx fremgår det af løsningsbeskrivelsen s. 30, at tilbudsgiver besidder ressourcer med en række specialkompetencer til understøttelse af tilbudsgivers teamkoordinatorer og vejledning af støttemodtagere og personlige hjælpere. Det fremgår imidlertid ikke, hvilke specialkompetencer, der er tale om eller hvor mange medarbejdere, der besidder disse kompetencer.

### **Arbejdstid**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet

#### **Begrundelse**

Tilbudsgiver synes ikke klart at bekræfte, at tilbudsgiver vil imødekomme styrelsens to krav om, at 10 procent af støttetimerne efter aftale med tilbudsgiver skal kunne lægges uden for normal arbejdstid (kl. 6-17.00), og at der visse tilfælde (fx i forbindelse med eksamenslæsning m.v.) konkret kan være behov for efter aftale mellem styrelsen, tilbudsgiver og uddannelsesstedet at placere yderligere timer uden for normal arbejdstid. Løsningsbeskrivelsen synes i stedet at have fokus på at beskrive en række funktioner i tilbudsgivers system Syskom. Styrelsen finder det derfor uklart, om tilbudsgiver vil leve op til de af styrelsen opstillede krav til arbejdstid.

### **Studierejser**

#### **Devaluering**

Middel kvalitet

#### **Begrundelse**

Det fremgår ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af den anden hjælper i tilfælde, hvor støttemodtageren normal kun har tilknyttet én hjælper, men hvor det konkret er nødvendigt at medbringe to hjælpere på studieturen. Derudover finder styrelsen det betænkeligt, at tilbudsgiver alene 'så vidt muligt' vil indarbejde et vilkår i ansættelseskontrakterne, om at hjælperne er forpligtede til at deltage i studierejser, hvis disse finder sted som led i støttemodtagerens uddannelse.

### **Administrativ praksis**

#### **Devaluering**

Høj kvalitet

#### **Begrundelse**

Det fremgår ikke klart, at tilbudsgiver kan håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold for personlige hjælpere, der er ansat eller ønsker ansættelse hos leverandøren. Det fremgår således alene af en oversigt over fagligt ledelsesniveau, at tilbudsgiver har en personale- og lønadministration, men der ses ikke klart at være redegjort for om denne imødekommer de krav styrelsen har opstillet på området. Tilbudsgiver synes endvidere ikke at forholde sig til styrelsens krav om, at e-mails skal besvares senest næste arbejdsdag.

### **Bevillingsrammer**

#### **Devaluering**

Høj kvalitet

#### **Begrundelse**

Tilbudsgiver synes ikke klart at forholde sig til styrelsens krav om, at der skal fremsendes en faktura med fakturabilag én gang om måneden med angivelse af betalingsfrist. Tilbudsgiver synes endvidere ikke klart at forholde sig til styrelsens krav om, at denne skal følge op støttens iværksættelse.

### **Klager**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at tilbudsgiver i sin redegørelse for klageprocedure i strid med styrelsens krav herom giver indtryk af, at styrelsen ikke nødvendigvis bliver underrettet om klager, og at underretningen ikke alle tilfælde vil ske straks. Tilbudsgiver anfører således, at: 'Samtidig besluttes om klagen straks skal videreformidles til styrelsen (kan afhænge af klagens indhold og evt. særlige behov for yderligere uddybning af klage)', og 'Sagen sendes som PDF til styrelsen, hvis styrelsen har været underrettet af sagen'. Styrelsen finder det desuden bekymrende, at tilbudsgiver anfører, at 'Ligeledes dokumenteres om/hvis loggen af sagen videreformidles til eksterne interessenter, herunder til styrelsen.' Styrelsen er således uforstående overfor, hvilke eksterne interessenter klagen formidles til, ligesom styrelsen finder det vanskeligt at vurdere om videreformidlingen er saglig og i øvrigt sker inden for rammerne af tavshedspligten.

- Styrelsen har endvidere lagt vægt på at redegørelsen for så vidt angår klager flere steder af uklart formuleret, fx benytter tilbudsgiver sig af begrebet 'ledelsesrepræsentation' (løsningsbeskrivelsens s. 44 og 45) og som nævnt ovenfor af begrebet 'eksterne interessenter' (løsningsbeskrivelsen s. 45). I begge tilfælde er det uklart for styrel-

sen, hvem begreberne dækker over, hvorfor det er tilsvarende vanskeligt at vurdere kvaliteten af tilbudsgiver konkrete dispositioner.

### **Afrapportering**

#### **Devaluering**

Meget høj kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lægt vægt på, at:

- Tilbudsgiver oplyser at denne vil levere årlige rapporter til styrelsen
- Rapporterne vil indeholde de oplysninger, som styrelsen efterspørger i kravspecifikationen.
- Oplysningerne vil løbende blive registreret i tilbudsgivers it-system
- Rapporterne vil være opdelt pr. region og bliver afgivet i et regneark

### **Etableringsperiode**

#### **Devaluering**

Begrænset kvalitet

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver ikke har - ikke opgavens omfang taget i betragtning - redegjort for, hvordan tilbudsgiver vil rekruttere hjælperne, herunder om tilbudsgiver fx forventer at kunne overtage hovedparten af sit kommende personale fra styrelsens nuværende leverandør på området, eller om tilbudsgiver vurderer, at det bliver nødvendigt at rekruttere hovedparten af hjælperne fra andre stillinger.
- At tilbudsgiver ikke har redegjort for, hvordan tilbudsgiver vil planlægge, at hjælperne får de fornødne kompetencer i løbet af etableringsperioden.

Styrelsen vurderer således, at tilbudsgiver ikke på en fyldestgørende måde har redegjort for aktiviteten ansættelse af hjælpere i etableringsperioden.

## **1.3. Leveringssikkerhed**

### **Sekretærbistand**

#### **Devaluering**

Middel leveringssikkerhed



### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Det er uklart, hvorvidt den korte opfølgende samtale, som afholdes med hjælpere, der rekrutteres via tilbudsgivers database, er tilstrækkelig til at sikre et kvalificeret match mellem støttemodtager og hjælper.
- Tilbudsgiver ikke oplyser, hvor mange potentielle og aktive profiler, der er til rådighed via tilbudsgivers database, ligesom det heller ikke fremgår, hvor mange nyoprettelser tilbudsgiver estimerer at have i databasen pr. år. Derudover fremgår det ikke, hvilke parametre resourcedatabasen er søgbar efter (erfaring, uddannelse, alder, interesser, kurser m.v.)
- Formidling af rammer og vilkår for opgaven så vidt ses alene at ske mundtligt til ansættelsessamtalen.
- Det er uklart, hvordan tilbudsgiver konkret vil sørge for formidling af krav og vilkår til personlige hjælpere til sekretærbistand.
- Tilbudsgiver ikke oplyser nogen eksempler på, hvad en uhensigtsmæssig relation mellem hjælper og støttemodtager kunne være.
- Tilbudsgiver ikke angiver, hvilke forhold den tjekliste, som tilbudsgiver henviser til i forbindelse med opfølgning på ydelsen, afdækker.

### **Praktisk hjælp**

#### **Devaluering**

Middel leveringssikkerhed.

### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt, at:

- Formidling af rammer og vilkår for opgaven ses alene at ske mundtligt til ansættelsessamtalen og ikke fx skriftligt.
- Tilbudsgiver oplyser at have en resourcedatabase, som anvendes i forbindelse med rekruttering. Det fremgår dog ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler, der er i databasen eller, hvor mange årlige nyoprettelser tilbudsgiver estimerer. Derudover fremgår det ikke, hvilke parametre resourcedatabasen er søgbar efter (erfaring, kurser, alder, interesse mv.)
- Tilbudsgiver ses flere steder at konstatere vigtigheden af et eller flere tiltag uden konkret at oplyse, hvordan tilbudsgiver vil løse opgaven, fx oplyser tilbudsgiver på løsningsbeskrivelsens 6, at 'hvis der er tale om praktisk hjælp sammen med anden specialpædagogisk støtte vil der være behov at sikre, at også de relevante kompetencer til at yde den anden støtte er til stede hos en eller flere hjælpere på det eksisterende hjælperhold.' Det fremgår således ikke, hvordan til-

budsgiver vil sikre, at de relevante kompetencer er til stedet hos hjælperen, men alene at tilbudsgiver forstår behovet.

### **Støttepersonyerdelser på ungdomsuddannelsesområdet**

#### **Devaluering**

Begrænset leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på at:

- Formidling af rammer og vilkår for løsning af opgaven ses så vidt kun at ske mundtligt til ansættelsessamtalen og ikke fx skriftligt.
- Det fremgår ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler tilbudsgiver har i sin resourcedatabase mv. eller hvilke parametre resourcedatabasen er søgbar efter (fx erfaring, uddannelse, alder, interesser, tidmæssig binding mv.)
- Det fremgår således ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af hjælpere, der har erfaring med at samarbejde med støttemodtagere med psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser.
- Det er styrelsens vurdering, at løsningsbeskrivelsens s. 8 om 'særlige tiltag, jf. afsnit 11' må forstås således, at tilbudsgiver pt. har tilknyttet de relevante ressourcer og kompetencer for at kunne tilbyde rådgivning og vejledning af støttepersoner på ungdomsuddannelserne, og at det virker uklart hvem tilbudsgiver vil rekruttere til opgaven, og hvordan tilbudsgiver vil løse opgaven helt konkret. Tilbudsgiver henviser således i løsningsbeskrivelsens s. 8 til, at 'der [kan] iværksættes initiativer for støtte og udvikling af støttepersonens kompetencer med afsæt i de løsninger, der er beskrevet under afsnit 1.4. [støttepersonyerdelser på de videregående uddannelsesområde]' Styrelsen kan i den forbindelse oplyse, at kompetenceudviklingen af støttepersoner på de videregående uddannelser varetages af styrelsens leverandør af studiestøtte (pt. Studenterrådgivningen), som ikke står for kompetenceudviklingen for så vidt angår støttepersoner på ungdomsuddannelserne.
- Tilbudsgiver ses flere steder at konstatere vigtigheden af et eller flere tiltag uden konkret at oplyse, hvordan tilbudsgiver vil løse opgaven, fx oplyser tilbudsgiver på løsningsbeskrivelsens s. 8, at 'Tilgang til rekruttering, ansættelse og opfølgning følger processen, som beskrevet i afsnit 3, idet der vil være særlige behov for afdækning af støttepersonernes evner og erfaring med at samarbejde med personer med psykiske og/eller neurologiske funktionsnedsættelser', men ikke hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af medarbejdere med de efterspurgte kompetencer.

### **Støttepersonyerdelser på det videregående uddannelsesområde**

**Devaluering**

Begrænset leveringssikkerhed

**Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Formidling af rammer og vilkår for løsning af opgaven ses så vidt kun at ske mundtligt til ansættelsessamtalen og ikke fx skriftligt.
- Det fremgår ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler tilbudsgiver har i sin resourcedatabase mv. eller hvilke parametre resourcedatabasen er søgbar efter (fx erfaring, uddannelse, alder, interesser, tidmæssig binding mv.).
- Det fremgår således ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af hjælpere, der har erfaring med at samarbejde med støttemodtagere med psykiske eller neurologiske funktionsnedsættelser eller hvordan tilbudsgiver konkret vil klæde nyansatte støttepersoner på til opgaven.
- Det er styrelsen vurdering, at løsningsbeskrivelse flere steder er uklart formuleret, jf. fx løsningsbeskrivelsens s. 9 'På baggrund af en konkret vurdering af behov for supplerende metoder til styring af rekruttering og ansættelse, har NT Falke gennemgået eksisterende processer og procedure med henblik på implementering af relevante krav med afsæt i rammeaftalen.' eller 'For at sikre en effektiv kommunikation om og styring af særlige krav, vil NT Falke i forbindelse med løbende tilpasning af kvalitetsledelsessystemet implementere den relevante proceduredokumentation for disse ydelser' Styrelsen finder det på baggrund af fornævnte formuleringer således vanskeligt at forstå, hvad tilbudsgiver konkret har fortaget sig eller planlægger at foretage sig med henblik på at løse opgaven.
- Det er desuden styrelsens vurdering, at afsnittet generelt præget af mange henvisninger til andre ofte generelle afsnit. Det virker på baggrund tilbudsgivers redegørelse i løsningsbeskrivelsen således uklart, hvordan tilbudsgiver konkret vil håndtere samarbejdet med Studenterrådgivningen. Derudover fremgår det ikke, hvordan tilbudsgiver vil følge op over for/holde øje med for støttepersoner, det ikke tilmelder sig kompetenceudvikling eller ikke møder op til kompetenceudvikling.

**Faciliterende hjælper/støtteperson****Devaluering**

Begrænset leveringssikkerhed

**Begrundelse**

Det er styrelsens vurdering, at det er uklart, hvordan tilbudsgiver konkret vil rekruttere hjælpere med de rette kompetencer, hvis denne kan findes blandt støttemodtagerens omgangskreds eller eventuelle eksisterende hjælpersteam. Tilbudsgiver oplyser således at denne har en resourcedatabase, men ikke, hvor mange potentielle og aktive profiler, der er i databasen omfatter kriterier, der er relevante i forhold til rekruttering af faciliterende hjælper/støtteperson. Det fremgår endvidere ikke, hvor opstartsforløbet vil blive afviklet, hvor lang tid det vil strække sig over og hvilke konkrete aktiviteter, der skal afvikles under forløbet, eller om støttemodtager og hjælper kan trække på særlig hjælp/rådgivningen under opstartsforløbet, herunder hvordan tilbudsgiver konkret vil sikre at hjælperen får det nødvendige kendskab til støttemodtagerens uddannelse. Styrelsen har endvidere lagt vægt på, at tilbudsgiver efter eget udsagn i visse tilfælde vil være nødsaget til at trække på eksterne konsulenter, fordi tilbudsgiver ikke har de relevante kompetencer blandt sit eget personale, dog uden at der er redegjort for hvilke kompetencer tilbudsgiver har og ikke har eller hvilke eksterne konsulenter tilbudsgiver planlægger at gøre brug af.

Det er styrelsen vurdering, at løsningsbeskrivelse for så vidt angår faciliterende hjælper/støtteperson flere steder er kendetegnet ved beskrivelser og konstateringer i stedet for af konkret bud på, hvordan tilbudsgiver rent faktisk vil løse opgaven, fx er der på s. 12-13 angivet forskellige rekrutteringsscenarier uden, at tilbudsgiver konkret forholder sig til, hvordan tilbudsgiver vil gå til rekrutteringsopgaven.

Styrelsen bemærker i øvrigt, at tilbudsgiver ikke som oplyst kan samarbejde med Studenterrådgivningen, idet Studenterrådgivningen alene leverer studiestøttetimer for så vidt angår støttepersoner på de videregående uddannelser og ikke for så vidt angår faciliterende hjælper/støtteperson.

### **Praktisk hjælp med vikardækning**

#### **Devaluering**

Begrænset leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver ikke har redegjort for, hvordan tilbudsgiver afdækker støttemodtagerens eventuelle behov for at være omfattet af en vikarordning. Det fremgår således ikke, om støttemodtageren udfylder et spørgeskema eller om afdækningen baserer sig på en konkret vurdering foretaget på det foreliggende grundlag af en medarbejder hos tilbudsgiver.

- Det fremgår ikke, hvilken procedure tilbudsgiver vil benytte sig af i relation til at underrette styrelsen om, at støttemodtageren også bør bevilges vikarhjælp.
- Tilbudsgiver så vidt ses ikke har en klar procedure for, hvordan tilbudsgiver imødekommer behovet for en vikar, som oftest vil opstå relativt akut. Tilbudsgiver foreslår således en række løsningsmuligheder i forbindelse med sikring af de nødvendige, forhåndsftaler og oprettelse af lokale vikarteams, bonusaftaler m.v., uden at redegøre for, hvordan tilbudsgiver konkret vil gå frem og løse opgaven med henblik på at sikre en stabil tilførsel af vikarer med tilsvarende kompetencer.
- Styrelsen finder det problematisk og urealistisk, at tilbudsgiver i særlige tilfælde vil skaffe vikarer ved at nyrekruttere en medarbejder, når vikarbehovet opstår, da behovet som oftest vil opstå akut, fx tidligt om morgenen kort tid forinden støttemodtageren skal møde i skole.

### **Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse**

#### **Devaluering**

Middel leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- At tilbudsgivers redegørelse for sin arbejdsgiverorganisation burde have været mere fyldestgørende. Tilbudsgiver kunne fx have fremsendt et organisationsdiagram (evt. før og efter en evt. tildeling af rammeaftalen), således at styrelsen kunne danne sig et overblik over beslutningsvejene i organisationen. Derudover kunne tilbudsgiver fx også have uddybet, hvor meget erfaring tilbudsgiver har med at stå for aktiviteter som aflønning m.v.
- Tilbudsgiver redegør ikke på en fyldestgørende måde for indholdet og omfanget af sin resourcedatabase, styrelsen er således ikke bekendt med, hvor mange potentielle og aktive profiler, der er oprettet i databasen, hvor mange nyoprettelser tilbudsgiver forventer pr. år eller hvilke parametre databasen er søgbar i henhold til.
- Det ses ikke på en fyldestgørende måde at være redegjort for, at eller hvordan tilbudsgiver oplyser støttemodtageren om konsekvenserne af ikke at svare på tilbudsgivers henvendelse vedrørende om støttemodtager selv ønsker at pege på en hjælper.
- Det ses ikke på en fyldestgørende måde at være redegjort for, at eller hvordan tilbudsgiver oplyser støttemodtageren om konsekvenserne af ikke at svare på tilbudsgivers henvendelse vedrørende om støttemodtager selv ønsker at pege på en hjælper.

- Tilbudsgiver ses ikke redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre helhedsorienterede løsninger i tilfælde, hvor støttemodtageren modtager hjælp fra flere aktører for så vidt angår sekretærbistand, støtteperson til støttemodtagere på ungdomsuddannelserne, faciliterende hjælper/støtteperson
- Tilbudsgiver har i et vist omfang redegjort for, at denne vil være i dialog med andre interessenter for så vidt angår støttepersonnydelser på de videregående uddannelser, men styrelsen finder det uklart om dialogen primært er møntet på styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) og uddannelsesstedet og ikke på øvrige leverandører af ydelser uden for uddannelsestiden.
- Det fremgår ikke klart, at oplysningerne om kompetenceudvikling som krævet også vil fremgå af støttepersonens ansættelseskontrakt, ligesom det heller ikke fremgår klar, at tilbudsgiver vil informere støttepersonen om, at den pågældende kontaktoplysninger til blive videregivet til styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) med henblik på at denne kan arrangere opstarts- og evalueringsmoder.

### **Grundlæggende kvalifikationer**

#### **Devaluering**

Middel leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Det fremgår ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil afdække, hvad støttemodtagers behov er og dermed hvad behovet for opkvalificering er. Fx kunne tilbudsgiver fremsende et spørgeskema til støttemodtageren med henblik på at afklare forholdet. Styrelsens bevilling indeholder således ikke (med undtagelse af bevilling af støttepersoner til det videregående uddannelsesområde, hvor styrelsen leverandør af studiestøtte udarbejder en afklaringsrapport) oplysninger om støttemodtagerens individuelle behov, men vil fx typisk lyde på bevilling af x-antal timer til sekretærbistand eller x-antal timer til en støtteperson uden at definere, hvori hjælpen konkret skal bestå.
- Det fremgår, at tilbudsgiver ved indgåelse af rammeaftalen planlægger at supplere sine interne ressourcer inden for kompetenceudvikling, men ikke hvilke ressourcer inden for kompetenceudvikling, tilbudsgiver pt. mangler og ikke om den planlagte udvidelse drejer sig om kvantitet (at sikre kursusvirksomhed i hele landet) eller kvalitet (at sikre, at tilbudsgiver kan levere de kurser, der efterspørges/er nødvendige).

- Det fremgår, at tilbudsgiver vil indgå aftaler med eksterne leverandører om kompetenceudvikling, men ikke, hvilke leverandører tilbudsgiver planlægger at gøre brug af eller, hvad de skal undervise i.

### **Kurser og faglig instruktion**

#### **Devaluering**

Høj leveringssikkerhed.

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at tilbudsgiver burde have beskrevet sine interne kursuskompetencer bedre, herunder om tilbudsgiver har en særlig kursusafdeling, hvor mange medarbejdere der er tilknyttet denne m.v. Styrelsen har i øvrigt tillagt det en vis betydning, at tilbudsgiver har benævnt afsnittet 'Kurser og Supervision', selvom afsnittet rettelig hedder 'Kurser og faglig instruktion'.

Styrelsen finder det således uklart, om tilbudsgiver til fulde har forstået, at denne også er forpligtet til at yde faglig instruktion. Styrelsen har dog noteret sig, at tilbudsgiver i sin opstilling af kursusaktiviteter, oplister kurser, der har karakter af faglig instruktion.

### **Opførel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning**

#### **Devaluering**

Middel leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver synes ikke at redegøre for en klar og fleksibel proces/metode for håndtering af konflikter mellem fx støttmodtager og hjælper.
- Styrelsen forstår løsningsbeskrivelsen således, at der skal relativt meget til for, tilbudsgiver vælger at skifte hjælperen ud, hvilket styrelsen finder bekymrende, hvis der fx er tale om dårlig kemi/vedvarende konflikter mellem en støttmodtager og hjælper, der tilbringer mange timer sammen om ugen.
- Styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) yder alene studiestøtte til studerende på de videregående uddannelser, og ikke konflikthåndtering. Styrelsen er således uforstående overfor, hvorfor tilbudsgiver vil kontakte Studenterrådgivningen i tilfælde af behov for ekstern bistand til håndtering af konflikter. Styrelsen havde endvidere gerne set, at tilbudsgiver havde redegjort for, i hvilke typer af sager, tilbudsgiver vurderer, at der vil være behov for ekstern bistand konflikthåndtering.

- Tilbudsgiver synes ikke at forholde sig til, hvordan denne vil sikre, at medarbejderne overholder deres tavshedspligt.

Styrelsen har endvidere lagt vægt på, at løsningsbeskrivelsen flere steder er uklart formuleret, fx fremgår det af løsningsbeskrivelsen s. 30, at tilbudsgiver besidder ressourcer med en række specialkompetencer til understøttelse af tilbudsgivers teamkoordinatorer og vejledning af støttemodtagere og personlige hjælpere. Det fremgår ikke, hvilke specialkompetencer, der er tale om eller hvor mange medarbejdere, der besidder disse kompetencer.

### **Arbejdstid**

#### **Devaluering**

Begrænset leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Tilbudsgiver synes ikke klart at bekræfte, at tilbudsgiver vil imødekomme styrelsens to krav om, at 10 procent af støttetimerne efter aftale med tilbudsgiver skal kunne lægges uden for normal arbejdstid (kl. 6-17.00), og at der visse tilfælde (fx i forbindelse med eksamenslæsning m.v.) konkret kan være behov for efter aftale mellem styrelsen, tilbudsgiver og uddannelsesstedet at placere yderligere timer uden for normal arbejdstid. Løsningsbeskrivelsen synes i stedet at have fokus på at beskrive en række funktioner i tilbudsgivers system Syskom. Styrelsen finder det derfor uklart, om tilbudsgiver vil leve op til de af styrelsen opstillede krav til arbejdstid.

### **Studierejser**

#### **Devaluering**

Middel leveringssikkerhed

#### **Begrundelse**

Det fremgår ikke klart, hvordan tilbudsgiver vil sikre rekruttering af den anden hjælper i tilfælde, hvor støttemodtageren normalt kun har tilknyttet én hjælper, men hvor det konkret er nødvendigt at medbringe to hjælpere på studieturen. Derudover finder styrelsen det betænkeligt, at tilbudsgiver alene 'så vidt muligt' vil indarbejde et vilkår i ansættelseskontrakterne, om at hjælperne er forpligtede til at deltage i studierejser, hvis disse finder sted som led i støttemodtagerens uddannelse.

### **Administrativ praksis**

#### **Devaluering**

Høj leveringssikkerhed



**Begrundelse**

Det fremgår ikke klart, at tilbudsgiver kan håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold for personlige hjælpere, der er ansat eller ønsker ansættelse hos leverandøren. Det fremgår således alene, at tilbudsgiver har en personale- og lønadministration, men der ses ikke klart at være redegjort for om denne imødekommer de krav styrelsen har opstillet på området. Tilbudsgiver synes endvidere ikke at forholde sig til styrelsens krav om, at e-mails skal besvares senest næste arbejdsdag.

**Bevillingsrammer****Devaluering**

Høj leveringssikkerhed

**Begrundelse**

Tilbudsgiver synes ikke klart at forholde sig til styrelsens krav om, at der skal fremsendes en faktura med fakturabilag én gang om måneden med angivelse af betalingsfrist. Tilbudsgiver synes endvidere ikke klart at forholde sig til styrelsens krav om, at denne skal følge op støttens iværksættelse.

**Klager****Devaluering**

Middel leveringssikkerhed

**Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Styrelsen har lagt vægt på, at tilbudsgiver i sin redegørelse for klageprocedure i strid med styrelsens krav herom giver indtryk af, at styrelsen ikke nødvendigvis bliver underrettet om klager, og at underretningen ikke alle tilfælde vil ske straks. Tilbudsgiver anfører således, at: 'Samtidig beslattes om klagen straks skal videreformidles til styrelsen (kan afhænge af klagens indhold og evt. særlige behov for yderligere uddybning af klagen)', og 'Sagen sendes som PDF til styrelsen, hvis styrelsen har været underrettet af sagen'.
- Styrelsen har endvidere lagt vægt på at redegørelsen for så vidt angår klager flere steder af uklart formuleret, fx benytter tilbudsgiver sig af begrebet 'ledelsesrepræsentation' (løsningsbeskrivelsens s. 44 og 45) og som nævnt ovenfor af begrebet 'eksterne interessenter' (løsningsbeskrivelsen s. 45). I begge tilfælde er det uklart for styrelsen, hvem begreberne dækker over, hvorfor det er tilsvarende vanskeligt at vurdere kvaliteten af tilbudsgiver konkrete dispositioner.

**Afrapportering****Devaluering**

Meget høj leveringssikkerhed

**Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver oplyser at denne vil levere årlige rapporter til styrelsen
- Rapporterne vil indeholde de oplysninger, som styrelsen efterspørger i kravspecifikationen.
- Oplysningerne vil løbende blive registreret i tilbudsgivers it-system
- Rapporterne vil være opdelt pr. region og bliver afgivet i et regneark

**Etableringsperiode****Devaluering**

Begrænset leveringssikkerhed

**Begrundelse**

Styrelsen har navnlig lagt vægt på, at:

- Tilbudsgiver ikke har - ikke opgavens omfang taget i betragtning - redegjort for, hvordan tilbudsgiver vil rekruttere hjælperne, herunder om tilbudsgiver fx forventer at kunne overtage hovedparten af sit kommende personale fra styrelsens nuværende leverandør på området, eller om tilbudsgiver vurderer, at det bliver nødvendigt at rekruttere hovedparten af hjælperne fra andre stillinger.
- At tilbudsgiver ikke har redegjort for, hvordan tilbudsgiver vil planlægge, at hjælperne får de fornødne kompetencer i løbet af etableringsperioden.

Styrelsen vurderer således, at tilbudsgiver ikke på en fyldestgørende måde har redegjort for aktiviteten ansættelse af hjælpere i etableringsperioden.

...”

Ved brev af 20. juni 2018 til Falke meddelte styrelsen, at styrelsen agtede at indgå rammeaftalen med DUOS. Af brevet fremgik blandt andet følgende:

”...

Ved tilbudsfristens udløb den 17. maj 2018 klokken 12.00 havde styrelsen modtaget to tilbud fra N.T. Falke A/S og DUOS A/S. Styrelsen har foretaget en evaluering af de modtagne tilbud på baggrund af det i udbudsbetingelserne angivne tildelingskriterium 'bedste forhold mellem

pris og kvalitet' specificeret ved de i udbudsbetingelserne angivne underkriterier og delkriterier, idet styrelsen som angivet i udbudsbetingelserne har lagt vægt på følgende kriterier:

- Pris 25 %
- Kvalitet 40 %
- Leveringssikkerhed 35 %

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet skal i forlængelse heraf meddele, at styrelsen ikke agter at indgå rammeaftale om levering af personlig hjælp med N.T. Falke A/S. Det er således styrelsens vurdering, at tilbuddet fra DUOS A/S for så vidt angår alle tre kriterier er udtryk for det bedste forhold mellem pris og kvalitet, hvorfor styrelsen agter at indgå rammeaftale om levering af personlig hjælp med DUOS A/S.

### **Ad pris**

DUOS A/S har tilbudt en bedre pris end N.T. Falke A/S.

### **Ad kvalitet og leveringsikkerhed**

#### *DUOS A/S*

Det er styrelsens samlede vurdering, at den løsning som DUOS A/S tilbyder i høj grad opfylder udbudsmaterialets krav og styrelsens forventninger til kvalitet og leveringsikkerhed.

#### *Begrundelse*

Det er styrelsens vurdering, at DUOS A/S' beskrivelse af de tilbudte ydelser generelt er meget grundig og klar samt i høj grad ses at imødekomme styrelsens krav. Derudover er det styrelsens vurdering, at DUOS A/S på en række punkter, fx sekretærbistand, praktisk hjælp, støttepersonydelser på ungdomsuddannelser, støttepersonydelser på de videregående uddannelser, arbejdstid og studierejser tilbyder løsninger af meget høj kvalitet med en meget høj leveringsikkerhed, mens DUOS A/S alene på et enkelt punkt vurderes at tilbyde en løsning med begrænset kvalitet og begrænset leveringsikkerhed.

#### *N.T. Falke A/S*

Det er styrelsens samlede vurdering, at den løsning som N.T. Falke A/S tilbyder i middel grad opfylder udbudsmaterialets krav og styrelsens forventninger til kvalitet og leveringsikkerhed.

#### *Begrundelse*

Styrelsen har lagt vægt på, at N.T. Falke A/S på enkelte punkter (kurser og faglig instruktion, administrativ praksis og bevillingsrammer) ses at tilbyde ydelser af høj kvalitet med en høj leveringsikkerhed, og at N.T. Falke A/S for så vidt angår afrapportering ses at tilbyde en løsning af

meget høj kvalitet med en meget høj leveringssikkerhed. Styrelsens har desuden lagt vægt på, at N.T. Falke A/S' beskrivelser på en række punkter i middel grad ses at imødekomme styrelsens krav, men at dele af løsningsbeskrivelsen er formuleret uklart samt har karakter af procesbeskrivelser, hvilket gør det vanskeligt for styrelsen at udlede, hvordan N.T. Falke A/S konkret vil imødekomme de af styrelsen stillede krav. Derudover ses de af N.T. Falke tilbudte ydelser på et ikke uvæsentlig antal punkter (fx for så vidt angår støttepersonydelser på ungdomsuddannelserne, støttepersonydelser på de videregående uddannelser, faciliterende hjælper/støtteperson, praktisk hjælp med vikardækning, arbejdstid, klager og etableringsperiode) at være af begrænset kvalitet og have en begrænset leveringssikkerhed.

Styrelsen skal i øvrigt oplyse, at styrelsen under evalueringen af N.T. Falkes tilbud blev opmærksom på, at løsningsbeskrivelsen pkt. 8 om administrativ praksis (s. 41) er formuleret på en måde, der bringer styrelsen i tvivl om, hvorvidt N.T. Falke A/S har til hensigt at opfylde rammeaftalens pkt. 22. Rammeaftalens pkt. 22 stiller krav om at styrelsens leverandør tilbyder sine ansatte i Danmark ansættelse på overenskomstmæssige vilkår og anses af styrelsen for at være et grundlæggende element. Da styrelsen allerede har evalueret N.T. Falke A/S' tilbud og er nået frem til, at tilbuddet ikke, jf. ovenfor er det mest fordelagtige tilbud, har styrelsen imidlertid ikke taget stilling til om N.T. Falkes formuleringer om rammeaftalens pkt. 22 er udtryk for et forbehold for et grundlæggende element. Styrelsen forbeholder sig ret til at gøre dette gældende.

...”

Den 3. juli 2018 indgik styrelsen rammeaftale om levering af personlig hjælp med DUOS.

### Parternes anbringender

#### Ad påstand 1

Falke har gjort gældende, at styrelsen har handlet i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet i udbudslovens § 2 ved ikke at have evalueret tilbuddene i overensstemmelse med den fastlagte evalueringsmodel og de fastsatte tildelingskriterier.

Det fremgår af indstillingsnotatet, at styrelsen har sammenblandet evalueringen af de to underkriterier ”Kvalitet” og ”Leveringssikkerhed”. Derved

har det ikke været muligt for Falke at kontrollere og vurdere, om styrelsen har fulgt den opstillede evalueringsmodel.

Efter ligebehandlingsprincippet er en ordregiver forpligtet til at følge en fastlagt evalueringsmodel, når den er beskrevet i udbudsmaterialet, og når ordregiver har oplyst, at modellen vil blive anvendt til at identificere det tilbud, som har det bedste forhold mellem pris og kvalitet. Dette må gælde, selv om udbuddet kunne gennemføres i henhold til afsnit III i udbudsloven.

Styrelsen skrev ikke i udbudsmaterialet, efter hvilket afsnit i udbudsloven udbuddet gennemførtes, men henviste flere steder i udbudsmaterialet til forhold og krav, der skulle opfyldes, såfremt afsnit II i udbudsloven blev fulgt. Styrelsen lagde dermed op til, at retningslinjerne i udbudslovens afsnit II ville blive fulgt.

I udbudsmaterialet var der således fastsat krav om indlevering af ESPD og opfyldelse af obligatoriske- og frivillige udelukkelsesgrunde, afgivelse af dokumentation for økonomisk og teknisk kapacitet, efterfølgende dokumentation for opfyldelse af udelukkelsesgrunde, støtteerklæring og forhandlingsforbud. Desuden var der fastsat et tildelingskriterium med vægtede underkriterier og delkriterier, ligesom der var fastsat en evalueringsmodel for at identificere tilbuddet med det bedste forhold mellem pris og kvalitet, som var tildelingskriteriet. Endelig var der flere henvisninger til bestemmelser i udbudsloven afsnit II, herunder § 159, og der var fastsat en frist på 36 dage til at afgive tilbud.

Styrelsen var på den baggrund forpligtet til at efterleve kravene vedrørende evaluering af tilbud i henhold til udbudslovens § 160 og overholde en stram fortolkning af udbudslovens § 2. Falkes påstande vedrører dog ikke udbuddets gennemførelse i forhold til udbudslovens afsnit III, men derimod at styrelsen ikke har fulgt den fastsatte evalueringsmodel.

Tilbudsevalueringen skulle være sket på baggrund af de kriterier for tildeling, vægtning og beskrivelser af, hvad der tillægges betydning, samt den evalueringsmetode, som var beskrevet og offentliggjort i udbudsmaterialet. Styrelsen har ikke godtgjort, at evalueringen er foretaget i overensstemmelse med udbudsmaterialet.

Styrelsen sikrede ikke ved evalueringen, at vægtningsprocenterne for Pris, Kvalitet og Leveringssikkerhed blev opretholdt, idet forskelligheden i betydningen af de individuelle vægtninger ikke blev afspejlet i evalueringen af hvert underkriterium. Dette er i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet.

Ved at anvende en prosamodel har styrelsen således ikke godtgjort, hvordan styrelsen har anvendt de anførte vægtninger for underkriterierne. Styrelsen har i udbudsmaterialet fastlagt en model indeholdende tre underkriterier med hver sin vægtning. Evalueringen viste imidlertid en sløring og uklarhed, hvor forskellige ”positivt vægtende egenskaber” blev tillagt betydning ved de forskellige underkriterier. Endvidere blev flere ens forhold evalueret for både Kvalitet og Leveringssikkerhed. Dette medførte, at der var uoverensstemmelse mellem den fastlagte evalueringsmodel og selve evalueringen. Evalueringen af tilbuddene vedrørende underkriterierne forekommer endvidere vilkårlig og usaglighed.

Når der anvendes forskellige prosakategoriseringer for henholdsvis Pris og Kvalitet/Leveringssikkerhed uden en præcis omregning, har det været uigennemskueligt at vurdere, om den anførte vægtning af underkriterierne er opretholdt i evalueringen. Vurderingsmodellen indeholder således heller ikke elementer, som sikrer en vægtning af hvert underkriterium i overensstemmelse med udbudsbetingelserne.

Dette er i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet. Pris og kvalitative kriterier skal evalueres på ens skala, uanset om det er en point- eller prosamodel, og styrelsen var forpligtet til at gennemføre en evaluering af tilbuddene, hvor det var tydeligt for enhver, at der var taget stilling til vægtningsprocentsatserne for hvert underkriterium.

Ved i udbudsmaterialet at oplyse ”Procentsatserne angiver de enkelte underkriteriers vægt i tilbudsevalueringen” var styrelsen forpligtet til at gennemføre en evaluering af de indkomne tilbud, hvor det var tydeligt for enhver, at der var taget stilling til de angivne vægtningsprocentsatser for hvert underkriterium.

Det fremgår ikke af underretningen af 20. juni 2018, at styrelsen har taget stilling til vægtningsprocenterne for hvert underkriterium, og det må derfor lægges til grund, at vægtningen af underkriterierne i udbudsmaterialet ikke

blev fulgt i evalueringen. Styrelsen var forpligtet til at udarbejde underretningen i overensstemmelse med udbudslovens § 171, jf. § 188, stk. 2. Indholdet af underretningen skulle have givet tilbudsgiverne mulighed for at kontrollere, at styrelsen havde fulgt de fastsatte tildelingskriterier og evalueringsmodel.

Det bestrides, at styrelsens begrundelse om, at DUOS samlet på de tre underkriterier havde det bedste tilbud, kan berettige en fravigelse af de offentliggjorte tildelingskriterier og evalueringsmodel.

Styrelsen har ikke evalueret på underkriteriet ”Pris” i henhold til, at prisen vægtede 25 %. Det var ikke muligt for Falke at vurdere forskellen hverken i kr. eller i prosaevalueringen, da styrelsen ikke i underretningen oplyste, efter hvilken evalueringsmodel den samlede tilbudssum var fremkommet.

Ifølge udbudsbetingelsernes bilag 4, Priser og Afregning, skulle den samlede tilbudssum for så vidt angår sekretærbistand, praktisk hjælp og støttepersonyer til elever på ungdomsuddannelsen og videregående uddannelse beregnes ud fra timepris.

I underretningsbrevet af 20. juni 2018 skrev styrelsen blot, at DUOS havde tilbudt en bedre pris end Falke. Dette godtgør ikke, hvorledes underkriteriet ”Pris” indgik i den samlede evaluering af de tre underkriterier. Dermed var det ikke muligt for Falke at kontrollere, hvorledes styrelsen havde beregnet en samlet tilbudssum, og hvordan forskellen afspejlede sig henholdsvis i kr. og i prosaevalueringen, da styrelsen ikke havde anført en evalueringsskala for kriteriet Pris.

Den omstændighed, at underkriterierne med vægtning blev anført i underretningen, dokumenterer ikke, at de blev anvendt i evalueringsfasen. Det fremgik som anført ikke af underretningen eller af indstillingsnotatet, hvorledes styrelsen havde anvendt underkriterierne med vægtning i evalueringen.

I underretningsbrevet har styrelsen heller ikke godtgjort, hvordan styrelsen har sammenstillet bedømmelsen for de kvalitative underkriterier med det økonomiske underkriterium Pris og herved har identificeret det tilbud, der gav ”det bedste forhold mellem pris og kvalitet” i overensstemmelse med den i udbudsmaterialet anførte vægtning.

I underretningsbrevet har styrelsen endvidere evalueret de to tilbud forskelligt og derfor ikke fulgt den oplyste evalueringsmodel.

DUOS' tilbud blev evalueret på følgende delkriterier: Sekretærbistand, praktisk hjælp, støttepersonyer på ungdomsuddannelser, støttepersonyer på de videregående uddannelser, arbejdstid og studierejser, hvilket er 6 delkriterier ud af 17. Da der ikke blev evalueret på alle delkriterier, må styrelsen anses at have vægtet de 6 evaluerede delkriterier højere end de øvrige 11 delkriterier, der ikke blev evalueret.

I udbudsmaterialet var delkriterierne ikke vægtet, og det var heller ikke tilkendegivet, at der var delkriterier, som havde særlig stor eller særlig lille betydning. Det var ikke muligt ud fra udbudsmaterialet at udlede, at delkriterier som sekretærbistand, praktisk hjælp, støttepersoner på ungdomsuddannelser, støttepersoner på videregående uddannelser, arbejdstid og studierejser havde større betydning for styrelsen i evalueringen end øvrige delkriterier.

Falkes tilbud blev evalueret på følgende delkriterier: Kurser og faglig instruktion, administrativ praksis, bevillingsramme, afrapportering, støttepersonyer på ungdomsuddannelser, støttepersonyer på de videregående uddannelser, faciliterende hjælper/støtteperson, praktisk hjælp med vikardækning, arbejdstid, klager og etableringsperiode, hvilket er 11 delkriterier ud af 17.

Styrelsen har således i Falkes tilbud lagt særligt negativ vægt på disse delkriterier, uden at præcist de samme delkriterier blev tillagt særlig betydning i DUOS' tilbud.

Styrelsen har herved også – i strid med udbudsmaterialet - vægtet de 11 evaluerede delkriterier højere end de øvrige 6 delkriterier, der ikke blev evalueret.

Styrelsen har således overtrådt udbudslovens § 2 og 186, da ikke alle delkriterier blev tillagt lige vægtning/betydning i evalueringen, og da styrelsen forskelsbehandlede de to tilbud i evalueringen ved at tillægge færre delkriterier afgørende betydning i evalueringen af DUOS' tilbud end i Falkes tilbud.



Indholdet af underretningsbrevet, der uanset indstillingsnotatet må afspejle den reelt foretagne evaluering, er præget af uklarhed og vilkårlighed i DUOS' favør, da styrelsen har evalueret færre delkriterier i DUOS' tilbud end i Falkes tilbud og tillige har tillagt DUOS en bedre bedømmelse på ens grundlag, hvilket er en overtrædelse af udbudslovens § 2, da de to tilbud dermed er evalueret forskelligt.

Det er heller ikke ud fra underretningsbrevet og indstillingsnotatet tydeligt, hvilke forhold der reelt indgår i henholdsvis Kvalitet og Leveringssikkerhed. Styrelsen har ved evalueringen af underkriteriet "Leveringssikkerhed" i alle 17 delkriterier hertil evalueret mange ens forhold (de samme forhold), som i underkriteriet "Kvalitet". Dette beskrives nærmere i påstand 2.

Det har derfor ikke været klart og tydeligt for tilbudsgiverne, om styrelsen i evalueringen har fulgt de fastsatte tildelingskriterier, vægtninger og evalueringsmodel, da det ikke har været muligt at vurdere, hvilke forhold der reelt hører under henholdsvis Kvalitet og Leveringssikkerhed, idet styrelsen i langt størstedelen af evalueringerne har anvendt identiske forhold i både Kvalitet og Leveringssikkerhed. Derved kommer evalueringen af Kvalitet og Leveringssikkerhed til at fremstå blandet og uklart.

Styrelsen må på den baggrund anses at have foretaget en samlet evaluering af underkriterierne Kvalitet og Leveringssikkerhed, selv om de ifølge udbudsbetingelserne vægtede forskelligt med henholdsvis 40 % og 35 %, ligesom der blev foretaget en uklar og sløret evaluering af Pris.

Det fremgik ikke af underretningsbrevet, hvordan den oplyste skala for underkriteriet "Pris" blev anvendt i evalueringsprocessen. Det fremgik således ikke, hvordan vægten på 25 % blev anvendt i udbuddets evalueringsskala i forhold til de to øvrige underkriterier og deres individuelle vægtninger og efterfølgende, hvordan priskriteriet blev sammenstillet med og indgik i evalueringen sammen med de to øvrige underkriterier, ligesom den økonomiske forskel i de to tilbudte timepriser heller ikke fremgik, da styrelsen har undtaget DOUS' tilbudte timepris. Styrelsen har heller ikke dokumenteret, at styrelsen ikke har tillagt en eventuel lille prisforskel større betydning i evalueringen af kriteriet "Pris", end de 25 % dette vægter.

Underretningen skal afspejle den reelle forskel i tilbuddene. Særligt gældende for ”Pris” skal forskellen på tilbudspriser være gennemsigtig. Styrelsen har i underretningen blot angivet, at DUOS har tilbudt ”Bedre priser”, hvilket ikke opfylder kravet om gennemsigtighed i underretningen. Styrelsen skal som et led i redegørelsen oplyse den vindende tilbudsgivers pris, hvis pris indgår som et af underkriterierne til tildelingskriteriet ”det økonomisk mest fordelagtige tilbud”.

Det følger af ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet, at styrelsen er forpligtet til at dokumentere det samlede evalueringsgrundlag og ikke undlade skriftligt at redegøre for forhold, der er indgået i evalueringen, sådan som det synes at være tilfældet, da indstillingsnotatet og afslagsskrivelsen alene indeholdt de forhold, der havde været udslagsgivende.

Det må derfor kunne lægges til grund, at evalueringsmetoden, der er oplyst i udbudsmaterialet, ikke blev fulgt af styrelsen i evalueringsprocessen.

Styrelsen har generelt ad påstand 1 og 2 gjort gældende, at det fremgik af afslagsskrivelsen til Falke, at styrelsen vurderede, at der var en uklarhed/et forbehold, som muligvis gjorde Falkes tilbud ukonditionsmæssigt. Styrelsen havde dog allerede foretaget den fulde tilbudsevaluering, hvorfor resultatet heraf blev forelagt Falke. Styrelsen forbeholdt sig dog ret til at gøre dette forhold gældende. Styrelsen skal i forbindelse med klagesagen, herunder i forbindelse med en eventuel senere påstand om erstatning, fortsat forbeholde sig ret til at gøre dette gældende.

#### *Udbud efter udbudslovens afsnit III*

Udbudslovens afsnit III regulerer reglerne for udbud af såkaldte ”light-ydelser”. Kollektive, sociale og personlige tjenesteydelser med CPV-koden 98000000, som dette udbud omhandler, er omfattet af udbudslovens afsnit III. Styrelsen har også anvendt den særlige skabelon for udbud af ydelser efter udbudslovens afsnit III, jf. den offentliggjorte udbudsbekendtgørelse. Indkøbet er derfor omfattet af udbudslovens afsnit III, hvilket Falke heller ikke umiddelbart ses at bestride.

Styrelsen bestrider, at det forhold, at styrelsen har valgt at tilrettelægge udbuddet med inspiration fra dele af udbudslovens afsnit II, herunder med henvisninger af visse regler fra udbudslovens afsnit II, medfører, at styrelsen er forpligtet til at gennemføre en proces i overensstemmelse med ud-

budslovens afsnit II. En sådan forpligtelse må i det mindste forudsætte, at der er anvendt en skabelon for udbud efter udbudslovens afsnit II ved offentliggørelse af udbudsbekendtgørelse, samt at en ordregiver eksplicit – i udbudsbetingelserne – har anført, at reglerne i udbudslovens afsnit II vil finde anvendelse, hvilket styrelsen ikke gjorde.

Indkøb omfattet af reglerne i udbudslovens afsnit III er underlagt mere fleksible og enklere procedureregler end indkøb, der er omfattet af udbudslovens afsnit II. Styrelsen var alene forpligtet til at tilrettelægge og gennemføre en procedure i overensstemmelse med udbudslovens afsnit III. Styrelsen har ikke ved tilrettelæggelsen af udbuddet forpligtet sig til at gennemføre en procedure i overensstemmelse med udbudslovens afsnit II. Alle påstande og anbringender i klagesagen skal behandles i det lys.

#### *Evalueringsmodel*

Styrelsen bestrider, at den var forpligtet i medfør af udbudslovens § 160. Det følger af udbudslovens § 160 og af klagenævnets praksis, at udbudslovens § 160 ikke finder anvendelse ved udbud af ydelser omfattet af udbudslovens afsnit III. Ordregiver har således ret frie rammer ved fastlæggelse af evalueringsmodel og ved evaluering af tilbud ved udbud efter udbudslovens afsnit III. Dette fremgår også af klagenævnets praksis.

Såfremt ordregiver frivilligt vælger at beskrive evalueringsmetoden, og hvad der tillægges positiv vægt ved vurderingen af kriterierne, på trods af at udbuddet er gennemført efter reglerne i udbudslovens afsnit III, er dette ikke ensbetydende med, at ordregiver er forpligtet til at følge reglerne i udbudslovens afsnit II, såfremt principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2 i øvrigt er opfyldt. Dette er blandt andet fastslået i kendelse af 6. april 2018, Medicotrust A/S mod Region Sjælland.

Styrelsen valgte at beskrive den valgte evalueringsmetode i udbudsmaterialet. Den valgte model er den såkaldte ”prosamodel”, hvilket også fremgår af materialet, herunder i den vurderingsskala, som styrelsen valgte at fremlægge. Anvendelse af en prosamodel er almindelig anerkendt i praksis, og klagenævnet har gentagne gange accepteret ordregivers valg af prosamodel. Styrelsen var således fuldt berettiget til at anvende den almindeligt anvendte prosamodel – så meget desto mere i udbud, hvor udbudslovens § 160 ikke finder anvendelse.

*Begrundelse for tildelingsbeslutning*

Styrelsen fremsendte den 20. juni 2018 meddelelse til tilbudsgiverne indeholdende resultatet af tilbudsevalueringen. Styrelsen sendte afslagsskrivelse til Falke med en tilhørende begrundelse.

Styrelsens indstillingsnotat har alene karakter af et internt arbejdsdokument, som illustrerer, hvordan styrelsen ved en systematisk tilgang og evaluering af de enkelte punkter, som styrelsen end ikke var forpligtet til at udføre, kom frem til den samlede evaluering på underkriterie-niveau, som blev behørigt begrundet i afslagsskrivelsen til Falke. Det fremgår tydeligt af afslagsskrivelsen, at der var foretaget en særskilt og ikke en samlet evaluering af de to kvalitative underkriterier, herunder idet Falke har modtaget resultatet af evalueringen på begge kvalitative underkriterier for både Falkes og DUOS' tilbud.

Styrelsen havde ikke forpligtet sig til at give evalueringer på de enkelte punkter. Derfor er de 17 angivne punkter, som der er evalueret på i indstillingsnotatet, for så vidt ikke relevante for klagesagen. Styrelsen vil dette til trods besvare Falkes anbringender vedrørende de enkelte dele af tilbudsevalueringen under påstand 2.

Styrelsen anførte i afslagsskrivelsen til Falke, hvilke punkter i henholdsvis Falkes og DUOS' tilbud, der havde været udslagsgivende for udfaldet af evalueringen på underkriterieniveau, hvilket er helt i overensstemmelse med udbudsloven og klagenævnets praksis. Det var ikke udtryk for, at styrelsen ikke havde evalueret begge tilbud på samtlige punkter, hvilket også understøttes af indstillingsnotatet.

Der blev ikke foretaget en samlet evaluering af underkriteriet Kvalitet og underkriteriet Leveringssikkerhed, hvilket også understøttes af indstillingsnotatet. Endvidere støttes det af, at Falke modtog resultatet af og begrundelsen for evalueringen på alle tre underkriterier, herunder de to kvalitative underkriterier, i afslagsskrivelsen.

Styrelsen vurderede, at de tilbudte timepriser var omfattet af offentlighedslovens § 30, stk.1, nr. 2, og at styrelsen derfor ikke var forpligtet til at oplyse DUOS' tilbudte timepris i Falkes afslagsskrivelse, jf. også udbudslovens §§ 171 og 172 samt klagenævnspraksis. Styrelsen vurderede således, at Falkes kendskab til DUOS' tilbudte timepris efter omstændighederne ville

kunne indebære en nærliggende risiko for, at Falke kunne opnå en fordel på bekostning af konkurrencen, og at denne oplysning således ville være til skade for konkurrencen mellem de økonomiske aktører i fremtidige udbud. DUOS modtog heller ikke Falkes tilbudte timepris. Selv om styrelsen som led i redegørelsen skal oplyse den vindende tilbudsgivers pris, hvis pris indgår som et af underkriterierne til tildelingskriteriet ”det økonomisk mest fordelagtige tilbud”, gjaldt denne forpligtelse ikke i dette udbud.

Afslagsskrivelsen til Falke opfyldte således kravene til en begrundelse i udbudslovens § 171, stk. 4, nr. 2). Angivelsen af tilbuddenes særlige – og forskellige – karakteristika er ikke udtryk for, at der skete en forskelsbehandling i evalueringen af tilbuddene.

#### *Usaglig tilbudsevaluering*

Falke gør flere steder gældende, at styrelsen har foretaget en usaglig og vilkårlig evaluering af de to modtagne tilbud, der er præget af et stærkt ønske om at tildele kontrakten til DUOS.

Dette bestrides i sin helhed, og der er intet, som dokumenterer, at dette skulle være tilfældet. Der blev foretaget en saglig evaluering. Styrelsen har ikke haft et ønske om at tildele kontrakten til DUOS. Det blev ikke tillagt betydning, at DUOS var eksisterende leverandør.

Styrelsen foretog en grundig, saglig og ens evaluering af de to meget forskellige tilbud. Styrelsen beskrev ikke udtømmende hver enkelt del af de to løsninger i det interne indstillingsnotat, da en sådan fremgangsmåde ville være uhyre omfattende og unødigt, ligesom de udbudsretlige regler eller praksis heller ikke stiller krav herom. Det forhold, at dele af de to løsningsbeskrivelser ikke var bemærket i styrelsens indstillingsnotat, betød ikke, at de ikke havde været genstand for evaluering. Styrelsen fremhævede de dele af tilbuddene, der havde været udslagsgivende i relation til den meget grundige evaluering af tilbuddene. Fremgangsmåden var i overensstemmelse med de udbudsretlige regler og klagenævnspaksis, og der er ikke sket en overtrædelse af udbudslovens § 2 og § 186.

Ad påstand 1 har styrelsen særligt gjort gældende, at styrelsen har handlet i overensstemmelse med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2, herunder at styrelsen har fulgt den fastlagte evaluering

ringsmodel i udbudsmaterialet. Styrelsen evaluerede tilbuddene i overensstemmelse med den oplyste vægtning for underkriterierne.

Det fremgik af indstillingsnotatet, at DUOS' tilbud på alle tre underkriterier blev vurderet bedst. Der var derfor ikke noget behov for, at styrelsen inddrog vægtningen af de tre underkriterier i begrundelsen, idet det var åbenbart, at DUOS havde afgivet tilbuddet med "bedste forhold mellem pris og kvalitet", da tilbuddet fra DUOS var både billigere og bedre end tilbuddet fra Falke. Vægtningen blev således fuldt ud iagttaget ved, at DUOS, der var bedst på alle tre underkriterier, blev tildelt kontrakten.

Det bestrides, at styrelsen har handlet i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet ved at anvende to forskellige prosakategoriseringer for henholdsvis Pris og de kvalitative underkriterier. Det fremgår af klagenævnspraksis, at der ikke er krav om, at Pris og Kvalitet vurderes ud fra samme model.

Det bestrides endvidere, at der ved tilbudsevalueringen skete en sammenblanding af de to kvalitative underkriterier, og at der således ikke blev foretaget en individuel evaluering af tilbuddene holdt op imod de kvalitative underkriterier.

Det fremgik af afslagsskrivelsen til Falke, at de to underkriterier blev vurderet individuelt. Dette fremgår dels af henvisningen til den fastsatte vægtning, dels af det forhold, at Falke modtog en begrundelse for evalueringen på hvert underkriterie, både for så vidt angår DUOS' og Falkes eget tilbud. Det fremgår heraf, at styrelsen vurderede, at Falkes tilbud "i middel grad opfylder udbudsmaterialets krav og styrelsens forventninger til kvalitet og leveringssikkerhed", mens DUOS' tilbud i "høj grad opfylder udbudsmaterialets krav og styrelsens forventninger til kvalitet og leveringssikkerhed". Det fremgår videre af afslagsskrivelsen, at det "er således styrelsens vurdering, at tilbuddet fra DUOS A/S for så vidt angår alle tre kriterier er udtryk for det bedste forhold mellem pris og kvalitet". Styrelsen har derfor i afslagsskrivelsen foretaget en evaluering i henhold til alle tre underkriterier, ligesom Falke modtog en individuel evaluering og begrundelse for de tre underkriterier.

Indstillingsnotat viser også, at styrelsen foretog en meget systematisk, individuel og særskilt evaluering af tilbuddene, først i relation til underkriteriet Kvalitet og derefter i relation til underkriteriet Leveringssikkerhed.

Under evalueringen har styrelsen således overholdt den fastlagte evalueringsmodel og handlet korrekt og i overensstemmelse med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2, herunder også under hensyntagen til at udbuddet er omfattet af udbudslovens afsnit III.

Vedrørende vurdering af underkriteriet Pris fremgår det af udbudsbetingelserne og prisbilaget, at grundlaget for vurdering af dette underkriterium var den af tilbudsgiverne anførte pris i bilag 4, punkt 1.1. De øvrige priser i prisbilaget var ved offentliggørelse udfyldt af styrelsen eller blev beregnet på baggrund af den i punkt 1.1. anførte pris, jf. også beskrivelsen i udbudsbetingelsernes afsnit 4.6. Grundlaget for vurdering af underkriteriet Pris var således, som klart beskrevet i udbudsmaterialet, alene den i punkt 1.1 tilbudte timepris.

Styrelsen var derfor ikke forpligtet til at estimere et forventet forbrug for på den baggrund at beregne en evalueringsteknisk tilbudssum. Da tilbudsgiverne alene skulle tilbyde én timepris, ville tilbuddet med den laveste timepris i prisbilagets punkt 1.1 også være det tilbud, der samlet havde den laveste pris – uafhængigt af det forventede forbrug – hvilket var åbenbart og fremgik klart af materialet. Prisforskellen i de afgivne priser var derfor heller ikke relevant i forhold til identifikationen af ”det økonomisk mest fordelagtige tilbud”. Prisforskellen var ej heller relevant for Falke, idet Falke allerede ved meddelelsen om, at Falkes pris var højere end DUOS’, havde modtaget det fornødne kendskab til grundlaget for tildelingsbeslutningen.

Styrelsen har derfor opfyldt sin begrundelsespligt ved i afslagsskrivelsen til Falke at oplyse, at DUOS havde tilbudt en bedre pris end Falke.

#### *Vægtning af underkriterierne*

Styrelsen evaluerede tilbuddene i overensstemmelse med den oplyste vægtning for underkriterierne. Styrelsen var opmærksom på den fastsatte vægtning i forbindelse med evaluering og tildeling. Dette understøttes også af, at de fastsatte vægte fremgår af afslagsskrivelsen til Falke.

Styrelsen konstaterede som anført i forbindelse med evalueringen, at DUOS var bedst på alle underkriterier. Det var derfor ikke nødvendigt at sammenstille de tre underkriterier, da det – uanset hvilken vægtning, der måtte have været fastsat – var åbenbart, at DUOS havde afgivet tilbuddet med ”bedste forhold mellem pris og kvalitet”, idet tilbuddet fra DUOS var både billigere og bedre end tilbuddet fra Falke.

### Ad påstand 2

Falke har gjort gældende, at såfremt et delkriterium tillægges særlig stor eller særlig lille betydning i forhold til andre delkriterier under samme underkriterium, skal dette angives i udbudsmaterialet. Styrelsen havde pligt til at udarbejde et gennemsigtigt udbudsmateriale, så alle rimelige oplyste tilbudsgivere var i stand til at vurdere, hvad der skulle afgives tilbud på, og hvorledes dette blev evalueret.

Styrelsen havde ingen steder i udbudsmaterialet anført, hvilke forhold der blev tillagt særlig stor eller særlig lille betydning i forhold til andre delkriterier under samme underkriterium.

Derfor kunne styrelsen ved evalueringen ikke lægge vægt på forhold, som ikke var anført i udbudsmaterialet, og som en rimeligt oplyst og normalt påpasselig tilbudsgiver ikke kunne udlede af dette, og som kunne have været af betydning for tilbudsgiverne ved udformningen af deres tilbud eller ved deres stillingtagen til, om de ønskede at afgive tilbud.

Vægtningen af hvert underkriterium udgør ”grænsen” for en ordregivers skøn, og der kan derfor ikke tillægges elementer højere eller lavere værdi i evalueringen end fastsat i % for hvert underkriterium.

### Kvalitet

*Sekretærbistand: (Kravspecifikation pkt. 4.1.1)*

Ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse for levering af ”sekretærbistand” valgte styrelsen at tillægge blandt andet antallet af potentielle og aktive profiler i databasen, manglende angivelse af søgbare parametre i databasen og samtalen med vikarer, der rekrutteres, særlig stor værdi.



For så vidt angår styrelsens evaluering af DUOS' løsningsbeskrivelse af "sekretærbistand" blev der lagt særlig stor værdi på klar procedure for ansættelse, rekruttering via støttemodtagernes medstuderende, og at der blev afholdt ansættelsessamtaler.

Forhold vedrørende "rekruttering og ansættelse" var et selvstændigt delkriterium for "Kvalitet" under punkt 4.3.1 i kravspecifikationen. "Rekruttering og ansættelse" indgik derfor og blev evalueret to gange under flere punkter, hvilket er i strid med gennemsigtighedsprincippet. Det var for sekretærbistands vedkommende ikke en betingelse i kravspecifikationen eller i andre dokumenter i udbudsmaterialet, at redegørelsen skulle indeholde en beskrivelse af forholdet "rekruttering og ansættelse", hvilket der heller ikke var grundlag for at kunne udlede. Det var heller ikke oplyst, at dette ville blive vægtet positivt.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes tilbud på kriteriet "en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse..." for så vidt angår "sekretærbistand", selv om det i kravspecifikationen var anført, at dette ville blive vægtet positivt. For DUOS' vedkommende evalueredes en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse som opfyldt.

Styrelsen har dermed på et usagligt grundlag forskelsbehandlet de to tilbud i evalueringen ved at evaluere de to tilbud forskelligt vedrørende det samme forhold.

I sin begrundelse for at have tildelt Falke en devaluering på "middel kvalitet" anførte styrelsen blandt andet, at "formidling af rammer og vilkår for opgaven ses således konkret alene at ske mundtligt ved ansættelsessamtalen".

Det fremgik klart af Falkes løsningsbeskrivelse, at der ville blive sikret en let tilgængelig og målrettet dokumenteret vejledning som supplement til den rådgivning og vejledning, Falke formidlede til deres hjælpere og støttepersoner både i rekrutterings- og ansættelsesforløbet, i opstartsfasen og løbende under varetagelsen af de enkelte ydelser. Desuden blev der konkret beskrevet, hvordan Falke ville sikre optimal formidling af informationsmateriale, udvikle relevante vejledninger, samarbejde om formidling af information og vidensdeling og etablere informationsmøde i hele landet. Formidlingsopgaven skulle således ikke ske udelukkende ved ansættelsessam-

talen, men også i opstartsfasen og løbende under varetagelsen af opgaven, og i visse tilfælde fastlægges der et overdragelses- og opfølgingsprogram, ligesom der gives adgang til alle relevante oplysninger i Falkes interne IT-system, som støttepersonen altid kan tilgå.

Styrelsen anførte endvidere, at det ikke fremgik, efter hvilke parametre Falke kunne søge på i databasen. Dette bestrides, da det klart fremgik af løsningsbeskrivelsen, hvilke parametre der kunne søges på, da der var vedlagt et "print screen" fra Falkes resourcedatabase.

Styrelsen havde tillige anført, at der var lagt vægt på, at Falke ikke havde angivet, hvilke "forhold den tjekliste, som tilbudsgiver henviser til i forbindelse med opfølgning på ydelsen afdækker." Det er usagligt at lægge vægt herpå, da tjekliste og spørgeskema først udarbejdes, når der er en ydelse. Derfor kan det konkrete indhold ikke angives. Det bemærkes i den forbindelse, at det må forventes, at der vil være tale om forskelligt indhold, som afhænger af ydelserne, ligesom der vil være løbende tilpasninger, hvis der skal sikres værdi af denne type opfølgning. Styrelsen må anses at have tillagt indholdet af tjeklisten særlig betydning, og derfor burde indholdet i den konkrete løsningsbeskrivelse for opfølgning i DUOS' tilbud også være evalueret herpå, hvilket ikke skete.

Styrelsen har derfor handlet i strid med udbudslovens § 2 og § 186 ved at tillægge ovennævnte forhold vægt ved evalueringen af Falkes tilbud. Forholdene er endvidere ikke evalueret i DUOS' tilbud, hvorfor styrelsen ikke har kunnet tillægge de to forhold negativ betydning ved evalueringen af Falkes tilbud.

Ved evalueringen tillagde styrelsen det endvidere negativ betydning, at "Det er uklart, hvorvidt den korte opfølgende samtale, som afholdes med hjælpere, der rekrutteres via tilbudsgivers database, er tilstrækkelig til at sikre et kvalificeret match mellem støttemodtager og hjælper". Dette burde ikke være tillagt negativ betydning, da Falke i sin løsningsbeskrivelse havde anført, at "Endelig ansættelse forudsætter, at der gennemføres, eller har været gennemført, dokumenteret ansættelsessamtale med den personlige hjælper. Ansættelsessamtaler vil fortrinsvis blive gennemført via elektroniske medier (fx skype), eller ved personligt møde." Dette blev efterfulgt af teksten "Der kan dog eksempelvis være tale om en personlig hjælper i NT Falkes database, som NT Falke allerede har haft fyldestgørende dokumenteret

samtale med inden for en afgrænset periode, hvorfor en kort opfølgende samtale i sådanne tilfælde kan vurderes at være tilstrækkelig.” Det var derfor usagligt og forkert, når styrelsen vurderede, at det var uklart om den korte opfølgende samtale var tilstrækkeligt til at sikre et kvalificeret match mellem støttemodtager og hjælper. Falke beskrev tydeligt, at ”den korte opfølgende samtale” kun afholdes, såfremt klager allerede havde haft en fyldestgørende dokumenteret samtale med hjælperen. Styrelsen har i duplikken anerkendt, at Falke havde behandlet forholdet vedrørende endelig ansættelse af sekretærbistand i sit tilbud. Indstillingsnotatets indhold i forhold hertil var ikke fyldestgørende.

Styrelsen har derfor også på dette punkt handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 og § 186 ved at tillægge ”den korte opfølgende samtale” negativ vægt, da dette forhold er udførligt beskrevet i Falkes løsningsbeskrivelse, hvorfor det ikke kunne tillægges negativ vægt.

*Praktisk hjælp: (Kravspecifikation pkt. 4.1.2)*

Ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse for ”praktisk hjælp” valgte styrelsen at tillægge antal potentielle og aktive profiler i database og søgbare parametre i databasen særlig stor værdi.

For så vidt angår styrelsens evaluering af DUOS’ løsningsbeskrivelse af ”praktisk hjælp” blev der lagt særlig stor værdi på, at der var en klar procedure for ansættelse, og at rekruttering skete via hjemmesiden, samt at der blev afholdt ansættelsessamtale.

Forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse” var et selvstændigt delkriterium for ”Kvalitet” under punkt 4.3.1 i kravspecifikationen. ”Rekruttering og ansættelse” indgik derfor og blev evalueret to gange under flere punkter, hvilket er i strid med gennemsigtighedsprincippet. Der var ikke i kravspecifikationen eller andre dokumenter for ”praktisk hjælp” fastsat krav om, at redegørelsen skulle indeholde en beskrivelse af forholdet ”rekruttering og ansættelse”. Punktet indgår derfor to gange og evalueres to gange, hvilket ikke er tilladt, da det er i strid med udbudslovens § 2.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes tilbud på kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse...” for så vidt angår ”sekretærbistand”, selv om det i kravspecifikationen var anført, at dette ville blive vægtet positivt. For DU-

OS' vedkommende evalueredes en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse som opfyldt.

Styrelsen har dermed forskelsbehandlet de to tilbud i evalueringen ved at evaluere de to tilbud forskelligt vedrørende det samme forhold.

*Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet: (Kravspecifikation pkt. 4.1.3)*

Ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse for ”støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet” valgte styrelsen at tillægge blandt andet antal potentielle og aktive profiler i database og søgbare parametre i databasen, samt hvordan der sikres rekruttering af hjælpere særlig stor værdi.

For så vidt angår styrelsens evaluering af DUOS' løsningsbeskrivelse for ”støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet” blev der lagt særlig stor værdi på, at rekruttering skete via hjemmeside, og at der blev afholdt ansættelsessamtale.

Forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse” var et selvstændigt delkriterium for ”Kvalitet” under punkt 4.3.1 i kravspecifikationen. ”Rekruttering og ansættelse” indgik derfor og blev evalueret to gange under flere punkter, hvilket er i strid med gennemsigtighedsprincippet. Det var for løsningsbeskrivelse for støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdets vedkommende ikke en betingelse i kravspecifikationen eller i andre dokumenter i udbudsmaterialet, at redegørelsen skulle indeholde en beskrivelse af forholdet ”rekruttering og ansættelse”, hvilket der heller ikke var grundlag for at kunne udlede. Det var heller ikke oplyst, at dette ville blive vægtet positivt.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes tilbud på kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse...” for så vidt angår ”løsningsbeskrivelse for støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet”, selv om det i kravspecifikationen var anført, at dette ville blive vægtet positivt. For DUOS' vedkommende evalueredes en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse som opfyldt.

Styrelsen har dermed forskelsbehandlet de to tilbud i evalueringen ved at evaluere de to tilbud forskelligt vedrørende det samme forhold.

*Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde: (Kravspecifikation pkt. 4.1.4)*

Ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse for ”støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde” valgte styrelsen at tillægge antal potentielle og aktive profiler i database og søgbare parametre i databasen, samt hvordan der sikres rekruttering af hjælpere særlig stor værdi.

For så vidt angår styrelsens evaluering af DUOS’ løsningsbeskrivelse af ”støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde” blev der lagt særlig stor værdi på, at rekruttering skete via hjemmeside, og at der blev afholdt ansættelsessamtale.

Forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse” var et selvstændigt delkriterium for ”Kvalitet” under punkt 4.3.1 i kravspecifikationen. ”Rekruttering og ansættelse” indgik derfor og blev evalueret to gange under flere punkter, hvilket er i strid med gennemsigtighedsprincippet. Der var ikke i kravspecifikationen eller andre dokumenter for ”støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde” fastsat krav om, at redegørelsen skulle indeholde en beskrivelse af forholdet ”rekruttering og ansættelse”.

Punktet indgår derfor to gange og evalueres to gange, hvilket er i strid med udbudslovens § 2.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes tilbud på kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse...” for så vidt angår ”støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde”, selv om det i kravspecifikationen var anført, at dette ville blive vægtet positivt. For DUOS’ vedkommende evalueredes en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse som opfyldt.

Styrelsen har dermed forskelsbehandlet de to tilbud i evalueringen ved at evaluere de to tilbud forskelligt vedrørende det samme forhold.

*Faciliterende hjælper/støtteperson: (Kravspecifikation pkt. 4.1.5)*

I kravspecifikationen var det fastsat, at tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen skulle redegøre for, hvordan tilbudsgiver ville leve op til kravene til levering af støttepersonydelser i form af faciliterende støtteperson. I bilag 2, leverandørens løsningsbeskrivelse, var det under pkt. 1.5 anført, at der skulle gives en redegørelse for tilbudsgivers håndtering af krav til levering af faci-

literende hjælper/støtteperson. Det blev ikke oplyst, hvad der ville blive vægtet positivt ved evalueringen af delkriteriet.

Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen af underkriterierne "Kvalitet" og "Leveringssikkerhed", hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen af Falkes tilbud lagde styrelsen ved evalueringen af delkriteriet blandt andet særlig stor vægt på "rekrutteringsproces" i forhold til at finde hjælpere med de rette kompetencer, antal profiler i databasen og søgbare parametre i databasen, "konkrete aktiviteter" der afvikles under forløbet og "brug af eksterne konsulenter".

Der var ikke i kravspecifikationen eller andre dokumenter for "faciliterende hjælper/støtteperson" fastsat krav om, at redegørelsen skulle indeholde en beskrivelse af forholdet "rekruttering og ansættelse", der er et selvstændigt punkt under 4.3.1.

Punktet indgår derfor to gange og evalueres to gange, hvilket ikke er tilladt, jf. udbudslovens § 2.

Ved evalueringen af delkriteriet for så vidt angår DUOS anførte styrelsen, at: "Der mangler en redegørelse for, hvordan tilbudsgiver vil rekruttere hjælpere, der har det tilstrækkelige faglige kendskab til det konkrete undervisningsmateriale, der gennemgås på støttemodtagerens uddannelse, og en redegørelse for hvordan tilbudsgiver vil sikre, at hjælpen har et vist kendskab til den konkrete støttemodtager."

Styrelsen har således evalueret delkriteriet forskelligt, da der blev tillagt forskellige forhold værdi. Disse forhold var tilbudsgiverne ikke på forhånd bekendt med, herunder at forholdene ville blive vægtet positivt. Styrelsen har derfor overskredet grænserne for sit evalueringsskøn, herunder da det var på en usaglig og uigennemsigtig baggrund, at Falkes løsningsbeskrivel-

se på delkriteriet ”faciliterende hjælper/støtteperson” blev vurderet som af ”begrænset kvalitet”, mens DUOS’ tilbud blev vurderet som værende af ”høj kvalitet”. Vurderingen af DUOS’ tilbud savner mening og synes at være præget af vilkårlighed og et stærkt ønske om at tildele kontrakten til DUOS.

Falke kunne ikke udlede af udbudsmaterialet, at kriterier, der faldt ind under delkriteriet ”rekruttering – og ansættelse”, også ville blive tillagt særlig stor betydning ved evalueringen af ”faciliterende hjælper/støtteperson”, når kriteriet ”ansættelse og rekruttering” i punkt 4.3.1 indgik som et selvstændigt forhold, ligesom Falke ikke kunne udlede, at forhold som ”konkrete aktiviteter” og ”brug af eksterne konsulenter” ville blive tillagt særlig stor betydning.

Styrelsen evaluerede hverken Falke eller DUOS på ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”. Dette understøtter, at dette element er et konkret, selvstændigt element, der vægter positivt i flere af de øvrige delkriterier, og som styrelsen var forpligtet til at evaluere de indkomne tilbud på i de delkriterier, elementet var anført som vægtende positivt.

*Praktisk hjælp med vikardækning: Kravspecifikation pkt. 4.2)*

Ved evalueringen af Falkes tilbud lagde styrelsen ved evalueringen af delkriteriet blandt andet særlig vægt på ”procedure for hvordan klager imødekommer behovet for en vikar” og ”...sikre stabil tilførsel af vikarer med tilsvarende kompetencer”. Styrelsen vurderede beskrivelsen som værende af ”begrænset kvalitet”.

For så vidt angår styrelsens evaluering af DUOS’ løsningsbeskrivelse af ”praktisk hjælp med vikardækning” blev følgende anført: ”Der mangler en redegørelse for tilbudsgivers procedure for at opdage og underrette styrelsen i tilfælde, hvor en støttemodtager, som tilbudsgiver yder hjælp til burde være bevilget praktisk hjælp med vikardækning, men ikke er det. Det er styrelsens vurdering, at løsningsbeskrivelsen overordnet set er gennemarbejdet og detaljeret for så vidt angår praktisk hjælp”. Styrelsen vurderede beskrivelsen som værende af ”høj kvalitet”. Tilbuddet fra DUOS blev ikke evalueret på, ”hvordan behov for vikar afdækkes og metode herfor, procedure for hvordan styrelsen underrettes i forhold til et behov for vikar, procedure for at imødekomme behovet for vikar og procedure for nyrekruttering i forhold til akutbehov”, som Falkes tilbud blev evalueret på.

Forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse” var et selvstændigt delkriterium for ”Kvalitet” under punkt 4.3.1 i kravspecifikationen. ”Rekruttering og ansættelse” indgik derfor og blev evalueret to gange under flere punkter, hvilket er i strid med gennemsigtighedsprincippet. Der var ikke i kravspecifikationen eller andre dokumenter for ”praktisk hjælp med vikardækning” fastsat krav om, at redegørelsen skulle indeholde en beskrivelse af forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse”. Punktet indgår derfor to gange og evalueres to gange, hvilket ikke er tilladt, da det er i strid med udbudslovens § 2.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes tilbud på kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse...” for så vidt angår ”praktisk hjælp med vikardækning”, selv om det i kravspecifikationen var anført, at dette ville blive vægtet positivt. For DUOS’ vedkommende evalueredes en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse som opfyldt.

Styrelsen har således evalueret delkriteriet forskelligt, da der blev tillagt forskellige forhold værdi. Disse forhold var tilbudsgiverne ikke på forhånd bekendt med, herunder at forholdene ville blive vægtet positivt/negativt. Styrelsen har derfor overskredet grænserne for sit evalueringsskøn, herunder da det var på en usaglig og uigennemsigtig baggrund, at Falkes løsningsbeskrivelse på delkriteriet ”praktisk hjælp med vikardækning” blev vurderet som af ”begrænset kvalitet”, mens DUOS’ tilbud blev vurderet som værende af ”høj kvalitet”. Det eneste kriterium, der vægtede positivt ifølge udbudsmaterialet, var ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”.

Falke kunne ikke udlede af udbudsmaterialet, at kriterier, der faldt ind under delkriteriet ”rekruttering – og ansættelse”, også ville blive tillagt særlig stor betydning ved evalueringen af ”praktisk hjælp med vikardækning”, når kriteriet ”ansættelse og rekruttering” i punkt 4.3.1 indgik som et selvstændigt forhold, ligesom Falke ikke kunne udlede, at forhold som ”procedure for hvordan Falke imødekommer behovet for en vikar” og ”sikre stabil tilførsel af vikarer med tilsvarende kompetencer”, ville blive tillagt særlig stor betydning.

Ved evalueringen lagde styrelsen i forhold til Falke negativ vægt på, at ”tilbudsgiver så vidt ses ikke har en klar procedure for, hvordan tilbudsgiver imødekommer behovet for en vikar...” Dette er ukorrekt, da Falke i sin løs-



ningsbeskrivelse havde anført en klar procedure for, hvordan Falke ville imødekomme behovet for vikardækning. Af Falkes løsningsbeskrivelse fremgik således: ”Konkret vil NT Falke som udgangspunkt altid søge at supplere en ordning med vikardækning med en eller flere ”faste” vikarer med afsæt i indgåelse af forhåndsaftaler med personlige hjælpere om vikarbistand. Alternativt, eller som yderligere supplement, vil Falke på baggrund af konkrete vurderinger søge at etablerer særlige teams af vikarer tilknyttet Falke. Da der til de enkelte ordninger vil være knyttet en række kompetencekrav til den personlige hjælper, vil vikardækningen naturligvis være omfattet af samme krav. Det er derfor også afgørende for Falke, at alle tiltag for sikring af påkrævet vikardækning inkluderer tilstrækkelige oplæring/uddannelse af de medarbejdere, der skal forestå vikardækningen på de respektive ordninger. NT Falke er meget opmærksom på, at det er nødvendigt med særlige motivationstiltag eller andre incitamenter for at opretholde en 100 % dækningsgaranti på vikarområdet. Derfor har Falke også udviklet særlige interne koncepter til håndtering af denne udfordring – netop baseret på en række incitamenter, bl.a. omfattende særlige ansættelsesbetingelse og ”bonusaftaler” for vikarer der ikke indgår i fast hold på en ordning.”

Styrelsen lagde endvidere vægt på, at ”det fremgår ikke, hvilken procedure tilbudsgiver vil benytte sig af i relation til at underrette styrelsen om, at støttemodtageren også bør bevilges vikarhjælp.” Tilbuddet fra DUOS blev kun evalueret på det forhold, at der manglede en redegørelse for DUOS’ procedure for at opdage og underrette styrelsen i tilfælde, hvor en støttemodtager, som DUOS yder hjælp til, burde være bevilget praktisk hjælp med vikardækning, men ikke var det.

De to evalueringer på det samme forhold er fuldkommen identisk. Styrelsen har dog alene evalueret DOUS’ tilbud på dette forhold, hvorimod Falkes løsningsbeskrivelse også blev evalueret på bl.a. ”afdækning af støttemodtagerens behov for vikarhjælp” og ”Nyrekruttering af medarbejdere”.

Falkes løsningsbeskrivelse blev som anført tildelt karakteren ”begrænset kvalitet”, mens DOUS blev tildelt karakteren ”høj kvalitet”. Det synes åbenbart, at styrelsen tillagde flere forhold negativ vægt i Falkes løsningsbeskrivelse end i DOUS’ løsningsbeskrivelse. Dermed har styrelsen handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 og § 186 ved at evaluere direkte forkert vedrørende ”procedure for, hvordan tilbudsgiver imødekommer behovet for en vikar” og ved alene at tillægge forholdet

”procedure for underretning af styrelsen...” negativ værdi i evalueringen af DUOS’ tilbud, mens flere forhold i Falkes løsningsbeskrivelse blev tillagt negativ værdi. Dermed fremstår evalueringen af delkriteriet i de to tilbud at være foretaget på et forskelligt grundlag. Evalueringerne er derfor forkerte og usaglige.

*Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse: (Kravspecifikation pkt. 4.3.)*

Ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse for ”ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” valgte styrelsen at tillægge blandt andet antal potentielle og aktive profiler i database og søgbare parametre i databasen særlig stor værdi.

”Antal potentielle og aktive profiler i database og søgbare parametre i databasen” er forhold, som også indgik ved evalueringen af ”sekretærbistand”, ”praktisk hjælp”, ”støttepersonnydelser på ungdomsuddannelsesområdet”, ”støttepersonnydelser på det videregående uddannelsesområde” og ”faciliterende hjælper/støtteperson”. Det, at de samme forhold indgår flere forskellige steder ved evalueringen af underkriteriet ”Kvalitet”, er i strid med gennemsigthedsprincippet.

Styrelsen evaluerede alene Falkes tilbud på kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse...” for så vidt angår ”ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse”. For DUOS’ vedkommende evalueredes en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse ikke, selv om det fremgik af kravspecifikationen, at der skulle foretages evaluering herpå.

Styrelsen har dermed forskelsbehandlet de to tilbud i evalueringen ved at evaluere de to tilbud forskelligt vedrørende det samme forhold.

Ved evalueringen anførte styrelsen endvidere, at Falkes redegørelse for sin arbejdsgiverorganisation burde have været mere fyldestgørende. Der blev i den forbindelse henvist til, at der ikke var fremsendt organisationsdiagram, selv om dette ikke var et krav i udbudsmaterialet. Det kan heller ikke udledes af udbudsmaterialet, at dette ville vægte positivt. Falke anførte i sin løsningsbeskrivelse, hvordan organisationen var opbygget efter en optimal procesorientering, hvor risikotankegang, kompetencestyring og tværorganisatorisk ressourceudnyttelse var med til at sikre et højere kvalitetsniveau og en mere effektiv kommunikation.

Styrelsen anførte endvidere, at det ikke klart fremgik, at oplysninger om kompetenceudvikling som krævet også ville fremgå af støttepersonens ansættelseskontrakt. Kravet om kompetenceudvikling var et mindstekrav, og Falke havde ikke taget nogen forbehold. Derfor blev dette krav også opfyldt, hvilket tillige fremgår af den detaljerede procesbeskrivelse, hvor det blandt andet var anført, at der var ”specifikke krav til formulering i ansættelseskontrakt vedr. kompetenceudvikling og supervision...”

Endvidere blev det ved evalueringen anført, at styrelsen fandt det uklart, om dialogen primært var møntet på styrelsens leverandør af studiestøtte og ikke på øvrige leverandører af ydelser uden for uddannelsestiden. Denne evaluering er direkte forkert og usaglig. Falke havde meget præcist og tydeligt specificeret, at dialogen også var møntet på øvrige/en anden leverandør af ydelser uden for uddannelsestiden, da det af løsningsbeskrivelsen fremgik: ”Støttepersoner der i forvejen har bevilget personlig hjælp uden for uddannelsesforløbet kan få denne hjælp via anden leverandør (i særlige tilfælde leveret af kommunen/regionen). Samarbejde om helhedsorienterede løsninger er væsentligt for at kunne levere den bedst mulige løsning til støttemodtager.” Endvidere var det anført, at det i ”denne forbindelse afdækkes om støttemodtageren har anden bevilling til hjælp/støtte uden for studietiden for vurdering af muligheder for helhedsorienteret løsninger.” Styrelsen havde ikke nærmere præciseret, hvad der i kravspecifikationen skulle forstås ved ”andre instanser”. Når Falke anførte, at man ville søge at afdække, om støttemodtageren havde anden bevilling til hjælp/støtte, må dette naturligt forstås som hjælp/støtte hos andre instanser – leverandører.

Styrelsen har derfor handlet i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 186, jf. § 2, stk. 1, ved at tillægge forholdet negativ vægt i delkriteriet, da det udførligt var beskrevet i Falkes tilbud. Endvidere har styrelsen handlet i strid med disse bestemmelser ved ikke at evaluere ”arbejdsgiverforpligtelser” og ”kompetenceudvikling” i tilbuddet fra DUOS. Forholdene kunne på den baggrund heller ikke tillægges negativ vægt ved evalueringen af Falkes tilbud. Evalueringerne er derfor forkerte.

*Grundlæggende kvalifikationer: (Kravspecifikation pkt. 4.4)*

Styrelsen forskelsbehandlede Falkes og DUOS’ tilbud vedrørende dette delkriterium ved evalueringen af, hvorvidt der forelå ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”, hvilket ifølge kravspecifikationen ville blive vægtet positivt.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes beskrivelse af ”grundlæggende kvalifikationer”, men kun DUOS’ beskrivelse, der evalueres som, ”overordnet set gennemarbejdet og detaljeret”. DUOS’ tilbud vurderes på dette punkt at være af ”meget høj kvalitet”. Det synes i øvrigt ikke godtgjort, at DUOS’ beskrivelse af ”grundlæggende kvalifikationer” for underkriteriet ”Kvalitet” blev evalueret.

Falkes tilbud blev evalueret på vurdering af støttemodtagers behov for opkvalificering, brug af ressourcer ved kompetenceudvikling, interne som eksterne, sikring af kurser i hele Danmark og kursernes indhold. Falkes tilbud på dette punkt blev samlet vurderet som ”middel kvalitet”. Disse forhold ses der ikke at være evalueret på i DUOS’ tilbud.

Styrelsen forskelsbehandlede således Falke og DUOS ved evalueringen af delkriteriet, da styrelsen lagde langt flere og forskellige forhold negativ betydning hos Falke end hos DUOS. Det er en overtrædelse af ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet, når styrelsen tillægger forskellige forhold værdi ved evalueringen af det samme kriterium.

*Kurser og supervision: (Kravspecifikation pkt. 4.4.1)*

Styrelsen har forskelsbehandlet Falke og DUOS ved evalueringerne af kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”, som ifølge kravspecifikationen ville blive tillagt positiv vægt. Styrelsen evaluerede ikke Falkes beskrivelse af ”kurser og supervision” på, om beskrivelsen var gennemarbejdet og detaljeret, men kun tilbuddet fra DUOS’ beskrives ved evalueringen som ”fremstår gennemarbejdet og detaljeret”. DUOS tildeles ”meget høj kvalitet”.

Falkes tilbud blev evalueret på, at der burde være foretaget en bedre beskrivelse af interne kursuskompetencer, om Falke havde en særlig kursusafdeling med antal medarbejdere tilknyttet, opstilling af kurser der havde karakter af faglig instruktion, at Falke benævnte kriteriet ”kurser og faglig instruktion”, selv om benævnelsen ”kurser og supervision” er styrelsens egen benævnelse i Løsningsbeskrivelsen. Disse forhold ses ikke at være inddraget ved evalueringen af tilbuddet fra DUOS. Falkes tilbud blev ved evalueringen vurderet som værende af ”høj kvalitet”.

Styrelsen forskelsbehandlede således Falke og DUOS ved evalueringen af delkriteriet, da styrelsen lagde langt flere og forskellige forhold negativ betydning hos Falke end hos DUOS. Det er en overtrædelse af ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet, når styrelsen tillægger forskellige forhold værdi ved evalueringen af det samme kriterium.

*Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning: (Kravspecifikation pkt. 4.4.2)*

Styrelsen har forskelsbehandlet Falke og DUOS i evalueringen af kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”, som ifølge kravspecifikationen ville blive tillagt positiv vægt, da styrelsen ikke evaluerede Falkes beskrivelse af ”opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning” på, om løsningsbeskrivelsen var gennemarbejdet og detaljeret beskrevet, men kun evaluerede DUOS’ beskrivelse, der vurderes som ”fremstår gennemarbejdet og detaljeret”.

*Støttetimer/arbejdstid: (Kravspecifikation pkt. 4.5)*

Det fremgik ikke af kravspecifikationen eller andet materiale, hvilke elementer i delkriteriet der ville blive tillagt særlig betydning ved evalueringen. Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen, hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen lagde styrelsen vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at de ville blive tillagt særlig stor værdi. Der blev således lagt vægt på, at støttetimer kunne anvendes udenfor normal arbejdstid og på beskrivelsen af funktioner i Syskom. Samlet vurderedes Falkes beskrivelse som værende af ”begrænset kvalitet”. Falke havde indsat et skærmprent, hvoraf det fremgik, hvilket søgbare parametre der var. Under skærmbilledet havde Falke anført: ”Desuden kan der opsættes krav med afsæt i aftalegrundlaget (fx rammeaftale), myndighedskrav og bevillinger mv. – herunder matching af en række kompetencekrav i forhold til hjælpere, der er oprettet i NT Falkes rekrutterings- og ressourcendatabase”. Dette indikerede tydeligt, at Falke

havde stor fokus på at sikre et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper, og at der i ressourcedatabasen fandtes søgbare parametre for at sikre dette. Matchingen blev suppleret ved ansættelsessamtaler.

Tilsvarende lagde styrelsen vægt på en række forhold vedrørende DUOS, som denne heller ikke var bekendt med. Det drejede sig om erfaring med tilrettelæggelse af arbejdstid, at øget lønudgift løftes af DUOS, og at eventuel placering af timer udenfor normal arbejdstid skulle drøftes med styrelsen og uddannelsesstedet. Samlet vurderedes DUOS' beskrivelse som værende af "meget høj kvalitet".

Styrelsen har således ved dette delkriterium evalueret de to tilbud forskelligt ved at tillægge forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne på forhånd ikke var bekendt med, ville blive vægtet positivt i særlig grad, selv om der blot var tale om et mindstekrav, der skulle opfyldes via en redegørelse. Styrelsen har på den baggrund overskredet grænserne for sit skøn. Endvidere har styrelsen overskredet denne grænse ved usagligt og på en uigennemsigtig baggrund at have tildelt Falkes beskrivelse karakteren "begrænset kvalitet" og DUOS' tilbud karakteren "meget høj kvalitet", da evalueringen af de to tilbud ikke tydeligt og klart kunne godtgøre forskellen i besvarelserne. Tildeling af karakteren "meget høj kvalitet" til DUOS savner mening og synes at være præget af vilkårlighed og et stærkt ønske om at tildele kontrakten til DUOS.

Styrelsen evaluerede hverken Falke eller DUOS på "en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse". Dette understøtter, at dette element er et konkret, selvstændigt element, der vægter positivt i flere af de øvrige delkriterier, og som styrelsen var forpligtet til at evaluere de indkomne tilbud på i de delkriterier, elementet var anført som vægtende positivt.

Ved evalueringen af Falkes tilbud anførte styrelsen, at "NT Falke ikke klart har bekræftet, at tilbudsgiver vil imødekomme to af styrelsens krav om, at 10 procent af støttetimerne efter aftale med tilbudsgiver skal kunne lægges uden for normal arbejdstid (kl. 6-17.00), og at der i visse tilfælde (fx i forbindelse med eksamenslæsning m.v.) konkret kan være behov for at aftale mellem styrelsen, tilbudsgiver og uddannelsesstedet at placere yderligere timer uden for normal arbejdstid."

Det fremgik ikke af kravspecifikationen, at tilbudsgiver skriftligt skulle bekræfte at ville imødekomme kravene, der må anses for mindstekrav. Tilbudsgiver skulle alene redegøre for, hvordan kravene til arbejdstid ville blive håndteret. Falke bekræftede uden forbehold, at alle betingelser ville blive efterkommet. Falke tillagde det derfor væsentlig betydning at beskrive, hvordan Falke kunne håndtere kravene, hvor der var risiko for manglede styring og dermed utilsigtede afvigelser i forhold til bevillinger og rammeaftalens krav. Styrelsens evaluering var derfor forkert og usaglig.

*Studierejser: (Kravspecifikationen pkt. 4.6)*

Styrelsen har forskelsbehandlet tilbuddene fra henholdsvis Falke og DUOS ved evalueringen af kriteriet ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”.

Styrelsen evaluerede ikke Falkes beskrivelse af ”studierejser” på, om beskrivelsen var ”gennemarbejdet og detaljeret”. Derimod blev dette evalueret i forhold til DUOS, hvor der om beskrivelsen anføres, ”fremstår som gennemarbejdet og detaljeret”. Ved evalueringen af Falkes tilbud blev der lagt vægt på rekruttering af ekstra hjælper ved studieture og ansættelsesforhold. Disse forhold blev ikke tillagt betydning ved evalueringen af tilbuddet fra DUOS.

Det fremgik hverken af kravspecifikation eller andre dokumenter i udbudsmaterialet, at redegørelsen for ”studierejser” skulle indeholde en beskrivelse af disse forhold, der i øvrigt er et selvstændigt punkt under 4.3.1. Punktet indgår derfor to gange og evalueres to gange, hvilket er i strid med udbudslovens § 2.

Ved evalueringen af tilbuddet fra DUOS blev der lagt vægt på solid erfaring med at arrangere og koordinere rejser for støttemodtagere og hjælpere, instruktion i nødvendige forholdsregler ved pludselig opstået sygdom og koordinering af en SPS bevilling – dialog med uddannelsessted, kommune og eller region.

Styrelsen har således forskelsbehandlet Falke og DUOS, da styrelsen har tillagt langt flere og forskellige forhold negativ betydning hos Falke end hos DUOS. Da forskellige forhold er tillagt værdi i evalueringen af det samme kriterium, har styrelse overtrådt ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet.

*Administrativ praksis: (Kravspecifikation pkt. 4.8)*

Det fremgik ikke af kravspecifikationen eller andet materiale, hvilke elementer i delkriteriet der ville blive tillagt særlig betydning ved evalueringen. Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen, hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen lagde styrelsen vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at de ville blive tillagt særlig stor værdi. Der blev således lagt vægt på håndtering af henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold for hjælpere, Falkes organisation og at besvarelse af henvendelse skete senest dagen efter modtagelse. Det fremgik ikke af udbudsmaterialet, at der ville blive evalueret på ”organisation” under dette delkriterium, og det burde derfor alene være evalueret under ”ansættelse- og arbejdsgiverforpligtelse”. Samlet vurderedes Falkes beskrivelse som værende af ”høj kvalitet”.

Tilsvarende lagde styrelsen vægt på en række forhold vedrørende DUOS, som denne heller ikke var bekendt med. Det drejede sig om, at DUOS siden 2001 havde haft samarbejde med styrelsen, at DUOS havde en SPS enhed, der varetog kontakten med de involverede parter, at der var kontaktmuligheder til SPS, og at der var kvalificeret sparring/vejledning på SPS området. Samlet vurderedes DUOS’ beskrivelse som værende af ”meget høj kvalitet”.

Ved at tillægge samarbejdet med DUOS særdeles positiv betydning, har styrelsen diskrimineret og forskelsbehandlet Falke.

Det blev som anført af styrelsen fremhævet som et positivt element, at DUOS havde en telefonpolitik, som sikrede kontakt til SPS-enheden inden for normal arbejdstid, og som ”principielt” altid var tilgængelig.

I Falkes løsningsbeskrivelse var det beskrevet, at en teamkoordinator var tilgængelig på telefon i administrationens åbningstider, og at der uden for



administrationens åbningstider ville være mindst én teamkoordinator, som var tilgængelig via Falkes døgnbemandede vagttelefon. Dette blev dog ikke tillagt positiv betydning ved evalueringen af Falkes tilbud.

Det blev ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse vurderet negativt, at det ikke klart fremgik, at Falke kunne håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold. Dette bestrides, da det klart fremgik af Falkes løsningsbeskrivelse, at Falke kunne håndtere disse forhold.

Falke havde i sit tilbud ikke taget forbehold, hvilket betød, at Falke levede op til alle styrelsens krav, herunder at besvare styrelsens e-mail senest næste arbejdsdag.

Styrelsen har under klagesagen anerkendt, at Falke havde tilbudt en løsning, hvor teamkoordinatorer var tilgængelige i administrationens åbningstid. Selv om dette ikke var nævnt i indstillingsnotatet eller afslagsskrivelsen, har styrelsen anført, det ikke er udtryk for, at det ikke indgik i evalueringgrundlaget. Dette understøtter, at tilbuddene blev evalueret forskelligt og på usagligt grundlag.

Falke blev tildelt ”høj kvalitet”, mens DUOS blev tildelt ”meget høj kvalitet”. Denne forskelsbehandling er i strid med ligebehandlingsprincippet i udbudslovens § 2 og § 186, da forholdet er udførligt beskrevet i Falkes tilbud, hvorfor styrelsen ikke kunne tillægge dette negativ vægt. Evalueringerne er derfor forkerte og usaglige.

Styrelsen har således ved dette delkriterium evalueret de to tilbud forskelligt ved at tillægge forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne på forhånd ikke var bekendt med, ville blive vægtet positivt i særlig grad, selv om der blot var tale om et mindstekrav, der skulle opfyldes via en redegørelse. Styrelsen har på den baggrund overskredet grænserne for sit skøn. Endvidere har styrelsen overskredet denne grænse ved usagligt og på en uigennemsigtig baggrund at have tildelt Falkes beskrivelse karakteren ”høj kvalitet” og DUOS’ tilbud karakteren ”meget høj kvalitet”, da evalueringen af de to tilbud ikke tydeligt og klart kunne godtgøre forskellen i besvarelserne. Tildeling af karakteren ”meget høj kvalitet” til DUOS savner mening og synes at være præget af vilkårlighed og et stærkt ønske om at tildele kontrakten til DUOS.

*Bevillingsramme: (Kravspecifikation pkt. 4.9)*

Det fremgik ikke af kravspecifikationen eller andet materiale, hvilke elementer i delkriteriet der ville blive tillagt særlig betydning ved evalueringen. Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen, hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen lagde styrelsen vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at de ville blive tillagt særlig stor værdi. Der blev således lagt vægt på krav til faktura, fakturering pr. måned inklusivt bilag, og at der skete løbende opfølgning på støttens iværksættelse. Samlet vurderedes Falkes beskrivelse som værende af ”høj kvalitet”.

Tilsvarende lagde styrelsen vægt på en række forhold vedrørende DUOS, som denne heller ikke var bekendt med. Det drejede sig om, at der var mulighed for at få fremsendt kvitteringer for leverede ydelser, og der skete løbende opfølgning på støtten i forhold til leveringstid. Samlet vurderedes DUOS’ beskrivelse som værende af ”høj kvalitet”.

Styrelsen har således ved dette delkriterium evalueret de to tilbud forskelligt ved at tillægge forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne på forhånd ikke var bekendt med ville blive vægtet positivt i særlig grad, selv om der blot var tale om et mindstekrav, der skulle opfyldes via en redegørelse. Styrelsen har på den baggrund overskredet grænserne for sit skøn.

Evalueringen har på den baggrund været præget af vilkårlighed, usaglige hensyn og uigennemsigthed.

*Klager: (Kravspecifikation pkt. 4.10)*

Det fremgik ikke af kravspecifikationen eller andet materiale, hvilke elementer i delkriteriet der ville blive tillagt særlig betydning ved evalueringen. Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen, hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen lagde styrelsen vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at de ville blive tillagt særlig stor værdi. Der blev således lagt vægt på underrettningsproceduren ved klager. Samlet vurderedes Falkes beskrivelse som værende af ”begrænset kvalitet”.

Tilsvarende lagde styrelsen vægt på en række forhold vedrørende DUOS, som denne heller ikke var bekendt med. Det drejede sig om, at der var usikkerhed om, hvorvidt mundtlige klager skulle klagesagsbehandles, og at klager ikke straks blev sendt til styrelsen, men først til hjælperen. Samlet vurderedes DUOS’ beskrivelse som værende af ”begrænset kvalitet”.

Styrelsen har således ved dette delkriterium tillagt forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne på forhånd ikke var bekendt med ville blive vægтет positivt i særlig grad, selv om der blot var tale om et mindstekrav, der skulle opfyldes via en redegørelse. Styrelsen har på den baggrund overskredet grænserne for sit skøn.

Evalueringen har på den baggrund været præget af vilkårlighed, usaglige hensyn og uigennemsigthed.

*Afrapportering: (Kravspecifikation pkt. 4.11)*

Det fremgik ikke af kravspecifikationen eller andet materiale, hvilke elementer i delkriteriet der ville blive tillagt særlig betydning ved evalueringen. Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen, hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen lagde styrelsen vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at de ville blive tillagt særlig stor værdi. Der blev således lagt vægt på årlige afrapporteringer, indhold, jf. kravspecifikationen, at oplysningerne løbende blev registreret i Falkes IT-system, og at rapporterne blev udarbejdet pr. region og i et regneark. Samlet vurderedes Falkes beskrivelse som værende af ”meget høj kvalitet”.

Tilsvarende lagde styrelsen vægt på en række forhold vedrørende DUOS, som denne heller ikke var bekendt med. Det drejede sig om ”tilgængelige oplysninger via DUOS’ it-system”. Samlet vurderedes DUOS’ beskrivelse som værende af ”høj kvalitet”.

Styrelsen har således ved dette delkriterium tillagt forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne på forhånd ikke var bekendt med ville blive vægget positivt i særlig grad, selv om der blot var tale om et mindstekrav, der skulle opfyldes via en redegørelse. Styrelsen har på den baggrund overskredet grænserne for sit skøn.

Evalueringen har på den baggrund været præget af vilkårlighed, usaglige hensyn og uigennemsigthed.

*Etableringsperiode: (Kravspecifikation pkt. 4.12)*

Det fremgik ikke af kravspecifikationen eller andet materiale, hvilke elementer i delkriteriet der ville blive tillagt særlig betydning ved evalueringen. Formuleringen har karakter af et mindstekrav, der skulle opfyldes af tilbudsgiverne i form af en redegørelse.

Styrelsen har ladet redegørelserne indgå i evalueringen, hvilket ikke er tilladt, da opfyldelsen af et mindstekrav ikke kan indgå i evalueringen af tildelingskriterier. En evaluering af mindstekrav forudsætter, at der i udbudsmaterialet er fastlagt kriterier for overopfyldelse af mindstekravene, hvilket ikke var tilfældet i udbudsmaterialet.

Ved evalueringen lagde styrelsen vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at de ville blive tillagt særlig stor betydning. Der blev således lagt vægt på rekruttering af hjælpere i etableringsperioden, om Falke forventedes at overtage eksisterende personale fra DUOS og på opnåelse af fornødne

kompetencer hos hjælperne i etableringsperioden. Samlet vurderede styrelsen, at Falke ikke på en fyldestgørende måde havde redegjort for ”ansættelse af hjælpere i etableringsperioden”, og besvarelsen blev derfor tildelt karakteren ”begrænset kvalitet”.

Styrelsen har ikke evalueret Falkes foreslåede aktiviteter, som Falke skønnede nødvendige i etableringsperioden. Styrelsen var forpligtet til at evaluere på disse, da det var krav, styrelsen selv havde oplyst i kravspecifikationen ville indgå i kriteriet. Styrelsen anmodede endvidere tilbudsgiverne om at beskrive de aktiviteter, som tilbudsgiverne skønnede nødvendige i etableringsperioden.

Tilsvarende lagde styrelsen vægt på en række forhold vedrørende DUOS, som denne heller ikke var bekendt med. Det drejede sig om, at der som eksisterende leverandør ikke iværksættes ekstra aktiviteter i etableringsperioden, og at der dog gennemføres almindelige aktiviteter i forbindelse med opstart, herunder modtagelse, oprettelse af bevillinger, hjemmebesøg ved støttemodtager, rekruttering og ansættelse af hjælpere. Samlet vurderedes DUOS’ beskrivelse som værende af ”meget høj kvalitet”.

Styrelsen har således ved dette delkriterium tillagt forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne på forhånd ikke var bekendt med ville blive vægget positivt og af særlig betydning, selv om der blot var tale om et mindstekrav, der skulle opfyldes via en redegørelse. Styrelsen har på den baggrund overskredet grænserne for sit skøn.

Evalueringen har på den baggrund været præget af vilkårlighed, usaglige hensyn og uigennemsigthed.

### Leveringssikkerhed

Styrelsen har sløret evalueringen af delkriterierne for underkriterierne ”Kvalitet” og ”Leveringssikkerhed” ved at tillægge ”de samme forhold” betydning og værdi - positivt og negativt - og dermed evalueret på ”de samme forhold” to gange, hvilket er i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincipperne. Dette har medført, at det reelt ikke var muligt for tilbudsgiverne at kontrollere, hvilke delkriterier der vægtede mere end andre, og hvilke forhold der indgik i evalueringen af delkriterierne for henholdsvis ”Kvalitet” og ”Leveringssikkerhed”.

Det følger af gennemsigtighedsprincippet, at underkriterier og delkriterier skal være klart og tydeligt beskrevet, ligesom det skal være beskrevet, hvilke forhold der tillægges værdi, og at ”samme forhold” ikke kan evalueres under flere af delkriterierne.

For Falkes vedkommende var de 6 forhold, der blev tillagt betydning under Leveringssikkerhed, delkriterium ”sekretærbistand”, alle fuldt ud identiske med evalueringerne af delkriteriet under ”Kvalitet”.

For ”praktisk hjælp” vedkommende var 4 ud af 5 forhold, der blev tillagt betydning under Leveringssikkerhed, fuldt ud identiske med evalueringen af delkriteriet under ”Kvalitet”.

De 5 forhold, der blev tillagt betydning under Leveringssikkerhed, var for ”støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet” alle fuldt ud identiske med evalueringen af delkriteriet under ”Kvalitet”.

De 6 forhold, der blev tillagt betydning under Leveringssikkerhed for så vidt angår ”støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde”, var alle ligeledes fuldt ud identiske med evalueringen for delkriteriet under ”Kvalitet”.

Evalueringen af ”faciliterende hjælper/støtteperson”, ”praktisk hjælp med vikardækning”, ”ansættelse – og arbejdsgiverforpligtelse”, ”grundlæggende kvalifikationer”, ”kurser og faglig supervision/instruktion”, ”opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning”, ”arbejdstid”, ”studierejser”, ”administrativ praksis”, ”bevillingsrammer”, ”afrapportering” og ”etableringsperiode” under Leveringssikkerhed var også identisk med evalueringen af samme delkriterier under ”Kvalitet”.

For delkriteriet ”klager” under Leveringssikkerhed var evalueringen i høj grad identisk med evalueringen af ”klager” under ”Kvalitet”.

Dermed er flere ens forhold tillagt betydning for både ”Kvalitet” og ”Leveringssikkerhed” og forskellen på de to underkriterier er sløret og uigennemsigtigt.

For DUOS' vedkommende blev der vedrørende "sekretærbistand" ved evalueringen af Leveringssikkerhed lagt vægt på, at "tilbudsgiver har erfaring med..." og "CV – database med...", hvilket var fuldt ud identisk med evalueringerne for "sekretærbistand" under "Kvalitet".

Vedrørende delkriteriet "praktisk hjælp" blev der ved evalueringen af Leveringssikkerhed lagt vægt på, at "tilbudsgiver har erfaring med..." og "sin omfattende CV-database med...", hvilket var fuldt ud identisk med evalueringen for "praktisk hjælp" under "Kvalitet".

Ved delkriteriet "støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet" blev der for både Leveringssikkerhed og Kvalitet lagt vægt på, at "tilbudsgiver har erfaring med...", og "tilbudsgiver rekrutterer medarbejdere...".

Ved delkriteriet "støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde" blev der for både Leveringssikkerhed og Kvalitet lagt vægt på, at "tilbudsgiver har erfaring med...", og "tilbudsgiver rekrutterer medarbejdere...", samt at "CV-databasen er...".

Evalueringen af "praktisk hjælp med vikardækning", "opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning", "arbejdstid", "administrativ praksis", "bevillingsrammer", "afrapportering" og "etableringsperiode" under Leveringssikkerhed var eller synes tillige at være identisk med evalueringen af samme delkriterier under "Kvalitet".

For "studierejsers" vedkommende var evalueringen under "Leveringssikkerhed" identisk med evalueringen af delkriteriet under "Kvalitet" for så vidt angår formuleringen "tilbudsgiver oplyser, at denne har en..."

Det har på baggrund af ovennævnte ikke været muligt for tilbudsgiverne at kontrollere, hvilke forhold styrelsen har vurderet og evalueret for henholdsvis "Kvalitet" og "Leveringssikkerhed". Det er derfor ikke muligt at identificere forskellen på, hvilke forhold der hører under henholdsvis "Kvalitet" og "Leveringssikkerhed", da mange ens forhold er evalueret både for "Kvalitet" og for "Leveringssikkerhed", hvilket sammenblander evalueringen af henholdsvis "Kvalitet" og "Leveringssikkerhed", som derfor fremstår som et samlet underkriterium, selv om de vægter henholdsvis 40 % og 35 %.

En opdeling af de to kriterier, der har forskellig vægtning, skal derfor evalueres særskilt og individuelt, og det skal være tydeligt for tilbudsgiverne, at de to underkriterier er evalueret særskilt med forskellige kriterier. Resultatet af evalueringen skal afspejle vægtningen for hvert kriterium, hvilket heller ikke er muligt. Styrelsen har på den baggrund gået ud over sine skønsmæssige beføjelser ved tildelingen af rammeaftalen til DUOS og derfor overtrådt udbudslovens § 2.

Styrelsen har forskelsbehandlet tilbudsgiverne ved at lade ”ansættelsesforhold” indgå i evalueringen af de øvrige delkriterier i Falkes tilbud med en større betydning og vægt end i DOUS’ tilbud, der flere steder udelukkende er evalueret minimalt på ansættelsesforholdet. Desuden har styrelsen navnlig lagt vægt på, at DUOS er eksisterende leverandør, hvilket ikke er tilladt at tillægge særlig stor betydning.

Styrelsen har ad påstand 2 særligt gjort gældende, at styrelsen ikke har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2, herunder idet styrelsen ikke i evalueringen af de indkomne tilbud er gået ud over sine skønsmæssige beføjelser. Den gennemførte evaluering har været korrekt og saglig.

#### *Generelt vedrørende ordregivers skøn*

Det følger af omfattende praksis fra klagenævnet, at ordregiver har et særdeles vidt skøn ved evaluering af tilbud, og at klagenævnet alene tilsidesætter dette skøn, hvis ordregiver åbenbart har overskredet den vide grænse, der gælder.

Styrelsen har i dette udbud fastlagt, at tildelingskriteriet er ”bedste forhold mellem pris og kvalitet”. Styrelsen har videre – uden at være forpligtet hertil – valgt at beskrive, hvad der ville blive lagt vægt på ved evaluering af tilbuddene, herunder ved at fastlægge tre underkriterier; Pris, Kvalitet og Leveringssikkerhed med en forudbestemt vægtning, for at signalere til potentielle tilbudsgivere, hvad der havde betydning. Det var i den forbindelse særligt vigtigt at signalere, at prisen ville blive tillagt mindre betydning, og at kvaliteten af opgaveløsningen således var meget vigtig. Endvidere valgte styrelsen meget detaljeret at beskrive, hvad styrelsen ville lægge vægt på ved evaluering af tilbuddenes Kvalitet og Leveringssikkerhed.



Styrelsen var kun forpligtet til at følge reglerne i udbudslovens afsnit III, hvorfor styrelsen blandt andet ikke havde pligt til at følge udbudslovens § 160. Der tilkommer derfor styrelsen et særdeles frit skøn ved evaluering af tilbuddene, så længe det sker i overensstemmelse med udbudslovens § 2. Dette er fastslået i klagenævnets praksis, herunder kendelse af 6. april 2018, Medicotrust A/S mod Region Sjælland.

#### *Generelt vedrørende Falkes tilbud*

Falkes løsningsbeskrivelse fremstod generelt ustruktureret og uklar. Styrelsen vurderede generelt ikke, at Falke formåede at sandsynliggøre, at deres løsning ville opfylde de fastsatte krav i relation til Kvalitet og Leverings-sikkerhed på et niveau over middel. Dette kommer også til udtryk i styrelsens interne indstillingsnotat, hvor det i evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse bemærkes 27 gange, at dele af Falkes løsningsbeskrivelse var uklar.

#### *Generelt vedrørende styrelsens interne indstillingsnotat*

Styrelsens interne indstillingsnotat oplister ikke udtømmende alle de forhold ved tilbuddene, som blev tillagt vægt ved evalueringen. Dette også fordi tilbuddene var forskellige og kom med forskellige metoder til opfyldelse af kravene i udbudsmaterialet.

Selvom der ingen forpligtelse var hertil, valgte styrelsen at gå meget systematisk til værks og skrive adskillige detaljerede forhold for hvert punkt i løsningsbeskrivelsen, som navnlig blev tillagt vægt ved evalueringen.

Det bestrides, at der blev evalueret forskelligt og på forskellige forhold, fordi ordlyden i evalueringsrapporterne ikke matcher 1:1 for de to tilbud. Der er som anført tale om en ikke-udtømmende liste af styrker og svagheder for de to tilbud, og hvis et forhold ikke er nævnt ved et eller flere tilbud, skyldes det, at forholdet ikke har været udslagsgivende, ligesom det skyldes, at de to tilbud af gode grunde havde forskellige fordele og svagheder.

Indstillingsnotatet er et internt arbejdsdokument. Udbudsloven regulerer ikke udarbejdelsen af dette dokument. Det følger dog af klagenævnspraksis, herunder kendelse af 12. februar 2007, Dansk Høreteknik A/S mod Københavns Kommune, at en ordregiver skal udarbejde en skriftlig evalueringsrapport.

Klagenævnet har ikke fastsat mere specifikke krav til denne nødvendige dokumentation. Det afgørende er, at den skriftlige tilbudsvurdering skal vise, hvordan ordregiver er kommet frem til tildelingsbeslutningen, herunder som dokumentation i en efterfølgende klagesag. Det er derimod ikke et krav, at evalueringsrapporten indeholder en gengivelse af alle detaljer i evalueringen.

Indstillingsnotatet opfylder det i praksis fastsatte krav, idet det fremgår, hvordan styrelsen nåede frem til den tildelingsbeslutning, der blev meddelt Falke i afslagsskrivelsen.

Vurdering af overholdelse af ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet skal i udgangspunktet alene ske i henhold til det offentliggjorte materiale under processen, herunder det samlede udbudsmateriale og den fremsendte afslagsskrivelse. Der skal ikke ske en inddragelse af styrelsens interne indstillingsnotat, som Falke modtog efter anmodning om aktindsigt. Indstillingsnotatet har snarere karakter af dokumentation/støtte for, at styrelsen foretog en korrekt tildelingsbeslutning.

Der kan ikke sættes lighedstegn mellem de bemærkninger, der er beskrevet i indstillingsnotatet og den begrundelse, der er anført i Falkes afslagsskrivelse. Hverken indstillingsnotatet eller afslagsskrivelsen til Falke dokumenterer på udtømmende vis den omfattende evaluering og det skøn, styrelsen foretog og udøvede ved evalueringen af tilbuddene. Styrelsen har beskrevet og dokumenteret de væsentligste karakteristika i de to tilbud, først ved en systematisk gennemgang af de modtagne tilbud og herefter ved en sammenstilling af de to tilbud.

Styrelsen har ikke haft et ubetinget frit skøn ved evalueringen og pointtildelingen, og der er derfor ikke grundlag for at annullere tildelingsbeslutningen. Styrelsens skøn var afgrænset af de fastsatte og tydelige rammer i udbudsmaterialet.

*Har styrelsen ladet opfyldelse af mindstekrav indgå i evalueringen af underkriterierne*

Falke gør gældende, at styrelsen har ladet opfyldelse af mindstekrav indgå i evalueringen af underkriterierne i forhold til Faciliterende hjælper/støtteperson, Arbejdstid, Administrativ praksis, Bevillingsrammer, Klager, Afrapportering og Etableringsperiode.

Dette bestrides. Det fremgår af udbudsmaterialets bilag 1, Kravspecifikation, at ”Krav i afsnit eller underafsnit som er mindstekrav, er tydeligt markeret med betegnelsen "Mindstekrav" (med rød skrift).” To krav, henholdsvis krav 4.7 og 4.13 i bilag 1, Kravspecifikation, var angivet som mindstekrav. For disse to krav blev tilbudsgiverne anmodet om i løsningsbeskrivelsen henholdsvis at redegøre for (afsnit 4.7) og bekræfte (afsnit 4.13) opfyldelse af mindstekravene. Styrelsen har ikke evalueret på tilbudsgivernes opfyldelse af disse krav, hvilket også fremgår tydeligt af indstillingsnotatet, hvor det alene fremgår, at de to stillede mindstekrav vurderedes opfyldt for begge tilbuds vedkommende. Det bestrides i øvrigt, at øvrige krav i materialet har karakter af mindstekrav, endsiige ville kunne håndhæves som sådanne. De punkter, hvor tilbudsgiverne blev anmodet om at ”redegøre for” specifikke forhold, kan heller ikke gøre det ud for mindstekrav, da redegørelsen vedrørte opfyldelse af udbudsmaterialets krav. Alt, hvad tilbudsgiverne blev anmodet om at redegøre for i løsningsbeskrivelsen, var egnet til at evaluere på i overensstemmelse med de fastsatte underkriterier. Tilbudsgiverne blev gennemgående anmodet om at redegøre for, hvordan de ville leve op til kravene i udbudsmaterialet, hvilket skal ses i lyset af de overordnede underkriterier, hvoraf det fremgår, at det ville blive tillagt positiv vægt, i hvilket omfang tilbudsgivers løsningsmetode ville kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning og tilbudsgivers løsningsmetode for levering.

For så vidt angår ”Arbejdstid” blev tilbudsgiverne anmodet om at redegøre for, hvordan kravene til arbejdstid ville blive håndteret. Styrelsen vurderede, at Falke i løsningsbeskrivelsen ikke i tilfredsstillende grad havde redegjort for, hvordan Falke ville sikre, at kravene til arbejdstid blev håndteret. Der var således ikke tale om, at styrelsen vurderede, at Falke havde forbehold over for mindstekrav, hvorfor Falkes henvisning til at det af tilbuds-brevet fremgik, at Falke ikke havde nogen forbehold overfor mindstekrav, er irrelevant.

*Har styrelsen evalueret på uforudsigelige/ukendte forhold, som ikke er anført i udbudsmaterialet*

Falke gør gældende, at styrelsen generelt vedrørende Arbejdstid, Administrativ praksis, Bevillingsrammer, Klager, Afrapportering og Etableringsperiode har evalueret på forhold, hvor det ikke var anført i materialet, at disse

ville blive tillagt positiv vægt, og at det var uforudsigeligt for en rimelig oplyst og normalt påpasselig tilbudsgiver at forudse dette.

Dette bestrides. Som anført i udbudsbetingelsernes punkt 4.6 fastsatte styrelsen to kvalitative underkriterier, Kvalitet og Leveringssikkerhed, som hele evalueringen skal ses i lyset af.

Efter klagenævnets praksis er det ikke et krav, at ordregiveren i udbudsmaterialet giver en udførlig beskrivelse af, hvad der tillægges betydning ved vurderingen af de kvalitative underkriterier, jf. blandt andet kendelse af 15. juni 2015, Grøn Sol A/S mod Aarhus Kommune.

Ved et udbud efter udbudslovens afsnit III, hvor udbudslovens § 160 ikke finder anvendelse, stilles endnu lempeligere krav til beskrivelsen af, hvad der vil blive tillagt vægt. Det afgørende er, at udbuddet, herunder tilbudsevalueringen, sker i overensstemmelse med udbudslovens § 2.

Styrelsen har i overensstemmelse med sit vide skøn udelukkende tillagt forhold værdi, som ikke kan anses for at være usædvanlige, når der henses til de kvalitative underkriterier Kvalitet og Leveringssikkerhed. Disse forhold var således forudsigelige for en rimelig oplyst og normalt påpasselig tilbudsgiver.

For så vidt angår punktet vedrørende ”Klager” under underkriteriet Kvalitet fremgår det, at styrelsen ville tillægge det positiv vægt, såfremt tilbudsgivers løsningsmetode vurderedes at kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning. Det fremgår endvidere af løsningsbeskrivelsen, at tilbudsgiverne skulle redegøre for, hvordan de ville håndtere klager. Ifølge kravspecifikationen skulle leverandøren straks videresende samtlige klager til styrelsen.

Af Falkes løsningsbeskrivelse fremgår, at ”samtidig beslattes om klagen straks skal videreformidles til Styrelsen (Kan afhænge af klagens indhold og evt. særlige behov for yderligere uddybning af klagen).”

Ifølge indstillingsnotatet vurderede styrelsen, at Falkes løsningsbeskrivelse var i strid med de fastsatte krav i kravspecifikationen, herunder da den gav indtryk af, at styrelsen ikke nødvendigvis ville blive underrettet om klager, og at underretningen ikke i alle tilfælde ville ske straks.

Det var derfor korrekt, at styrelsen evaluerede på Falkes tilbudte underrettingsprocedure og lod det trække ned i den samlede evaluering, at Falke ikke i løsningsbeskrivelsen redegjorde for opfyldelse af de tilhørende krav, men tværtimod tilbød en løsning, der ikke var i overensstemmelse med det stillede krav, om at underretning skulle ske straks.

Det må have været åbenbart for en rimelig oplyst og normalt påpasselig tilbudsgiver, at en løsningsbeskrivelse, der ikke redegjorde for opfyldelse af de stillede krav, ville blive tillagt negativ vægt ved evalueringen.

For så vidt angår ”Administrativ praksis” beskrev Falke i sin løsningsbeskrivelse adskillige forhold i relation til en redegørelse for ”tilbudsgivers administrative praksis, herunder, hvordan denne understøtter samarbejde med uddannelsesstederne, kontakt med uddannelsessøgende og personlige hjælpere samt håndtering af akutte henvendelser.” Falke fik en delevaluering på høj kvalitet på dette punkt. Det bestrides, at det skulle have været uigennemsigtigt, hvad der ville blive tillagt positiv vægt ved evalueringen. Den påståede fejl har endvidere ikke haft konkret betydning for Falkes tilbud, idet Falke på dette punkt fik den højest mulige evaluering.

For så vidt angår punktet vedrørende ”Etableringsperiode” skulle tilbudsgiverne beskrive de aktiviteter, som tilbudsgiverne skønnede nødvendige i etableringsperioden. Falke beskrev i sin løsningsbeskrivelse adskillige aktiviteter, hvilket også var tilfældet for DUOS.

Det har således ikke været uigennemsigtigt/uklart, hvad der skulle beskrives i materialet, ligesom det var klart, at styrelsen ville evaluere løsningsbeskrivelsen op imod de kvalitative underkriterier. Ifølge styrelsens indstillingsnotat vurderede styrelsen, at de aktiviteter, som Falke havde foreslået, var af begrænset kvalitet, mens aktiviteterne foreslået af DUOS var af meget høj kvalitet. Dette blev behørigt begrundet. Styrelsen valgte at konkurrenceudsætte denne del og på den måde lade tilbudsgiverne byde ind med de aktiviteter, de skønnede nødvendige for at sikre en etableringsperiode af høj kvalitet. Styrelsen kunne eller skulle ikke på forhånd definere, hvad der var de rette aktiviteter.

Det var heller ikke i strid med de udbudsretlige regler, når styrelsen inddrog forhold vedrørende opfyldelse af de i udbudsmaterialet fastsatte krav i eva-

lueringen af punktet ”Arbejdstid”. Det fastholdes, at formuleringerne ikke havde karakter af mindstekrav, der blot skulle opfyldes ved en redegørelse. Det er ikke et krav, at udbudsmaterialet udformes på en måde, som sætter tilbudsgiverne i stand til i alle detaljer at forudse, hvad en ordregiver vil tillægge positiv vægt i evalueringen af tilbuddene, idet dette også i vid udstrækning afhænger af de individuelle løsningsbeskrivelser.

I forhold til Sekretærbistand, Praktisk hjælp, Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet, Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde, Faciliterende hjælper/støtteperson, Personlig hjælp med vikardækning og Studierejser bestrides det, at det var uforudsigeligt for Falke, at styrelsen ville tillægge forhold omkring rekruttering og ansættelse vægt.

For så vidt angår ”Sekretærbistand” har Falke f.eks. anført, at det ikke kunne udledes, at dette ville blive tillagt vægt. I Falkes løsningsbeskrivelse blev der beskrevet en rekrutterings- og ansættelsesproces. Det kan derfor ikke have været uforudsigeligt for Falke, at forhold omkring rekruttering og ansættelse ville blive tillagt vægt.

Samme synspunkt har Falke gjort gældende for så vidt angår ”Praktisk hjælp”. Også vedrørende dette punkt beskrev Falke i sin løsningsbeskrivelse forhold omkring rekruttering og ansættelse. I den forbindelse tilføjede Falke: ”Der henvises til øvrige underafsnit under afsnit 1 og til afsnit 3 vedrørende tilgangen til ansættelse, formidling af rammerne for opgaverne og opfølgning mv.”. Det må heraf kunne udledes dels, at det ikke var ukendt for Falke, at spørgsmål vedrørende ansættelse og rekruttering ville blive tillagt vægt under ”Praktisk hjælp”, dels at Falke selv så sammenhængen med de øvrige afsnit i tilbuddet.

Styrelsen har på den baggrund med rette lagt vægt på forhold, som kunne rummes inden for, og som var en naturlig del af, de fastsatte underkriterier. Det bestrides, at det var i strid med de udbudsretlige regler, når styrelsen inddrog forhold vedrørende rekruttering, ressourcendatabase, opstartsforløb og brug af eksterne konsulenter i evalueringen af punktet ”Faciliterende hjælper/støtteperson”. Falke har selv i sin løsningsbeskrivelse beskrevet flere af disse forhold i sit tilbud, hvilket dokumenterer, at styrelsen ikke har tillagt usædvanlige eller for Falke uforudsigelige forhold vægt.

*Har styrelsen evalueret på samme forhold flere gange*

Falke gør gældende, at styrelsen med urette har tillagt elementer vedrørende Falkes løsningsmetode for rekruttering og ansættelse særlig stor værdi i evalueringen, idet styrelsen både har lagt vægt på dette forhold under punkterne Sekretærbistand, Praktisk hjælp, Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet, Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde, Faciliterende hjælper/støtteperson, Personlig hjælp med vikardækning, Studierejser samt under punktet Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse.

Styrelsen bestrider, at styrelsen – inden for de vide rammer af ordregivers skøn – ikke var berettiget til at evaluere som sket. Det var ikke samme forhold, der blev lagt vægt på flere gange, da evalueringen konkret skete i forhold til de enkelte punkter, hvilket fremgår af indstillingsnotatet.

Ved evalueringen af punktet vedrørende ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” evaluerede styrelsen på de mere generelle, administrative og overordnede krav til ydelsen vedrørende rekruttering og ansættelse af personlige hjælpere, herunder leverandørens tidsfrister i sagsbehandlingen, kompetenceudvikling, samt hvilke krav der var til gennemførelse af ansættelsessamtaler. Af indstillingsnotatet fremgår således, at styrelsen ved evaluering af ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” for underkriteriet Kvalitet navnlig havde lagt vægt på forhold vedrørende arbejdsgiverorganisation, kompetenceudvikling, dialog med øvrige interessenter mv.

Ved evalueringen af ”Sekretærbistand” lagde styrelsen for så vidt angår rekruttering og ansættelse vægt på forhold, som afveg fra det, som var indeholdt i ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelsen”.

Det fremgår af styrelsens evaluering af Falkes løsningsbeskrivelse for så vidt angår ”Sekretærbistand” for underkriteriet Kvalitet, at styrelsen lagde vægt på de konkrete forhold vedrørende ydelser relateret til sekretærbistand. Det fremgår, at blandt andet det forhold, at Falke ikke havde redegjort for, hvordan Falke ville sikre sig at matche den rette kandidat til opgaven, herunder baseret på erfaring, uddannelse, alder, interesse mv., havde haft betydning i evalueringen. Dette gjaldt også de øvrige steder, hvor Falke har gjort synspunktet om, at der blev tillagt elementer vedrørende Falkes løsningsmetode for rekruttering og ansættelse særlig stor værdi i evalueringen gældende.

Styrelsen har derfor ikke evalueret på samme forhold flere gange. Der var tale om forskellige forhold relateret til sikring af kvaliteten af de ydelser, der skulle leveres under kontrakten. Det forhold, som Falke påstår, at der blev evalueret på flere gange, var et blandt mange, der blev oplyst under de relevante punkter i indstillingsnotatet, og det har ikke haft afgørende endelige konkret betydning for resultatet af devalueringerne på de enkelte punkter.

Det bestrides i øvrigt, at styrelsen derudover har tillagt samme forhold vægt flere gange, således at forhold under ”Sekretærbistand” og ”Faciliterende hjælper/støtteperson” også blev tillagt vægt under ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse”.

Under punktet ”Sekretærbistand” bemærkede styrelsen, at det ikke fremgik af tilbuddet, hvor mange (sekretær-) profiler Falke rådede over, eller hvilke parametre der kunne søges på i databasen. Under punktet ”Faciliterende hjælper/støtteperson” bemærkede styrelsen, at det ikke fremgik af tilbuddet, hvor mange profiler der var i databasen, eller om denne var søgbar i forhold til relevante kriterier for rekruttering af faciliterende hjælper/støtteperson.

Styrelsens bemærkninger til Falkes tilbud relaterede sig til de konkrete, aktive og potentielle profiler og deres kompetencer for henholdsvis sekretærer og faciliterende hjælper/støtteperson.

Styrelsen bemærkede derimod under punktet ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse”, der indeholdt de mere overordnede krav, at Falke ikke på en fyldestgørende måde redegjorde for omfanget og indholdet af sin ressource-database. Dette var således en mere overordnet betragtning, som gik på tværs af de forskellige ydelser.

Det bestrides ligeledes, at styrelsen under ”Administrativ praksis” og ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” har inddraget det samme forhold vedrørende organisation og håndtering af løn- og ansættelsesforhold og dermed evalueret på det samme to gange.

Det var forskellige forhold, der blev evalueret på. Styrelsen anerkender, at Falkes manglende beskrivelse af den tilbudte organisation har trukket lidt ned under både punktet ”Administrativ praksis” og ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse”. Der var dog ikke tale om, at der blev evalueret på



samme forhold, men derimod, at forskellige dele af Falkes tilbudte organisation var relevant under begge punkter. Under ”Administrativ praksis” fremgik det således, at styrelsen savnede en nærmere redegørelse for, hvordan Falke ville håndtere henvendelser vedrørende løn – og ansættelsesforhold, mens det under ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” fremgik, at styrelsen savnede en nærmere redegørelse for den (samlede) arbejdsgiverorganisation samt de overordnede beslutningsveje i organisationen.

*Har styrelsen forskelsbehandlet de to tilbud i evalueringen*

Falke gør gældende, at styrelsen har evalueret de to tilbud forskelligt, herunder primært med henvisning til, at enten Falke eller DUOS ikke blev evalueret op imod det, styrelsen i flere tilfælde havde skrevet ville blive tillagt positiv vægt, nemlig at der leveres en ”gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene”. Dette gøres gældende i forhold til evalueringen af Sekretærbistand, Praktisk hjælp, Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet, Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde, Faciliterende hjælper/støtteperson, Personlig hjælp med vikardækning, Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse, Grundlæggende kvalifikationer, Kurser og faglig instruktion, Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning, Arbejdstid og Studierejser.

Det bestrides, at der skete en forskelsbehandling ved evaluering af tilbudene. Som anført er indstillingsnotatet et internt arbejdsdokument, og de forhold, der er beskrevet heri, skal ikke opfylde kravene til en begrundelse i medfør af udbudslovens § 188, stk. 2, jf. § 171, som Falke synes at gøre gældende. Afslagskrivelsen til Falke opfyldte udbudslovens § 171.

Det var i udbudsmaterialet beskrevet, at styrelsen ville lægge positiv vægt på tilbudsløsninger, som styrelsen vurderer havde sandsynliggjort en høj grad af kvalitet og en høj grad af leveringssikkerhed i opfyldelse af de krav, der var stillet i udbudsmaterialet. Hele evalueringen skal derfor ses i dette lys, herunder på alle de punkter, hvor styrelsen har anmodet tilbudsgiverne om at levere en redegørelse for opfyldelse af kravene i udbudsmaterialet.

Gennemgående for hele evalueringen tillagde styrelsen det vægt, hvorvidt tilbudsgiverne havde formået at redegøre for/sandsynliggøre – på en gennemarbejdet og detaljeret måde – at udbudsmaterialets krav vil blive opfyldt tilfredsstillende.

Styrelsen brugte dog ikke nødvendigvis ordlyden ”gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, der sandsynliggør i hvor høj grad, at tilbudsgiver kan leve op til kravene” under alle punkter i indstillingsnotatet, hvor det er anført, hvad der navnlig er tillagt vægt. Det bestrides helt overordnet, at styrelsen var forpligtet til dette. Det fremgår klart af den samlede evaluering, at det faktisk var det, der blev lagt vægt på.

Falke har eksempelvis henvist til, at der således vedrørende punktet ”Sekretærbistand” efter ordlyden i evalueringen skulle være sket en forskelsbehandling, da der ved evalueringen af dette punkt i forhold til Falkes tilbud ikke skulle være sket en evaluering af, om løsningsbeskrivelsen var ”gennemarbejdet og detaljeret”, mens dette parameter blev evalueret på tilbuddet fra DUOS.

Det bestrides, at der skulle være sket en forskelsbehandling. Det fremgår tydeligt, at en ”gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse” har haft betydning i evalueringen af Falkes tilbud. Når styrelsen ikke skrev, at Falkes løsningsmetode fremstod gennemarbejdet og detaljeret, så skyldtes det blandt andet, at styrelsen ikke vurderede, at det var tilfældet. Det fremgår derimod af indstillingsnotatet, at styrelsen tre steder har skrevet, at nogle forhold/formuleringer var uklare. På den anden side var det styrelsens vurdering, at tilbuddet fra DUOS netop var gennemarbejdet og detaljeret, hvorfor dette naturligvis blev anført i indstillingsnotatet for dette tilbud.

Det fremgår eksplicit af indstillingsnotatet vedrørende Sekretærbistand, Praktisk hjælp, Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet, Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde, Faciliterende hjælper/støtteperson, Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse, Grundlæggende kvalifikationer, Kurser og faglig instruktion, Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning, Arbejdstid og Bevillingsrammer, at Falkes løsningsbeskrivelse fremgår uklar, og at styrelsen på den baggrund ikke fandt det relevant at bruge formuleringen ”en gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse” ved angivelse af, hvad styrelsen navnlig havde lagt vægt på ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse.

For så vidt angår punktet ”Grundlæggende kvalifikationer” bestrides det, at styrelsen har forskelsbehandlet tilbudsgiverne i evalueringen, og at styrel-

sen skulle have tillagt langt flere og forskellige forhold negativ betydning hos Falke end hos DUOS.

Det forhold, at styrelsen ikke har skrevet noget om vurdering af støttemodtagers behov for opkvalificering, kursernes indhold mv., for så vidt angår DUOS, er ikke udtryk for en forskelsbehandling, men et udtryk for, at der ikke var nogle af de temaer, der navnlig blev tillagt vægt ved evaluering af DUOS' tilbud på dette punkt.

Det bestrides, at der mangler en begrundelse for DUOS' evaluering (meget høj kvalitet), selv om der alene i "begrundelsen" fremgår et potentielt negativt forhold, som ikke har trukket ned i evalueringen. Hvor mange forhold, der blev beskrevet i indstillingsnotatet under evaluering af hvert punkt, illustrerer ikke i det fulde, hvad der blev tillagt vægt ved evalueringen, idet der som anført er tale om styrker og svagheder, som navnlig blev tillagt vægt. Det forhold, at der var skrevet få eller mange punkter ind, har ikke – og burde ikke have – betydning for ordregivers devaluering til intern brug. På tilsvarende måde blev Falkes løsningsbeskrivelse vedrørende punktet "Administrativ praksis" vurderet til "høj kvalitet", selvom der alene var beskrevet forhold, der blev tillagt negativ værdi ved evalueringen.

Under samme punkt "Administrativ praksis" bestrides det endvidere, at styrelsen ved evalueringen skulle have forskelsbehandlet og diskrimineret Falke ved at lægge vægt på styrelsens samarbejde med DUOS siden 2001, da dette ikke blev tillagt positiv vægt. Det fremgår af DUOS' løsning, at den bar præg af stort kendskab til styrelsens behov. Dette fremgår også af indstillingsnotatet, hvor det er anført, at styrelsen navnlig har lagt vægt på, at DUOS har etableret en særlig SPS-enhed med en masse kvaliteter, der blev tillagt positiv vægt. Sætningen: "Tilbudsgiver har haft en samarbejdsaftale med styrelsen om levering af personlig hjælp siden 2001" skal derfor alene ses som en konstatering, der forklarer det efterfølgende omkring etablering af den særlige SPS-enhed.

Styrelsen har således ikke i evalueringen forskelsbehandlet de to tilbud vedrørende det samme forhold. Styrelsen har evalueret tilbuddene på samme måde, men har ikke og var ikke forpligtet til at anvende den samme ordlyd, herunder "gennemarbejdet og detaljeret", under alle punkter i indstillingsnotatet.

*Har styrelsen foretaget et forkert skøn*

Det bestrides, at styrelsen i forhold til evalueringen af Faciliterende hjælper/støtteperson, Personlig hjælp med vikardækning, Arbejdstid, Administrativ praksis, Bevillingsrammer, Klager, Afrapportering og Etableringsperiode har foretaget en usaglig vurdering og et forkert skøn, som er præget af vilkårlighed og et stærkt ønske om at tildele kontrakten til DUOS, og der er derfor ikke grundlag for at tilsidesætte det udøvede skøn.

Dette kan illustreres ved Falkes anbringende om, at styrelsens skøn er forkert ved evalueringen af de to tilbud på punktet ”Arbejdstid” for underkriteriet Kvalitet.

Ifølge indstillingsnotatet vurderede styrelsen, at Falke havde leveret en løsningsbeskrivelse af begrænset kvalitet, mens det blev vurderet, at DUOS havde leveret en løsningsbeskrivelse af meget høj kvalitet. Dette blev behørigt begrundet i indstillingsnotatet.

For så vidt angår Falke fremgår det af indstillingsnotatet, at styrelsen vurderede, at det var uklart, ”om tilbudsgiver vil leve op til de af styrelsen opstillede krav til arbejdstid”, og at der i løsningsbeskrivelsen var fokus på at beskrive en række funktioner i Falkes system Syskom, som ikke var relevant i forhold til underkriteriet.

For så vidt angår DUOS fremgår det af indstillingsnotatet, at styrelsen navnlig havde lagt vægt på, at støttemodtager kunne tilrettelægge sin arbejdstid frit, at en eventuel forøget lønudgift som følge af dette alene blev båret af tilbudsgiver, samt at der udvistes fleksibilitet i forhold til at placere mere end 20 % af støttetimerne uden for almindelig arbejdstid.

Efter indholdet af kravspecifikationen vedrørende ”Arbejdstid” var det sagligt, at styrelsen vurderede, at en overopfyldelse af kravet på 10 % af timerne uden for arbejdstid tilbydes af DUOS (20 %) ”vil kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning, og der lægges særlig vægt på beskrivelse af tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav.”, jf. ordlyden i underkriteriet Kvalitet, jf. udbudsbetingelsernes punkt 4.6.

Det bestrides, at styrelsen i forhold til Falke foretog et usagligt skøn ved at lade det trække ned i delevalueringen, at Falkes løsningsbeskrivelse var uklar, og at styrelsen ikke fandt det sandsynliggjort, at Falkes løsning ville

”kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning, og der lægges særlig vægt på beskrivelse af tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav”.

Det kan endvidere illustreres ved Falkes anbringende om, at styrelsens skøn er forkert ved evaluering af de to tilbud på punktet ”Personlig hjælp med vikardækning” for underkriteriet Kvalitet.

Ifølge indstillingsnotatet vurderede styrelsen, at Falke havde leveret en løsningsbeskrivelse af begrænset kvalitet, mens det blev vurderet, at DUOS havde leveret en løsningsbeskrivelse af høj kvalitet. Dette blev behørigt begrundet i indstillingsnotatet.

Af indstillingsnotatet fremgår, at styrelsen for så vidt angår Falke vurderede, at Falke ikke havde redegjort for, hvordan Falke ville afdække støttemodtagerens eventuelle behov for at være omfattet af en vikarordning, og at det trak ned, at Falke ikke havde beskrevet en klar procedure for løsning af akut behov for vikarer, herunder at Falke havde tilbudt at ville løse det akutte behov ved nyrekruttering, hvilket styrelsen fandt problematisk.

For så vidt angår DUOS fremgår det af indstillingsnotatet, at styrelsen vurderede, at løsningsbeskrivelsen overordnet set var gennemarbejdet og detaljeret.

Efter indholdet af kravspecifikationen vedrørende punktet ”Personlig hjælp med vikardækning” var det sagligt, når styrelsen vurderede, at DUOS’ løsning ”vil kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning, og der lægges særlig vægt på beskrivelse af tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav.”, jf. ordlyden i underkriteriet Kvalitet, jf. udbudsbetingelsernes punkt 4.6. Ved evalueringen af Falkes løsningsbeskrivelse vurderede styrelsen, at det i vid udstrækning ikke var sandsynliggjort, at Falkes løsningsbeskrivelse ”kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning, og der lægges særlig vægt på beskrivelse af tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav.”, navnlig idet styrelsen ikke vurderede, at der var redegjort behørigt for opfyldelse af kravene.

Styrelsen har derfor ikke foretaget et forkert eller usagligt skøn. Styrelsen har detaljeret dokumenteret baggrunden for skønnet. Ordregiver har som

anført et meget vidt skøn ved evaluering af tilbud, som klagenævnet kun tilsidesætter, hvis det er åbenbart forkert eller bygger på et usagligt grundlag, hvilket på ingen måde er tilfældet i denne sag.

Det bestrides derfor, at styrelsen foretog forkerte og usaglige evalueringer ved evaluering af punkterne Sekretærbistand, Personlig hjælp med vikardækning, Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse, Arbejdstid og Administrativ praksis. Som anført udgør indstillingsnotat et internt arbejdsdokument, som ikke på udtømmende vis dokumenterer den omfattende evaluering og det skøn styrelsen foretog og udøvede ved evalueringen af tilbudene, men i stedet beskriver de væsentligste karakteristika i de to meget forskellige tilbud. Det savner derfor i udgangspunktet mening, når Falke forsøger at dokumentere overskridelser af de udbudsretlige principper ved sammenligning af bemærkningerne i indstillingsnotatet.

Vedrørende ”Administrativ praksis” er styrelsen enig i, at Falke har tilbudt en løsning, hvor teamkoordinatorer var tilgængelige i administrationens åbningstid. Det forhold, at dette ikke blev bemærket i indstillingsnotatet er ikke et udtryk for, at det ikke har været en del af evalueringsgrundlaget, da indstillingsnotatet ikke på udtømmende vis dokumenterer den omfattende evaluering og det skøn, styrelsen foretog ved evalueringen af tilbuddene, men fremhæver alene de forhold, der var udslagsgivende.

Kravet omkring leverandørens tilgængelighed, jf. punkt 4.8 i kravspecifikationen, var helt afgørende for styrelsen, hvorfor det ville have trukket væsentligt ned, såfremt Falkes opfyldelse heraf havde været uklart, hvilket ikke var tilfældet.

Som det fremgår af indstillingsnotatet var det styrelsens vurdering, at Falkes redegørelse for håndtering af henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold var meget overordnet beskrevet. Falkes løsningsbeskrivelse indeholdt en generel gennemgang af lønvilkår, og styrelsen savnede en mere konkret og målrettet redegørelse for, hvordan Falke konkret ville håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesvilkår. Styrelsen var ved tilbudsevalueringen ikke betrygget i, at Falke var i stand til at opfylde de krav, som følger af bilag 1, Kravspecifikationen, med hensyn til at håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold, hvilket med rette trak ned.

Styrelsen evaluerede således Falkes løsningsbeskrivelse korrekt, sagligt og inden for rammerne af ordregivers skøn, og det var korrekt, at styrelsen vurderede, at Falkes løsningsbeskrivelse på dette punkt var af høj kvalitet.

For så vidt angår ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” var det styrelsens vurdering, at Falkes redegørelse for klagers arbejdsgiverorganisation var meget generisk og overordnet beskrevet. Det var derfor uklart, hvordan Falke konkret ville være i stand til at løse opgaven. En ”gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse”, som blev efterspurgt, ville have givet et mere fuldstændigt billede af, hvad Falke reelt kunne tilbyde, samt hvordan Falke ville leve op til de fastsatte krav.

I indstillingsnotatet oplyste styrelsen et par eksempler, som potentielt kunne have været med til at give en mere detaljeret beskrivelse og dermed muligvis kunne have betrygget styrelsen i, at Falke kunne leve op til kravene. Styrelsen lod det ikke isoleret set trække ned, at Falke ikke havde fremsendt et organisationsdiagram. Det trak derimod ned i evalueringen, at Falkes beskrivelse på dette punkt var uklar og overordnet.

Det fremstod ikke klart for styrelsen, hvorvidt kravet om, at oplysninger om kompetenceudvikling ville fremgå af støttepersonens ansættelseskontrakt, ville blive opfyldt af Falke. Dette krav var meget afgørende. Det blev derfor bemærket i indstillingsnotatet, at det var uklart. Styrelsen anså det ikke som et egentligt forbehold, hvorfor det ikke trak væsentligt ned i evalueringen.

Det fremgår af indstillingsnotatet, at styrelsen vurderede, at Falke i ”et vist omfang har redegjort for” forholdet vedrørende dialog med andre interessenter. Styrelsen vurderede med rette, at der var tale om en ikke gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse, som ikke i tilstrækkelig grad redegjorde for Falkes opfyldelse af kravene på dette punkt, da Falke kun kort havde berørt emnet, og styrelsen havde svært ved at udlede, hvordan Falke konkret ville sikre en helhedsorienteret løsning.

Det bestrides, at styrelsens evaluering kan siges at mangle saglighed under henvisning til, at det i indstillingsnotatet var anført, at ”styrelsen finder det uklart om dialogen primært er møntet på styrelsens leverandør af studiestøtte (Studenterrådgivningen) og uddannelsesstedet og ikke på de øvrige leverandører af ydelser uden for uddannelsestiden.”

Det var styrelsens vurdering, at det ikke tilstrækkeligt klart og detaljeret fremgik af Falkes tilbud, hvordan Falke konkret ville sikre en helhedsorienteret løsning. Eksempelvis fremgik det af Kravspecifikation, punkt 3.4, at ”Leverandøren skal tage kontakt til støttemodtagerens hjemkommune med henblik på etablering af et samarbejde”. Styrelsen fastholder, at det i kravspecifikationen var nævnt, hvad eventuelt ”andre instanser” kan være.

Styrelsen savnede generelt en mere gennemarbejdet og detaljeret løsningsbeskrivelse for så vidt angår ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse, og styrelsen var derfor ikke betrygget i, at Falkes løsning ville leve op til kravene.

Styrelsen har på den baggrund også under punktet ”Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse” for underkriteriet Kvalitet evalueret Falkes løsningsbeskrivelse korrekt, sagligt og inden for rammerne af ordregivers skøn. Styrelsen vurderede tillige med rette, at Falkes løsningsbeskrivelse på dette punkt var af middel kvalitet. Falkes bemærkninger om styrelsens evaluering af tilbuddet fra DUOS bør ikke kunne føre til andet resultat, da indstillingsnotatet ikke på udtømmende vis dokumenterer den omfattende evaluering og det skøn, styrelsen foretog ved evalueringen af tilbuddene, men alene fremhæver de forhold, der var udslagsgivende.

For så vidt angår ”Sekretærbistand” var det styrelsens vurdering, at Falkes redegørelse for formidling af opgaven som sekretær var meget overordnet beskrevet. Det var uklart, hvordan Falke faktisk ville løse formidlingsopgaven i forhold til den konkrete opgave. Selvom Falke anførte, at man ville sikre en let tilgængelig og dokumenteret vejledning, var det svært for styrelsen at vurdere, hvordan opgaven ville blive løst helt konkret, herunder idet Falkes initiativer fremstod som meget generelle og ukonkrete. Styrelsen var derfor ikke i tilstrækkelig grad betrygget i, at Falke ville være i stand til at opfylde de relevante krav i forbindelse med at håndtere formidling af opgaven som sekretær.

Vedrørende muligheden for søgbare parametre i den tilbudte database anerkender styrelsen, at der i Falkes løsningsbeskrivelse var indsat et skærmbillede af Falkes resourcedatabase under punktet Arbejdstid. Dette var dog indsat uden nærmere henvisning eller kommentarer, hvorfor det ikke var klart for styrelsen, at dette skærmbillede rent faktisk angik mulige søgbare parametre.



Bemærkningen i indstillingsnotatet omkring manglende søgbare parametre skal desuden ses i sammenhæng med styrelsens fokus på at sikre et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper, hvorfor det alt andet lige ikke ville blive tillagt nævneværdig positiv vægt med en opstilling, såfremt denne ikke var suppleret af en nærmere redegørelse for, hvordan de søgbare parametre ville understøtte sandsynligheden for et korrekt match.

Det fastholdes derfor, at det ikke tilstrækkeligt klart og detaljeret fremgik af Falkes tilbud, hvilke parametre der kunne søges på i den tilbudte database, herunder i relation til at sikre et korrekt match.

Falke anførte i sin løsningsbeskrivelse, at Falke ville foretage opfølgning, og at det ville tage udgangspunkt i tjeklister. Indholdet af en sådan tjekliste var ikke beskrevet, hvorfor styrelsen havde svært ved konkret at vurdere kvaliteten af den opfølgning, som ville finde sted. Styrelsen savnede således en konkretisering af, hvad Falke ville fokusere på ved opfølgninger. Kommentaren i indstillingsnotatet om manglende specifikation af tjeklistens indhold skal ses i sammenhæng med de resterende bemærkninger i evalueringen af punktet ”Sekretærbistand”, som overordnet viste, at styrelsen ikke var betrygget i eller kunne se, at Falke reflekterede over behovet for et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper.

Det fastholdes derfor, at det ikke tilstrækkeligt klart og detaljeret fremgik af Falkes tilbud, hvad Falke ville fokusere på i forbindelse med opfølgende samtaler for at sikre et korrekt match, hvilket med rette trak ned i evalueringen. Falkes bemærkning omkring evalueringen af tilbuddet fra DUOS bør ikke kunne føre til andet resultat, da indstillingsnotatet ikke på udtømmende vis dokumenterer den omfattende evaluering og det skøn, styrelsen foretog ved evalueringen af tilbuddene, men alene fremhæver de forhold, der var udslagsgivende.

Med hensyn til opfølgende samtaler, og at det i Falkes løsningsbeskrivelse var uklart, hvorvidt den korte opfølgende samtale, der afholdtes med hjælperen, var tilstrækkelig til at sikre det korrekte match mellem støttemodtager og hjælper, anerkender styrelsen, at Falke havde beskrevet, at en kort opfølgende samtale kunne afholdes, såfremt Falke allerede havde afholdt en samtale med hjælperen, og at styrelsen således ikke har formuleret sig fyldestgørende i bemærkningen i indstillingsnotatet. Dette ændrer dog ikke på,

at styrelsen generelt ikke var betrygget i, at Falkes løsning ville sikre et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper. Forholdet har således ikke haft konkret betydning for styrelsens helhedsvurdering af Falkes tilbud på dette punkt. Det ligger inden for ordregivers skøn at vurdere, om noget er uklart, mens det er objektivt konstaterbart, hvorvidt en oplysning er indeholdt eller ej.

Styrelsen anerkender, at Falke har behandlet forholdet vedrørende endelig ansættelse af sekretærbistand i sit tilbud, men det var generelt uklart, hvorvidt Falke var i stand til at sikre et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper.

Det fastholdes derfor, at styrelsen også under punktet ”Sekretærbistand” for underkriteriet Kvalitet har evalueret Falkes løsningsbeskrivelse korrekt, sagligt og inden for rammerne af ordregivers skøn, og at styrelsen dermed med rette har vurderet, at Falkes løsningsbeskrivelse på dette punkt var af middel kvalitet.

For så vidt angår ”Personlig hjælp med vikardækning” var det styrelsens vurdering, at Falke generelt ikke havde beskrevet en procedure, der i tilfredsstillende grad betryggede styrelsen i, at Falke ville leve op til kravene, herunder sikre vikardækning til de støttemodtagere, der var særligt afhængige af den personlige hjælp. Styrelsens bemærkning omkring den klare procedure skal læses i sammenhæng med bemærkningen lige under i indstillingsnotatet, hvor styrelsen bemærkede, at det vurderedes urealistisk, at Falke ville ansætte medarbejdere, når vikarbehovet opstod. Dette forhold bidrog til, at de beskrevne procedurer samlet set efterlod styrelsen i tvivl om, hvorvidt Falke rent faktisk kunne løfte behovet for vikarer. Falke beskrev processerne med henblik på at kunne levere vikarer, men processerne virkede stadig noget ukonkrete, hvorfor styrelsen frygtede, at der kunne opstå en situation, hvor en studerende ville være forhindret i at deltage i undervisningen grundet manglende hjælper. Generelt var det uklart, hvordan Falke konkret ville gå til rekrutteringsopgaven, hvorfor styrelsen frygtede, at der tit ville opstå situationer, hvor der skulle rekrutteres i tilfælde af behov for vikar, hvilket styrelsen vurderede urealistisk at kunne nå inden for en meget kort tidsramme. Opfyldelse af kravet om levering af vikarer var helt afgørende for styrelsen, hvorfor den tilbudte, mangelfulde og urealistiske procedure for sikring af overholdelse af dette krav trak væsentligt ned.

Det bestrides, at styrelsen i øvrigt skulle have handlet forkert og usagligt under dette punkt ved i indstillingsnotatet at have bemærket, at det ikke fremgik af hverken Falkes eller DUOS' tilbud hvilke procedurer, der ville blive benyttet i forhold til specifik underretning af styrelsen, og at denne bemærkning alene var anført ved evalueringen af DUOS' tilbud, mens styrelsen havde flere bemærkninger til Falkes tilbud på dette punkt.

Som tidligere anført dokumenterer indstillingsnotatet ikke på udtømmende vis den omfattende evaluering og det skøn, styrelsen foretog ved evalueringen af tilbuddene, men fremhæver alene de forhold, der var udslagsgivende. Det forhold, at noget ikke var bemærket, betyder således ikke, at det ikke var genstand for evaluering. Styrelsen har evalueret begge tilbud i overensstemmelse med ligebehandlingsprincippet. Årsagen til, at der var flere negative forhold bemærket i forhold til Falkes tilbud, skyldtes, at der blev konstateret flere mangler, mens tilbuddet fra DUOS blev vurderet til i højere grad at tilbyde en løsning, der betryggede indklagede i, at der kunne leveres vikarer i overensstemmelse med kravene.

Det fastholdes på den baggrund, at styrelsen også under punktet ”Personlig hjælp med vikardækning” for underkriteriet Kvalitet har evalueret Falkes løsningsbeskrivelse korrekt, sagligt og inden for rammerne af ordregivers skøn, og at styrelsen dermed med rette har vurderet, at Falkes løsningsbeskrivelse på dette punkt var af begrænset kvalitet.

For så vidt angår ”Arbejdstid” var det styrelsens vurdering, at Falkes redegørelse for kravene til arbejdstid var meget overordnet beskrevet, hvorfor styrelsen ikke kunne udlede, hvordan Falke konkret ville håndtere situationer, hvor der skulle gives timer uden for normal arbejdstid. Det var således uklart, hvorvidt Falke var i stand til at opfylde kravene til arbejdstid, jf. punkt 4.5 i kravspecifikationen. Det var efter styrelsens vurdering ikke tilstrækkeligt, at Falke havde angivet, at Falke ikke havde nogen forbehold, eftersom der i dette tilfælde ikke var tale om et mindstekrav. Falke blev anmodet om en redegørelse for, ”hvordan kravene til arbejdstid vil blive håndteret”. Styrelsen vurderede ikke, at Falke i løsningsbeskrivelsen i tilfredsstillende grad havde redegjort for, hvordan Falke ville sikre, at kravene til arbejdstid ville blive håndteret. Kravene omkring anvendelse af støttetimer uden for normal arbejdstid, jf. punkt 4.5 i kravspecifikationen, var helt afgørende for styrelsen, hvorfor det trak ned, at Falkes håndtering heraf var uklar for indklagede.

Styrelsen fastholder derfor, at styrelsen også under punktet ”Arbejdstid” for underkriteriet Kvalitet har evalueret Falkes løsningsbeskrivelse korrekt, sagligt og inden for rammerne af ordregivers skøn, og at styrelsen dermed med rette har vurderet, at Falkes løsningsbeskrivelse på dette punkt var af begrænset kvalitet.

*Har styrelsen reelt foretaget en samlet – og ikke en individuel evaluering af de kvalitative underkriterier Kvalitet og Leveringssikkerhed*

Det bestrides, at styrelsen reelt har foretaget en samlet og ikke en individuel evaluering af underkriterierne Kvalitet og Leveringssikkerhed.

Det fremgår af afslagsskrivelsen af 20. juni 2018 til Falke, at styrelsen havde lagt vægt på de kriterier, der var fastsat i udbudsbetingelserne, og at styrelsen vurderede, ”at tilbuddet fra DUOS A/S for så vidt angår alle tre kriterier er udtryk for det bedste forhold mellem pris og kvalitet...”

Det fremgår endvidere af afslagsskrivelsen, at styrelsen havde vurderet, at ”den løsning som DUOS A/S tilbyder i høj grad opfylder udbudsmaterialets krav og styrelsens forventninger til kvalitet og leveringssikkerhed”, og at styrelsen samtidig havde vurderet ”at den løsning som N.T. Falke A/S tilbyder i middel grad opfylder udbudsmaterialets krav og styrelsens forventninger til kvalitet og leveringssikkerhed.”

Af styrelsens indstillingsnotat, der understøtter den faktisk foretagne evaluering, fremgår det, at styrelsen meget systematisk vurderede tilbuddene først i relation til underkriteriet Kvalitet og derefter i relation til underkriteriet Leveringssikkerhed.

Tilbuddene blev indledningsvist evalueret i forhold til underkriteriet Kvalitet og ved bedømmelse af, jf. udbudsbetingelserne punkt 4.6, ”I hvilket omfang Leverandørens løsningsmetode vil kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning, og der lægges særlig vægt på beskrivelse af tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav”. Derefter blev tilbuddene evalueret i forhold til underkriteriet Leveringssikkerhed og ved bedømmelse af, jf. udbudsbetingelserne punkt 4.6., ”Tilbudsgivers beskrivelse af løsningsmetode for levering, herunder tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav”.

Styrelsen lagde ved evalueringen af de enkelte underkriterier således vægt på forskellige forhold, og der blev foretaget en individuel og ikke en samlet evaluering af de kvalitative underkriterier.

Styrelsen forholdt sig ved evalueringen til Falkes samlede løsningsbeskrivelse og foretog en grundig og ikke en overfladisk evaluering. Når styrelsen i vid udstrækning har fremlagt dokumentation for, at Falkes løsningsbeskrivelse var uklar og mangelfuld, skyldes det, at det er sagens kerne, og at Falke i sagens natur ikke anfægter styrelsens evaluering de steder, hvor denne har ført til et for Falke gunstigt resultat.

### Ad påstand 3

Falke har gjort gældende, at styrelsen har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2 ved at tildele kontrakten til DUOS, idet styrelsen i evalueringen ikke fulgte den i udbudsmaterialet fastlagte evalueringsmodel og tilmed forskelsbehandlede de to tilbud i evalueringen, sådan som der nærmere er redegjort for under henholdsvis påstand 1 og 2.

Styrelsen har gjort gældende, at styrelsen med rette har tildelt kontrakten til DUOS, jf. det under påstand 1 og 2 anførte, og at styrelsen ikke herved har handlet i strid med principperne om ligebehandling og gennemsigtighed i udbudslovens § 2.

### Ad påstand 4

Falke har gjort gældende, at overtrædelserne vedrører forhold, der må antages at være fast forankret som en del af ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincipperne, uanset hvilke udbudsregler et udbud reguleres efter.

Forholdene ad påstand 1 og 2, der samlet set udgør en væsentlig overtrædelse af de udbudsretlige regler, bør medføre en annullation af tildelingsbeslutningen.

Styrelsen har gjort gældende, at styrelsen ikke har handlet i strid med de udbudsretlige regler, og at der derfor ikke foreligger noget grundlag for at annullere styrelsens tildelingsbeslutning af 20. juni 2018.

Selv om klagenævnet måtte finde, at der foreligger udbudsretlige overtrædelser, kan dette ikke føre til annullation af tildelingsbeslutningen, da overtrædelserne ikke har haft konkret betydning for udfaldet af evalueringen, idet det vindende tilbud blev vurderet at opfylde styrelsens behov væsentligt bedre på alle tre underkriterier.

#### Klagenævnet udtaler:

##### Ad påstand 1

Udbuddet blev gennemført efter reglerne i udbudslovens afsnit III, og styrelsen har herefter alene været forpligtet til at fastlægge en procedure i overensstemmelse med udbudslovens § 2, herunder fastsætte kriterier for tildeling, og træffe tildelingsbeslutning i overensstemmelse med den fastlagte procedure, jf. udbudslovens § 186 og § 188. Styrelsen har dermed ved formuleringen af udbudsmaterialet, fastsættelsen af tildelingskriteriet og de kvalitative underkriterier samt ved selve evalueringen af tilbuddene haft et meget vidt skøn.

Udbudslovens § 160 finder ikke anvendelse ved udbud af ydelser omfattet af udbudslovens afsnit III.

Styrelsen valgte at beskrive evalueringsmetoden og hvad der ville blive tillagt positiv vægt ved vurderingen af kriterierne, i udbudsmaterialet. Selv om styrelsen ikke var forpligtet til at følge reglerne i udbudslovens afsnit II, var styrelsen dog bundet af og forpligtet til at følge den evalueringsmetode, som styrelsen selv havde fastsat og offentliggjort.

Det er ikke et krav, at Pris og Kvalitet vurderes ud fra samme model, og der kan derfor anvendes forskellige prosakategoriseringer for henholdsvis Pris og kvalitative underkategorier, men det skal være gennemskueligt, om den fastsatte vægtning af underkriterierne er opfyldt, hvilket som udgangspunkt forudsætter en omregning af prosakategoriseringerne.

Styrelsen havde ved evalueringsmodellen fastsat, hvordan underkriterierne Pris, Kvalitet og Leveringssikkerhed blev vægtet. Styrelsen var derfor også forpligtet til at følge den offentliggjorte evalueringsmodel i forhold hertil, herunder således at vægtningen af underkriterierne og deres indbyrdes

vægtningsprocenter på en gennemskuelig måde blev afspejlet i evalueringen af hvert underkriterium.

Styrelsen oplyste i afslagsbrevet til Falke, at ”tilbuddet fra DUOS A/S for så vidt angår alle tre kriterier er udtryk for det bedste forhold mellem pris og kvalitet.” En beregnet vægtning af underkriterier får kun evaluermæssig betydning, hvis en tilbudsgiver er bedst på ét eller flere kriterier, men ikke på alle. Da DUOS netop var både billigere og samtidig bedre på begge de kvalitative underkriterier, var det ikke nødvendigt for styrelsen at beregne den indbyrdes vægtning af underkriterierne, da resultatet var givet på forhånd. På den baggrund, og da udbuddet blev gennemført efter udbudslovens afsnit III, finder klagenævnet, at vægtningen af underkriterierne på en tilstrækkelig gennemskuelig måde reelt blev afspejlet i evalueringen, og styrelsen har derfor ikke handlet i strid med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet.

Klagenævnet finder, at styrelsen i afslagsbrevet til Falke ikke skulle have oplyst, efter hvilken evalueringsmodel den samlede tilbudssum fremkom, da det fremgik af udbudsbetingelserne og prisbilaget, at grundlaget for vurderingen af underkriteriet Pris var den tilbudte timepris. Styrelsen var på den baggrund ikke forpligtet til at estimere et forventet forbrug, så der kunne beregnes en evalueringsteknisk tilbudssum, da tilbuddet med den laveste timepris automatisk også ville være det tilbud, der samlet havde den laveste pris.

Det bemærkes i øvrigt, at styrelsen i afslagsskrivelsen heller ikke var forpligtet til at oplyse om, hvilken timepris DUOS havde tilbudt, da denne oplysning må anses for omfattet af offentlighedslovens § 30, nr. 2, jf. også udbudslovens § 172.

Påstand 1 tages herefter ikke til følge.

#### Ad påstand 2

*Spørgsmålet om hvorvidt styrelsen har ladet opfyldelse af mindstekrav indgå i evalueringen af underkriterierne*

Klagenævnet finder ikke grundlag for at antage, at styrelsen har ladet opfyldelsen af mindstekrav indgå i evalueringen af underkriteriet Kvalitet i

forhold til punkterne Faciliterende hjælper/støtteperson, Arbejdstid, Administrativ praksis, Bevillingsrammer, Klager, Afrapportering og Etableringsperiode.

Klagenævnet har herved lagt vægt på følgende forhold:

I udbudsbetingelsernes bilag 1, kravspecifikation, var det i afsnit 1 fastsat, at ”Krav i afsnit eller underafsnit som er mindstekrav, er tydeligt markeret med betegnelsen ”Mindstekrav” (med rød skrift).”

I kravspecifikationen var alene krav 4.7 ”Landsdækkende levering” og krav 4.13 ”Anvendelse af styrelsens it-system” anført som mindstekrav.

Kravet vedrørende ”Landsdækkende levering” var formuleret således, at leverandøren skulle kunne ”levere landsdækkende personlig hjælp og have en administration, hvor der kan bestilles hjælpere til støttemodtagere i hele og alle dele af Danmark.”

Tilbudsgiverne blev for så vidt angår ”Landsdækkende levering” anmodet om at ”redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil sikre landsdækkende levering af personlig hjælp, samt tilbudsgiveres administration heraf, med henblik på at styrelsen kan vurdere, om mindstekravet er opfyldt.”

For så vidt angår ”Anvendelsen af styrelsens it-system” blev tilbudsgiverne anmodet om at ”bekræfte, at tilbudsgiveren vil modtage bestillinger i styrelsens it-system.”

Det fremgår af indstillingsnotatet, at styrelsen for begge mindstekravs vedkommende fandt, at såvel Falke som DUOS opfyldte mindstekravene.

Der er ikke grundlag for at antage, at udbudsmaterialet i øvrigt indeholdt mindstekrav, ligesom de punkter, hvor tilbudsgiverne blev anmodet om at ”redegøre” for specifikke forhold i kravspecifikationen, ikke kan gøre det ud for mindstekrav, herunder henset til det, der var fastsat i indledningen til kravspecifikationen, og da redegørelserne vedrørte opfyldelsen af de pågældende krav, som således indgik i evalueringen af underkriterierne, herunder med henblik på at vurdere, i hvilket omfang tilbudsgivers løsningsmetode ville kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning.



I modsætning til kravene i kravspecifikationens pkt. 4.7 og 4.13 var det ikke udtrykkeligt anført i udbudsmaterialet, at kravet i kravspecifikationens punkt 4.5 (Arbejdstid) om, at det skulle være muligt for støttemodtageren at anvende op til 10 % af timerne udenfor almindelig arbejdstid, skulle have karakter af mindstekrav. Det fremgik dog af kravspecifikationen, at det "skal" være muligt. Dette skal imidlertid læses i sammenhæng med det øvrige udbudsmateriale, herunder at det af udbudsbetingelsernes pkt. 4.6 fremgik, at underkriteriet Kvalitet ville blive bedømt på grundlag af tilbudsgivers beskrivelse af opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav, som der ville blive lagt særlig vægt på, og i hvilket omfang leverandørens løsningsmetode ville kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning. Når dette sammenholdes med, at tilbudsgiverne i kravspecifikationen for så vidt angår "Arbejdstid" blev anmodet om i løsningsbeskrivelsen at "redegøre for, hvordan kravene til arbejdstid ville blive håndteret", finder klagenævnet, at det må have været klart, at dette punkt ville indgå i evalueringen, idet de forskellige metoder og arbejdsgange til sikkerhed for opfyldelsen af kravet kunne være af større eller mindre betydning for påvirkningen af kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning. Det var derfor korrekt, at styrelsen evaluerede i forhold hertil, uanset Falke måtte have tilkendegivet, at alle betingelser ville blive efterkommet.

Vedrørende henvisningen i indstillingsnotatet for så vidt angår tilbuddet fra DUOS i relation til Arbejdstid om, at "tilbudsgiver har erfaring med nedestående procedurer for tilrettelæggelse af arbejdstiden:", finder klagenævnet, at det - sådan som begrundelsen er formuleret og opstillet - ikke ses at være selve "erfaringen", der har været tillagt betydning ved evalueringen, men mere indholdet af erfaringen, som underbygger kravene i pkt. 4.6 for så vidt angår timer uden for normal arbejdstid og processen i forbindelse hermed.

*Spørgsmålet om hvorvidt styrelsen har evalueret på uforudsigelige/ukendte forhold, som ikke er anført i udbudsmaterialet, og om styrelsen i relation til navnlig "rekruttering og ansættelse" har evalueret på samme forhold flere gange*

Falke har henvist til, at styrelsen har været uberettiget til at lægge vægt på en række forhold, som var ukendte for Falke, og som heller ikke kunne udledes af udbudsmaterialet, herunder at forholdene ville blive tillagt særlig

stor værdi, samt at styrelsen har tillagt forskellige forhold værdi, som tilbudsgiverne ikke på forhånd var bekendt med, og at evalueringen på den baggrund var vilkårlig, usaglig og uigennemsigtig.

For Falkes vedkommende drejer det sig om følgende forhold: *Arbejdstid* - at støttetimer kunne anvendes uden for normal arbejdstid og beskrivelsen af funktioner i Syskom, *Administrativ praksis* - håndtering af henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold for hjælpere, Falkes organisation og at besvarelse af henvendelse skete senest dagen efter modtagelse, *Bevillingsrammer* - krav til faktura, fakturering pr. måned inklusiv bilag, og at der skete løbende opfølgning på støttens iværksættelse, *Klager* - underrettingsprocedure ved klager, *Afrapportering* - årlige afrapporteringer, indhold, jf. kravspecifikationen, at oplysningerne løbende blev registreret i Falkes IT-system, og at rapporterne blev udarbejdet pr. region i et regneark, og *Etableringsperiode* - rekruttering af hjælpere i etableringsperioden, om Falke forventede at overtage eksisterende personale fra DUOS og på opnåelse af fornødne kompetencer hos hjælpere i etableringsperioden.

For DUOS' vedkommende drejer det sig om følgende forhold: *Arbejdstid* - erfaring med tilrettelæggelse af arbejdstid, at øget lønudgift løftes af DUOS, og at en eventuel placering af timer uden for normal arbejdstid skulle drøftes med styrelsen og uddannelsesstedet, *Administrativ praksis* - DUOS siden 2001 har haft et samarbejde med styrelsen, at DUOS havde en SPS-enhed, der varetog kontakten med de involverede parter, at der var kontaktmuligheder til SPS, og at der var kvalificeret sparring/vejledning på SPS-området, *Bevillingsrammer* - mulighed for at få fremsendt kvitteringer for leverede ydelser, og at der skete løbende opfølgning på støtten i forhold til leveringstid, *Klager* - usikkerhed om hvorvidt mundtlige klager skulle klagesagsbehandles, og at klager ikke straks blev sendt til styrelsen, men først til hjælperen, *Afrapportering* - at der var tilgængelige oplysninger via DUOS' IT-system, og *Etableringsperiode* - at der som eksisterende leverandør ikke iværksættes ekstra aktiviteter i etableringsperioden, men at der dog gennemføres almindelige aktiviteter i forbindelse med opstart.

Klagenævnet finder, at styrelsen vedrørende Arbejdstid, Administrativ praksis, Bevillingsrammer, Klager, Afrapportering og Etableringsperiode ikke har evalueret eller lagt vægt på forhold - hverken i positiv eller negativ retning - der ikke var anført i eller kunne udledes af udbudsmaterialet af en rimelig oplyst og normalt påpasselig tilbudsgiver. Styrelsen har derfor ikke

inddraget forhold i tilbudsevalueringen, som ligger uden for rammerne af styrelsens vide evalueringstekniske skøn, ligesom der ikke er grundlag for at antage, at styrelsen har handlet usagligt.

Klagenævnet har herved overordnet lagt vægt på, at det ikke er et krav, at ordregiveren i udbudsmaterialet giver en udførlig og udtømmende beskrivelse af, hvad der tillægges betydning ved vurderingen af de kvalitative underkriterier, og at der efter udbudslovens afsnit III, som dette udbud blev gennemført efter, gælder endnu lempeligere krav til beskrivelsen af, hvad der vil blive lagt vægt på. Der kan således lægges vægt på forhold, som ikke udtrykkeligt er anført i udbudsmaterialet. Dette forudsætter dog, at underkriteriet giver udtrykkeligt grundlag herfor. Derimod er det et krav, at der oplyses om forhold, som der lægges afgørende vægt på, samt forhold, som der efter sædvanlig forståelse af, hvad der ligger inden for rammerne af det pågældende kriterium, må anses for usædvanligt at tillægge betydning.

Klagenævnet har herefter lagt vægt på indholdet af udbudsbetingelsernes pkt. 4.6 – hvoraf det fremgår, at underkriteriet Kvalitet ville blive bedømt på grundlag af tilbudsgivers beskrivelse af opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav, som der ville blive lagt særlig vægt på, og i hvilket omfang leverandørens løsningsmetode ville kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning – og indholdet af kravspecifikationen for de enkelte punkter for underkriteriet Kvalitet sammenholdt med indholdet af henholdsvis afslagsskrivelsen og indstillingsnotatet.

Særligt for så vidt angår forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse” bemærkes, at styrelsen efter indholdet af udbudsbetingelsernes punkt 4.6 og kravspecifikationen for så vidt angår Sekretærbistand, Praktisk hjælp, Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet, Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde, Faciliterende hjælper/støtteperson, Personlig hjælp med vikardækning og Studierejser findes at have været berettiget til at inddrage forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse”, selv om dette punkt fremgår som et særskilt punkt 4.3 (Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse) i kravspecifikationen, da dette punkt i al væsentlighed omhandler de mere overordnede rammer. Under pkt. 4.3 blev der således evalueret på de mere generelle, administrative og overordnede krav til ydelser vedrørende rekruttering og ansættelse af personlige hjælpere, herunder leverandørens tidsfrister i sagsbehandlingen, kompetenceudvikling samt hvilke krav der var til gennemførelse af ansættelsessamtaler. At det var be-

rettiget at inddrage forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse” ved bedømmelsen af andre punkter for underkriteriet Kvalitet understøttes af, at Falke i sin løsningsbeskrivelse for flere af punkterne selv beskrev rekrutterings- og ansættelsesmæssige forhold. Det kan derfor ikke have været uforudsigeligt for Falke, at forhold omkring ”rekruttering og ansættelse” ville blive tillagt vægt også udover punkt 4.3. Da det i al væsentlighed ikke var de samme forhold vedrørende ”rekruttering og ansættelse”, som der blev evalueret på, men forskellige forhold relaterende sig til sikring af kvaliteten af de ydelser, der skulle leveres under kontrakten, finder klagenævnet, at forholdet ikke indgik to steder ved evalueringen.

Styrelsen tillagde det ved evalueringen af punktet Administrativ praksis for underkriteriet Kvalitet positiv betydning, at DUOS’ SPS-enhed kunne kontaktes inden for normal arbejdstid, og at den principielt altid var tilgængelig. Det fremgik tilsvarende af Falkes løsningsbeskrivelse, at Falke garanterede, at der var kvalificeret personale tilgængelig inden for alle kompetenceområder i administrationens åbningstid, der som minimum ville være hverdage mellem 08:00 og 16:00, og at man havde en vagtordning med døgnbemanding. Dette blev imidlertid ikke fremhævet ved begrundelsen i forhold til Falkes tilbud. Da styrelsen fandt anledning til at fremhæve denne kontaktmulighed ved evalueringen af tilbuddet fra DUOS, burde der under henvisning til ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet også være gjort en bemærkning herom ved evalueringen af tilbuddet fra Falke.

Der er ikke grundlag for at antage, at styrelsen ved evalueringen af punktet Administrativ praksis for underkriteriet Kvalitet lagde vægt på, at styrelsen tidligere havde haft en samarbejdsaftale med DUOS om levering af personlig hjælp, da det anførte i indstillingsnotatet må anses som en forklaring til det andet punkt om baggrunden for, at DUOS har etableret en særlig SPS-enhed, jf. angivelsen af ”derfor”.

Selv om styrelsen i indstillingsnotatet ikke direkte ses at have forholdt sig til de aktiviteter, som Falke foreslog i sin løsningsbeskrivelse for så vidt angår punktet Etableringsperiode for underkriteriet Kvalitet, er der efter de foreliggende oplysninger og indholdet af indstillingsnotatet i øvrigt ikke grundlag for at fastslå, at styrelsen undlod at foretage en evaluering inden for rammerne af og i overensstemmelse med udbudsmaterialet.

Der er heller ikke grundlag for at antage, at styrelsen ved evalueringen af Administrativ praksis og Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse har inddraget det samme forhold vedrørende organisation og håndtering af løn- og ansættelsesforhold. Klagenævnet har herved lagt vægt på, at det for så vidt angår Administrativ praksis fremgår af indstillingsnotatet, at det ikke fremgik klart, ”at tilbudsgiver kan håndtere henvendelser vedrørende løn- og ansættelsesforhold...”, mens det for så vidt angår Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse fremgår, at ”tilbudsgivers redegørelse for sin arbejdsgiverorganisation burde have været mere fyldestgørende ... således at styrelsen kunne danne sig et overblik over beslutningsvejene i organisationen...” Selv om beskrivelsen af organisatoriske forhold indgik i evalueringen af begge punkter, var det således ikke identiske forhold, der blev evalueret på. Efter indholdet af indstillingsnotatet under punktet Ansættelses- og arbejdsgiverforpligtelse er der ikke grundlag for at antage, at styrelsen lod selve den omstændighed, at Falke ikke havde fremsendt et organisationsdiagram, trække ned.

*Spørgsmålet om hvorvidt styrelsen har forskelsbehandlet tilbuddene fra henholdsvis Falke og DUOS*

Uanset der ved evalueringen af Falkes tilbud under punkterne Sekretærbi-stand, Praktisk hjælp, Støtteperson-ydelser på ungdomsuddannelsesområdet, Støtteperson-ydelser på det videregående uddannelsesområde, Personlig hjælp med vikardækning, Grundlæggende kvalifikationer, Kurser og faglig instruktion, Opførsel, fremtræden, fleksibilitet og opfølgning og Studierejser ikke var anført bemærkning om, hvorvidt styrelsen fandt Falkes løsningsbeskrivelse ”gennemarbejdet og detaljeret”, og der var anført bemærkning herom for så vidt angår tilbuddet fra DUOS, finder klagenævnet ikke grundlag for derved at antage, at styrelsen har forskelsbehandlet de to tilbudsgivere ved, at styrelsen skulle have undladt at vurdere Falkes tilbud i forhold hertil.

Klagenævnet har herved lagt vægt på, at styrelsen ved evalueringen for så vidt angår tilbuddet fra Falke på de enkelte punkter anførte en række uklarheds- og bekymringspunkter, som naturligt må forstås således, at styrelsen eksplicit ikke fandt løsningsbeskrivelsen ”gennemarbejdet og detaljeret”, uanset dette ikke direkte blev anført, hvilket må have stået klart for en almindelig oplyst og normal påpasselig tilbudsgiver. Efter indholdet af kravspecifikationen, hvor en ”gennemarbejdet og detaljeret beskrivelse...” ville

blive vægtet positivt, var der herefter alene anledning til at gøre en bemærkning herom ved bedømmelsen, såfremt der var grundlag herfor, hvilket der alene var for DUOS' vedkommende.

Der er heller ikke i øvrigt grundlag for at antage, at styrelsen har evalueret tilbuddene fra henholdsvis Falke og DUOS forskelligt. Den omstændighed, at der er givet forskellige begrundelser i styrelsens evalueringsnotat for henholdsvis tilbuddet fra Falke og tilbuddet fra DUOS, samt at begrundelserne varierede i omfang, kan ikke i sig selv føre til, at der er grundlag for at antage, at der er sket en forskelsbehandling af de to tilbudsgivere i strid med udbudslovens § 2, da styrelsen – herunder henset til at udbuddet blev gennemført efter udbudslovens afsnit III – indenfor rammerne af sit vide evalueringsmæssige skøn har været berettiget til at anføre, beskrive og dokumentere de væsentligste karakteristika i tilbuddene, som har været udslagsgivende for tilbudsevalueringen, og som styrelsen navnlig lagde vægt på.

*Spørgsmålet om hvorvidt styrelsen har foretaget et forkert og usagligt skøn*

Det følger af klagenævnets praksis, at en ordregiver skal udarbejde en skriftlig evalueringsrapport, der viser, hvorledes ordregiver er nået frem til tildelingsbeslutningen. Evalueringsrapporten skal blandt andet kunne tjene som dokumentation og begrundelse i forbindelse med ordregivers oplysninger til forbigåede tilbudsgivere. Det er ikke et krav, at evalueringsrapporten skal indeholde en gengivelse af alle detaljer i evalueringen, og en ordregiver er som anført ikke forpligtet til at give en begrundelse for resultatet af evalueringen på delkriterieniveau, medmindre delkriteriet har haft væsentlig indflydelse på udfaldet af evalueringen.

Ved vurderingen af, om en ordregiver har overholdt ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet, indgår evalueringsrapporten som dokumentation/støtte for vurderingen heraf i forhold til det offentliggjorte udbudsmateriale og den fremsendte afslagskrivelse til de forbigåede tilbudsgivere.

Klagenævnet sætter ikke sit eget skøn i stedet for det skøn, den ordregivende myndighed har udøvet. Dette må i særdeleshed gælde i forbindelse med et udbud som det foreliggende efter udbudslovens afsnit III. Klagenævnet tilsidesætter alene det skøn, som den ordregivende myndighed har udøvet ved bedømmelsen af tilbudsgivernes opfyldelse af kvalitative kriterier, hvis

ordregiveren åbenbart har overskredet den vide grænse, der gælder for ordregiverens evalueringstekniske skøn eller har handlet usagligt.

Klagenævnet finder efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at antage, at styrelsen ved bedømmelsen af punkterne Sekretærbistand, Faciliterende hjælper/støtteperson, Personlig hjælp med vikardækning, Arbejdstid, Administrativ praksis, Bevillingsrammer, Klager, Afrapportering og Etableringsperiode for underkriteriet Kvalitet åbenbart har overskredet den vide grænse, der gælder for ordregiverens evalueringstekniske skøn eller har handlet usagligt.

Klagenævnet har herved lagt vægt på indholdet af udbudsbetingelsernes pkt. 4.6 – hvoraf det fremgår, at underkriteriet Kvalitet ville blive bedømt på grundlag af tilbudsgivers beskrivelse af opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav, som der ville blive lagt særlig vægt på, og i hvilket omfang leverandørens løsningsmetode ville kunne påvirke kvalitetsniveauet af opgaveløsningen i positiv retning – og indholdet af kravspecifikationen for de enkelte punkter for underkriteriet Kvalitet sammenholdt med indholdet af henholdsvis afslagsskrivelsen og indstillingsnotatet.

Den omstændighed, at Falke i sin løsningsbeskrivelse under punktet Arbejdstid for underkriteriet Kvalitet havde indsat et skærmprent af Falkes resourcedatabase, kan ikke føre til en ændret vurdering i forhold til punktet Sekretærbistand for underkriteriet Kvalitet. Klagenævnet har herved lagt vægt på, at skærmprentet var indsat uden nærmere henvisning eller kommentarer, og at der på den baggrund ikke er grundlag for at tilsidesætte styrelsens vurdering af, at det var uklart, om skærmbilledet angik mulige søgbare parametre, herunder da en ren opstilling ikke i sig selv ville kunne gøre det ud for en redegørelse for, hvordan de søgbare parametre ville understøtte sandsynligheden for et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper.

Det, som Falke har anført om tjeklisten under punktet Sekretærbistand for underkriteriet Kvalitet, og at denne sammen med spørgeskema først udarbejdes, når der er en ydelse, kan heller ikke føre til en ændret vurdering.

Klagenævnet har herved lagt vægt på, at der efter indholdet af kravspecifikationen sammenholdt med Falkes løsningsbeskrivelse ikke er grundlag for at tilsidesætte styrelsens vurdering af, at styrelsen havde svært ved konkret

at vurdere kvaliteten af den opfølgning, som ville finde sted, da det ikke var konkretiseret, hvad Falke ville fokusere på ved opfølgninger, og at styrelsen overordnet ikke var betrygget i eller kunne se, at Falke reflekterede over behovet for et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper.

Styrelsen har anerkendt, at Falke under punktet Sekretærbistand for underkriteriet Kvalitet havde beskrevet, at en kort opfølgende samtale kunne afholdes, såfremt Falke allerede havde afholdt en samtale med hjælperen, og at styrelsen således ikke har formuleret sig fyldestgørende i bemærkningen i indstillingsnotatet. Styrelsen har endvidere anerkendt, at Falke havde behandlet forholdet vedrørende endelig ansættelse af sekretærbistand i sit tilbud. Der er efter de foreliggende oplysninger dog ikke grundlag for at antage, at dette konkret har haft betydning for styrelsens helhedsvurdering af Falkes tilbud på dette punkt, herunder om at styrelsen generelt ikke var betrygget i, at Falkes løsning ville sikre et korrekt match mellem støttemodtager og hjælper.

*Spørgsmålet om hvorvidt styrelsen har foretaget en samlet og ikke en individuel evaluering af de kvalitative underkriterier Kvalitet og Leveringssikkerhed*

På baggrund af indholdet af afslagsskrivelsen til Falke sammenholdt med oplysningerne i indstillingsnotatet, hvor styrelsen foretog en systematisk, individuel og særskilt evaluering af tilbuddene i forhold til henholdsvis Kvalitet og Leveringssikkerhed, finder klagenævnet ikke grundlag for at antage, at styrelsen foretog en samlet evaluering af tilbuddene i forhold til de kvalitative underkriterier og således undlod at vurdere tilbuddene individuelt i forhold hertil.

Det forhold, at der måtte være anvendt identiske sproglige formuleringer ved evalueringen af henholdsvis Kvalitet og Leveringssikkerhed, kan efter det foreliggende ikke føre til et andet resultat. Det bemærkes i den forbindelse, at det fremgår af udbudsbetingelsernes pkt. 4.6, at Leveringssikkerhed ville blive bedømt på grundlag af ”Tilbudsgivers beskrivelse af løsningsmetode for levering, herunder tilbudsgivers opfyldelse af de i udbudsmaterialet stillede krav”. Ved bedømmelsen af underkriteriet Kvalitet indgik ”løsningsmetode” og ”opfyldelse” tilsvarende.

Påstand 2 tages herefter ikke til følge.



Ad påstand 3

Efter det, der er anført under påstand 1 og 2, tages påstanden ikke til følge.

Ad påstand 4

Særligt for så vidt angår den omstændighed, at styrelsen i sin begrundelse for devalueringen af punktet Administrativ praksis for underkriteriet Kvalitet ikke henviste til, at Falke have tilbudt en løsning med kontaktmulighed for alle kompetenceområder i administrationens åbningstid og en vagtordning, findes dette ikke at have haft betydning for den konkrete evaluering, da Falke opnåede en meget høj karakter for dette punkt, hvilket ellers ikke ville have været tilfældet, såfremt teamkoordinatorernes tilgængelighed ikke var indgået, da dette var et centralt punkt i kravspecifikationen.

Efter det, der er anført under påstand 1-3, tages påstanden ikke til følge.

Herefter bestemmes:

Klagen tages ikke til følge.

N. T. Falke A/S skal i sagsomkostninger til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet betale 30.000 kr., der betales inden 14 dage efter modtagelsen af denne kendelse.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Jesper Stage Thusholt

Genpartens rigtighed bekræftes.

Heidi Thorsen  
kontorfuldmægtig