

Referat af markedsdialog

Bygningsstyrelsen indkaldte ved vejledende forhåndsmeddelelse 415807-2017, samt opslag på Bygningsstyrelsens hjemmeside, til markedsdialog vedrørende udbud af integreret facility management. Det var herefter muligt for interesserede potentielt kommende leverandører at tilmelde sig via Bygningsstyrelsens hjemmeside.

Tid og sted

Bygningsstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 39, 2500 Valby

Uge 47 og 48

Mødernes varighed var 2,5 time og blev afholdt individuelt med hver deltager.

Mødedeltagere

- Coor A/S
- Forenede Service A/S
- ISS Facility Services A/S
- Konsortium med deltagere fra Elite Miljø A/S, Cheval Blanc Service Restauranter A/S og Lindpro A/S
- Servicekonsortiet.dk (Konsortium med deltagere fra Kongsvang Rengøringservice A/S, J. Nørgaard Café A/S, OK Nygaard A/S og G4S).
- Konsortium med deltagere fra Danren Bogdol A/S

Øvrige

Fra Bygningsstyrelsen 3-4 deltagere fra FM-enheden

1. Formål

Formålet med markedsdialogen var at forberede det kommende udbud bedst muligt med henblik på at sikre, at udbudsgrundlaget og gennemførelsen af udbuddet får et indhold og en kvalitet, som gør det attraktivt for markedet. Bygningsstyrelsen havde forinden offentliggjort et omfattende informationsmateriale med spørgsmål til deltagerne (ligger på Bygningsstyrelsens hjemmeside), men der var også afsat tid til at tale om øvrige temaer.

Alle deltagerne var velforberedte, og Bygningsstyrelsen fik mange gode input til arbejdet med det kommende udbud.

2. Hovedtemaer

2.1. Udbudsdesign

Der var grundlæggende opbakning til tidsplanen med offentliggørelse af udbudsmaterialet den 15. august 2018, indgåelse af kontrakt den 19. april 2019 og idriftsættelsesdato den 1. oktober 2019. Der var lidt forskellige input til enkelte delelementer i tidsplanen, som Bygningsstyrelsen tager med i det videre arbejde.

Der var blandt deltagerne enighed om, at besigtigelserne skal ligge så tidligt i tilbudsprocessen som muligt, og at det er vigtigt, at besigtigelserne af de enkelte lokaliteter ligger

på forskellige tidspunkter, da det er de samme personer, der skal besigtige lokaliteterne indenfor de enkelte serviceområder. Tværfaglige besigtigelser kan også være en fordel, da man allerede her vil kunne få en fornemmelse af mulige synergier. Ikke alle mindre bygninger behøver at blive besigtiget, såfremt der er udførlige data i udbudsmaterialet om bygningernes stand, glas- og vinduespartier, antal arbejdspladser mv. – gerne med billeder. Alle kantiner vurderes dog at skulle besigtiges.

Det anbefales generelt, at data er udarbejdet så korrekt og præcist som muligt, således at alle byder på samme oplyste grundlag. Efter kontraktunderskrivelse blev det anbefalet at give leverandørerne adgang til- og stille krav om, at gennemføre en detaljeret gennemgang af kontraktmaterialet for at sikre sig, at det angivne stemmer med virkeligheden, således at eventuelle afvigelser hurtigt kan afstemmes med Bygningsstyrelsen.

Deltagerne udtrykte forståelse for Bygningsstyrelsens ønske om, at alle leverancer skal opleves som en del af den samlede FM-leverance, selvom der i nogle tilfælde anvendes underleverandører. I udgangspunktet er det ikke et problem, at der bliver stillet krav til underleverandører – men det anbefales, at Bygningsstyrelsen allerede i udbudsmaterialet uddyber, hvilke krav der gælder, så leverandøren sikrer sig, at dennes ønskede underleverandører lever op til disse krav.

I forbindelse med drøftelser om KPI'er og brugertilfredshed blev det nævnt, at det er vigtigt, at der er lavet før-målinger på brugertilfredshed for at kunne sammenligne med tilfredshedsmålinger i kontraktens løbetid. Billeddokumentation blev anbefalet som et dokumentationsmiddel.

2.2. Kommercielle vilkår

For at kunne efterleve effektiviseringsønsket på op mod 30 pct. forudsætter det, at udbuddet designes med en partnerskabstilgang, og desuden gøres markedskonformt på alle parametre. Det er i den forbindelse fx vigtigt, at leverandøren får en høj grad af frihed til at planlægge leverancerne og i samarbejde med Bygningsstyrelsen mulighed for at optimere på serviceområderne i kontraktens løbetid. Det kan både ske ved tiltag som fokus på madspild, affaldssortering og egen oprydning samt ved at skabe mulighed for de nye teknologiske fremskridt. Bygningsstyrelsen bør i sin incitamentsmodel i den henseende bl.a. have fokus på økonomiske incitamenter for leverandøren til at mindske sin omsætning.

Markedet for facility management er generelt blevet mere modent og bevæger sig mod partnerskabstilgangen og den innovative aftale. Det påpeges, at bodsregimer som udgangspunkt ikke er forenelige med et sådant samarbejde, og at det i denne sammenhæng er mere hensigtsmæssigt at starte ud med en lavere pris og have incitamenter til at opnå bonus, hvis f.eks. KPI'er og brugertilfredshedsmålinger er gode.

I forhold til prismodellen bør fokus være på at medtage de vigtigste cost drivers og ikke at gå for langt ned i detaljen.

Kontrakten skal som minimum være på 5 år, da det tager tid og ressourcer for begge parter at starte et nyt stort samarbejde op. Det blev desuden anbefalet at lade aktivering af forlængelsesoptioner afhænge af fx brugertilfredshed. Endelig blev det anbefalet, at tænke i lange kontraktperioder med mulighed for, at begge parter kan initiere en forkortelse af samarbejdet.

2.3. IT understøttelse

De etablerede IFM-aktører har oftest egne it-systemer, som de vil foretrække at anvende. Såfremt Bygningsstyrelsens system skal anvendes kan leverandørerne miste blandt andet synergier til andre kunder, ligesom man vil være opmærksomme transaktionsomkostninger forbundet med IT integrationer. Markedet er dog ikke uvant med at anvende kundernes serviceportal/ticket-systemer. Uanset hvilken løsning der vælges, må den ikke tage fokus væk fra, at driften kommer godt i gang.

2.4. Virksomhedsoverdragelse

Deltagerne havde generelt stort fokus på virksomhedsoverdragelse. For servicevirksomheder er medarbejderne deres vigtigste aktiv, og vigtigheden, af at overdragelsen foregår så organiseret og gnidningsfrit som muligt, blev pointeret. De overdragede medarbejderes oplevelse i forbindelse med flytningen og den generelle medarbejdertilfredshed har stor betydning for leverandørerne. Der blev derfor opfordret til, at staten prioriterer frekvent, klar og tydelig kommunikation til de medarbejdere, der er berørt.

Det blev påpeget, at den kommende leverandør har behov for medarbejderne, da de ikke selv har medarbejdere til at bemande løsningen, såfremt de skulle vinde udbuddet. Over tid vil der forventeligt ske en tilpasning af antallet.

I branchen har man stor erfaring med virksomhedsoverdragelse af medarbejdere. Kvotekrav til IGU'er, elevpladser, flexmedarbejdere er ikke problematiske.

I forhold til overtagelse/lån af tjenestemænd er erfaringerne generelt begrænsede, og der er en vis bekymring for, hvad en eventuel ordning på området vil indebære.

Bygningsstyrelsen skal tage stilling til, om omkostningerne i forbindelse med opstart og virksomhedsoverdragelse skal prissættes særskilt og/eller skal ligge i starten af kontraktperioden. Ved at bede markedet udskille denne del vil man bedre kunne gennemskue prisen for den primære drift.

2.5. Implementering

En periode på mellem fem og seks måneder fra underskrift til driftsstart blev generelt vurderet som passende. Flere deltagere påpegede dog, at det vil være hensigtsmæssigt at indarbejde muligheden for at starte kontrakten i flere geografisk inddelte faser/etaper.

Det blev i øvrigt gennemgående påpeget, at der ville være en sammenhæng mellem markedets prissætning af opgaven og den periode, hvori leverandøren kun bliver målt på fremdrift og kritiske leverancefejl. Der blev anbefalet en grace-periode på minimum seks måneder.