

Referat af markedsdialog

3. juli 2020

J.nr. 20/01216

Tid og sted

Bygningstyrelsen, Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V

Uge 24 – 27

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

Mødedeltagere

- ISS Facility Services A/S
- Forenede Service A/S
- CBRE Global Workplace Solutions
- Sodexo A/S
- Coor A/S
- Kongsvang Cleaning & Facility A/S og Cheval Blanc Service Restauranter A/S

Øvrige

Fra Bygningstyrelsen 3-6 deltagere fra CFM.

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 og hvor de stillede krav er afvejede og proportionale med formålene.

Bygningstyrelsen havde forinden offentliggjort informations- og forberedelsesmateriale med spørgsmål til deltagerne (findes på Bygst.dk), men der var også afsat tid til øvrige temaer og Bygningstyrelsen opfordrede til en åben og ærlig dialog, hvor også andre emner kunne drøftes.

Alle deltagerne var velforberejede og Bygningstyrelsen fik mange gode input til det videre arbejde.

2 Hovedtemaer

2.a Adgang til markedet for SMV'er

Dette er en stor kontrakt og realistisk set vil en SMV ikke kunne løfte opgaven alene som kontraktpart til Bygningstyrelsen. For at blive leverandør, vil en SMV virksomhed skulle slå sig sammen og byde med andre virksomheder eller være underleverandør til den vindende leverandør.

Der findes ikke "den gyldne" nøgle til, hvordan det sikres, at den vindende leverandør i flere tilfælde kan og vil anvende underleverandører, men en mulighed er at vedlægge et 'Code of Conduct', der f.eks. gør opmærksom på, at Bygningsstyrelsen lægger vægt på, at leverandøren giver sine underleverandører fair og rimelige betalingsvilkår.

Det er vigtigt at sige, at mange leverandører allerede anvender et hav af underleverandører, både til at levere services, men også til at levere råvarer og materialer.

I bølge 1 lagde Bygningsstyrelsen meget vægt på, at skiftet fra mange til én leverandør skulle kunne værkes og så positivt på forhold, der understøttede dette. Det vil være lettere at bruge underleverandører til diverse ad hoc opgaver, hvis der fokuseres mere på den enkeltes faglighed frem for at, der stilles krav om, at disse skal bære en bestemt uniform, køre i en bestemt bil eller i det hele taget være skolet i hovedleverandørens mindset.

En udfordring for små underleverandører er, at de i mange tilfælde skal administrere lige så mange forskellige krav som hovedleverandøren; f.eks. sikkerhedskrav og persondata-håndtering. Det er med til at sætte barrierer for små virksomheder.

Der var delte meninger om, hvad effekt det havde, at Bygningsstyrelsen denne gang har en "københavnerbølge", hvor alle kunder er centreret i Københavnsområdet. Det overordnede budskab var, at der ikke er et lige så stort behov for underleverandører på almindelige faste ydelser, som i udkantsområder, men det vil muligvis være lettere at styre forskellige underleverandører og at det er nemmere virksomheder baseret lokalt i området, at få en stor opgave hos den vindende tilbudsgiver.

2.b Bæredygtighed og grøn omstilling

Centreringen af opgaverne omkring København vil derimod kunne gøre noget positivt ift. transport, da det vil være muligt at transportere sig grønt rundt imellem kunderne. Krav om øget kørsel med elbiler og el cykler kræver imidlertid at infrastrukturen er til rådighed i form af ladestander og p-pladser. En mulighed kunne også være en fælles bil/cykelpark mellem Bygningsstyrelsen og leverandøren.

Nærværende aftale løber forventelig frem til 2029 og dermed frem til lige før regeringen skal have nået målet om 70 % begrænsning af udledningen af CO₂ og andre klimagasser. Det er dermed vigtigt, at Bygningsstyrelsen sikrer, at der i aftalens løbetid arbejdes med at nedbringe udledningen. Alt kan ikke implementeres på én gang og må ske i respekt for udviklingen.

Markedsaktørerne er generelt meget engagerede og villige til at bidrage positivt til den grønne omstilling, og er også i vid udstrækning åbne for at der stilles krav til certificeringer, miljømærker, cradle to cradle mv. og der var gode drøftelse om, hvordan det sikres, at der fås mest grønt for pengene. Det skal sikres, at der ikke stilles ufravigelige krav, som koster alt for meget at leve op til mod en lille gevinst for miljøet. Det blev tilkendegivet, at de ønskede opfølgning på opstillede krav fra begge sider.

Bygningsstyrelsen ønsker at være inspirationsprojekt til, hvordan der kan arbejdes med grøn omstilling i staten, og der er et arbejde i gang med at etablere en baseline for udledningen, som konkrete tiltag i kontraktperioden skal kunne måles op imod. Uden en sådan kan det blive svære u håndgribelig diskussioner og det kan være svært at udregne effekten af enkeltstående ting.

Det blev pointeret, at der er vigtigt med tydelighed omkring, hvad der måles- og lægges vægt på. F.eks. går nogen meget op i at begrænse anvendelsen af kemi, men dette har ikke den store effekt på CO2 udledningen.

På forhånd at kræve en 10 % reduktion årligt ift. en given baseline vil være risikofyldt for leverandøren, da de ikke ved, hvad der kommer af nye teknologier mv. i fremtiden og om de derfor vil kunne leve op til det. Det afhænger også meget af den omfattede bygningsmasse, da det er svært at energioptimere voldsomt på spritnye bygninger.

En anden mulighed er, at udbyde billigste pris uden nogen hensyn til bæredygtighed og grøn omstilling; oprette en innovationspulje med overskuddet og herefter i fællesskab beslutte, hvad der giver mest værdi for pengene at investere overskuddet i. Nogle ting kan betale sig på lang sigt, men bliver ikke gennemført fordi der kræves en meget høj initialinvestering og så bliver der kun høstet de lavest hængende frugter.

2.c Service+ pakke og servicebeskrivelser

Der var bred enighed om, at leverandøren helst skulle have så meget data som muligt, og opgaven beskrives så præcist som muligt, så prisen kan fastsættes korrekt. Dette ville kunne gøres ved forlods at få data på hvilke primære fagpersoner, tidsperiode og interval på de opgaver, som er svære at beskrive samt hvordan disse opgaver forventes løst. Derefter vil man kunne fastlægge en pulje af fagspecifikke timer i forskellige intervaller, som den pågældende institution forventes at aftage på et år.

Det er vigtigt, at leverandøren forstår vigtigheden af at prioritere hurtighed og kvalitet hos departementerne, men det vigtigste for en god fleksibilitet og effektivitet uden at partnerskabet slår revner, er, at Leverandøren er forsikret om, at denne får betaling for det arbejde, der udføres. Hvis der samtidig skal være budgetsikkerhed, er det helt essentielt med en masse valid data, så der kan prissættes korrekt og uden for stor risiko.

Det er desuden vigtigt at vores KPI'er på disse områder stemmer overens med vores ønsker.

I forhold til rengøring af hårde hvidevarer var der enighed om, at disse bør rengøres ud fra en fast frekvens fremfor at fastsættes som funktionskrav. Det er lettere at kommunikere med brugerne om, hvornår det bliver gjort og eksempelvis bede dem tømme køleskab. Dette på trods af, at forbrugsmønstret kan være meget forskelligt fra lokation til lokation. Der var lidt forskellige udmeldinger om, hvor ofte disse ting bør rengøres, men mellem 1 og 4 gange pr. md. Husk derudover, at f.eks. en opvaskemaskine en gang årligt skal rengøres med en rense/afkalkningsvæske mens den er tom. Desuden er det vigtigt, at data mht. antal er korrekt.

Spisende på skoler tiltrækkes som udgangspunkt på samme måde og af de samme ting, som den øvrige befolkning, mad der ser indbydende og lækkert ud og smager godt. Samlet set spiser de heller ikke mere, selvom det for mange af dem er dagens hovedmåltid. Udfordringen ved kantiner, der er placeret på skoler er, at man ofte ikke ved, hvor mange der kommer og spiser dagligt og så er økonomien en helt central faktor for studerende og det er vigtigt at prisen kan holdes nede. Leverandøren bør have stor frihed til at vælge en menu, der tiltaler de unge. Disse kan f.eks. ofte godt lide take away samt at købe større portioner, så de også har til aftensmaden.

Bygningsstyrelsen blev også præsenteret for en løsning med mulighed for forudbestilling af mad, så leverandøren ikke skal have et stort omkostningstungt spænd og desuden undgår madspild.

Ingen af markedsaktørerne så nogen udfordringer i at skulle levere hele ydelsen vedrørende affaldshåndtering og heller ikke at skulle leve op til fremtidige restriktioner. Der bruges altid professionelle underleverandører på dette område. At fjerne 1:1 afregningen for aflevering af affald og i stedet lave en gevinstdeling vil kunne skabe incitamenter til at sortere mere rigtigt, da de kan høste gevinsten ved, at der er penge i noget affald. Lige nu er det kun antallet af kørsler, der giver gevinst at optimere på.

3 Øvrigt

3.a Tidsplan

Enkelte andre ordregivere kører udbud af soft facility management delvist sammenfaldende med nærværende udbud, men enkelte kører en væsentlig kortere proces og der er ikke fra leverandørernes side problemer med at nå deltagelse i begge. Der er i vores udbud sat god tid af til tilbudsafgivelse og besigtigelser, og længere frister end udbudsloven foreskriver. Der er også taget højde for ferieperioder. Det blev nævnt at det også kan overvejes at have flere tilbudsrunder og også fjerne muligheden for at tildele på baggrund af indledende tilbud – det vil give leverandøren frihed til ikke at skulle lave det perfekte første/hver gang.

3.b Implementeringsomkostninger

Den nuværende afregningsform, hvor implementeringsomkostningerne bliver tilbagebetalt løbende i aftalens løbetid, er markedskonform og markedet er vandt til det, men i lyset af, vores fokus på ikke at udelukke markedsaktører med en mindre pengekasse, ville det være en lettelse at betale up front efter afholdelse af omkostningerne. Det er ligeledes en mulighed, at forsikre om at, såfremt aftalen opsiges efter 5 år, vil det resterende beløb alligevel komme til udbetaling.

Der var flere meldinger om, at de 10 mio. er lavt sat i forhold til at afspejle de reelle implementeringsomkostninger. Disse vil formentlig reelt ligge et sted mellem 15 og 25 mio. kr. afhængig af, hvor godt vores data er og hvor meget der skal efterprøves.

3.c Tilbuddenes form

Reaktionerne på at styre og rammesætte leverandørens tilbud mere var overvejende positive. Det vil kræve, at Bygningsstyrelsen er meget tydelig omkring hvad der ønskes men det vil samtidig lette og give en mere fair sammenligning af tilbuddene, da man ikke vil få en fordel ved at være bare at være dygtig til at skrive og markedsføre sig.

Begrænsningerne til sidetal skal dog ikke være for restriktive og leverandøren skal gives mulighed for at "shine". Det kan være svært at sætte store implementeringsplaner ind i et word dokument.

3.d Corona situationen

Samarbejdsvilligheden har været overvældende og meget få kontraktparter har i denne tid trukket force majeure kortet, hvilket giver ro i maven i forhold til, hvis en lignende situation skulle opstå. Særligt offentlige institutioner har været gode og det har åbnet øjnene hos nogle for at der også er fordele ved at være leverandør til det offentlige til trods for at der nogen gang er nogle andre rammer.

En evt. næste gang er der dog ikke tale om en force majeure situation, så der vil det være godt med en beredskabsplan, der bl.a. beskriver, hvornår det ikke længere er rimeligt at holde leverandøren op på KPI'er mv. Der kan også arbejdes videre med råderetten indenfor disse situationer.

3.e Partnerskabsorienteret samarbejde

Forudsætninger, der kan medvirke til et godt partnerskabsorienteret samarbejde er bl.a.:

- Klarhed om opgaven,
- fælles mål, som brugertilfredshed og gevinstdeling ved øget effektivitet,
- et fair bonus/bod system med hovedvægt på bonus til at understøtte KPI'erne,
- relativ lang kontraktlængde,
- prisregulering, der tager udgangspunkt i faktiske omkostninger,
- 2 vejs kommunikation og vurdering af samarbejdet begge veje,
- klar governance og mødestruktur.

Desuden blev der talt om CSR krav og det at tage et socialt ansvar. Facility management branchen er særlig god til at inkludere folk på kanten af arbejdsmarkedet og vil fint kunne håndtere, at der stilles krav til f.eks. antallet af folk ansat på særlige vilkår.