

Bygningsstyrelsens rolle og kundens forpligtelser – SFM



Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	2
1.1	Formålet.....	2
2	OMFANG	2
2.1	Anvendelsesområde	2
2.2	Varighed og ændringsvilkår	2
2.3	Serviceydelserne	3
2.4	Ressortansvar og kongelig resolution.....	3
2.5	Områder der ikke er omfattet af SFM-kontrakten	4
3	BYGNINGSSTYRELSENS FUNKTION SOM ORDREGIVER.....	4
3.1	Bygningsstyrelsen som kontraktansvarlig.....	4
3.2	Bygningsstyrelsens styringsorganisation	5
3.3	Kommunikationskanal.....	5
3.4	Kommunikation om driftsinformation	6
3.5	Konflikthåndtering og eskalationsprocedure	6
3.6	Ressortomlægning ved regeringsrokader eller folketingsvalg	6
4	KUNDENS FORPLIGTELSE I HENHOLD TIL SFM-LØSNINGEN	7
4.1	FM-kontaktperson hos kunden	7
4.2	Oplistning af kundens almindelige forpligtelser	7
4.3	Mødedeltagelse:	8
4.4	Eksisterende kontrakter og indkøb på SKI-aftaler	9
4.5	Kundens ejendele	9
4.6	Information om sikkerhedsniveauer og øvrige forhold på lokaliteten.....	9
4.7	Adgang til lokaliteter og leverandørens brug af underleverandører	10
4.8	Krav til lokaler til opbevaring	10
4.9	Klager og fejl i leverancerne	10
4.10	Sortering af affald og fortroligt materiale.....	10
4.11	Tjenestebiler	11
4.12	Aktindsigt	11
4.13	Flere leverandører	11
4.14	Konsekvenser ved manglende efterlevelse af forpligtelserne	11
5	FAKTURERING OG ÆNDRINGER I YDELSER	12
5.1	SFM-løsningens forretningsmodel	12
5.2	Fakturering.....	13
5.3	Betalingsbetingelser (betalingsfrist 30 dage).....	13
5.4	Processen ved indmelding af sædvanlige driftsændringer	14
5.5	Budgettering og hensættelser ved årsafslutning	14
5.6	Indeksregulering	15
5.7	KPI og incitamentsmodel	15
6	INFORMATIONSSIKKERHED OG GDPR	16
6.1	Databehandleraftalen	17
6.2	Informationssikkerhed.....	17
6.3	Sikkerhedspolitikker og instrukser	18
6.4	Code of Conduct.....	18
7	TILSYN OG REVISION.....	18
7.1	Hvordan og hvornår føres der tilsyn	18
7.2	Revisionserklæringer	19
8	BILAGSOVERSIGT	19

1 Indledning

1.1 Formålet

Formålet med nærværende dokument er at beskrive rollerne for hhv. Bygningsstyrelsen som Ordregiver på Statens Facility Management (SFM)-kontrakterne og jer som kunde, der er omfattet af SFM-løsningen. Den skal endvidere tydeliggøre de forpligtelser og opgaver, I har i relation til SFM-løsningen for, at Bygningsstyrelsen kan levere serviceydelser til jer i henhold til vores ressortansvar. Dokumentet skal desuden bidrage til at tydeliggøre snitfladerne.

Dokumentet skal således understøtte SFM-løsningen og rammesætte, hvilke forventninger I kan have til Bygningsstyrelsens funktion som Ordregiver samt beskrive, hvilke opgaver Bygningsstyrelsen udfører på vegne af jer og hvilke opgaver, der påhviler jer. Herunder beskriver dokumentet også hvilke informationer I skal levere for, at Bygningsstyrelsen kan styre kontrakten på relevant vis og sikre, at leverandøren leverer de korrekte serviceydelser i henhold til kontraktens bestemmelser.

2 Omfang

Dokumentet gælder for kunder som er omfattet af SFM-løsningen med de lokaliteter og ydelser, som er ressortoverdraget jf. pkt. 2.3 Ressortansvar og kongelig resolution.

Dokumentet beskriver udelukkende forhold mellem Bygningsstyrelsen og kunden relateret til Bygningsstyrelsens leverance af SFM. Den gælder således ikke for forhold, der vedrører lejemål.

2.1 Anvendelsesområde

Dokumentet finder anvendelse for de gældende SFM-kontrakter, som I er kunde på. Det omfatter således både SFM 2026 og SFM 2026 – Vagt og sikkerhed. Selvom ydelserne er fordelt på flere kontrakter, har det ikke betydning for jer som kunde, da Bygningsstyrelsen fortsat er kontraktholder og det primære bindeled i forhold til alle ydelser i SFM-løsningen.

2.2 Varighed og ændringsvilkår

Dokumentet er sammen med SFM-kontrakten det, som Bygningsstyrelsen bruger til at levere SFM. Dokumentet er gældende på samme vilkår indtil kontraktens ophør den 30. april 2031.

Bygningsstyrelsen vil ændre indholdet, såfremt der sker overordnede ændringer i SFM-kontrakten eller andre relevante forhold i relation til SFM-

løsningen, der har indflydelse på vilkårene i dokumentet. Det vil således altid være den nyeste version af dokumentet, der gælder.

I vil blive informeret, såfremt der sker ændringer i dokumentet. Ligeledes vil Bygningsstyrelsen sikre, at I altid har adgang til den nyeste version, som I herefter er forpligtigede til at gøre jer bekendt med.

2.3 Serviceydelserne¹

Som kunde i henhold til SFM-løsningen får I eller kan I få leveret følgende ydelser:

- Rengøring
- Forplejning
- Intern service
- Indvendigt vedligehold
- Udearealer
- Affaldshåndtering
- Kaffeservice
- Vagt og sikkerhed

Hvilke ydelser I har, afhænger af jeres behov samt i enkelte tilfælde af konkrete undtagelsesaftaler i forbindelse med ressortoverdragelsen. Det vil fremgå af jeres fakturagrundlag, hvilke serviceydelser I modtager.

2.4 Ressortansvar og kongelig resolution

Den tværstatslige facility management (FM) organisation er placeret og integreret i Bygningsstyrelsen, der således har ansvaret for udbud, indkøb og styring af FM-området på vegne af de deltagende statslige institutioner, hvilket vil sige kunderne i henhold til SFM-kontrakten.

Bygningsstyrelsen har som følge af den kongelige resolution, ressortansvaret for alle opgaver under den fælles SFM-løsning, herunder opgaver vedrørende kantine og mødeforplejning, renhold, intern service, indvendigt vedligehold, vagt, sikkerhed, udendørsarealer og affaldshåndtering samt FM-ledelse i form af indkøb, udbud, leverandør- og kontraktstyring, er blevet overført fra den hidtil ansvarlige minister til transportministeren, hvor Bygningsstyrelsen har ressortansvaret.

Bygningsstyrelsen har dermed mandat til og er forpligtet til at opkræve betalinger for FM-ydelser, fastlægge serviceniveauer og –beskrivelser samt kravspecifikationer mv.

I de tilfælde, hvor der er hele eller dele af en serviceydelse, som ikke er overdraget til Bygningsstyrelsen i forbindelse med ressortoverdragelsen, er det pågældende servicemråde undtaget fra SFM-kontrakterne og således også nærværende dokument. Det følger af Bekendtgørelse om ændring i

¹ Se også bilag A, Servicebeskrivelser

forretningernes fordeling mellem ministrene BEK nr. 1020 af 06/10/2019², hvilke områder der er blevet ressortoverdraget.

2.5 Områder der ikke er omfattet af SFM-kontrakten

Følgende områder er eksempler på områder, der grænser sig op af SFM, men ikke en del af SFM-kontrakten (listen er ikke udtømmende):

- Arbejdsmiljøorganisation
- Miljøorganisation
- Sikkerhedsorganisation
- Sikkerhedspolitik
- Space management
- Indgåelse af lejemål
- Indkøb på statslige indkøbsaftaler

3 Bygningsstyrelsens funktion som Ordregiver

Bygningsstyrelsen er Ordregiver i henhold til SFM-kontrakten og er ansvarlig for kontraktstyringen.

Bygningsstyrelsen har til opgave at sikre, at der leveres sikker drift af FM-ydelser og er forpligtet til at understøtte, at driften er omkostningseffektiv med løbende dialog om mulighederne for at effektivisere inden for SFM-kontraktens og SFM-løsningens rammer. Bygningsstyrelsen varetager desuden opgaven med at styre SFM-kontrakten over imod leverandøren og håndterer eventuelle tvister om fortolkningsspørgsmål eller lignende uoverensstemmelser knyttet til SFM-kontrakten, idet det alene er Bygningsstyrelsen, der er i aftaleforhold med leverandøren.

3.1 Bygningsstyrelsen som kontraktansvarlig

Bygningsstyrelsen er kontraktansvarlig for SFM-kontrakterne og dens anvendelsesområde og skal både kontraktstyre over imod leverandøren, der skal overholde de kontraktuelle forpligtelser, og styre leverancer og opfølgning for at understøtte jeres servicebehov.

Bygningsstyrelsen har således til opgave at imødekomme jeres behov for serviceydelser omfattet af SFM-løsningen herunder gennem forventningsafstemning af, hvad der kan lade sig gøre og ikke kan lade sig gøre indenfor SFM-løsningen.

Det er Bygningsstyrelsens opgave at styre leverandøren og sikre, at den daglige drift fungerer. Bygningsstyrelsen har en række styringsværktøjer til sikring heraf, som bl.a. omfatter en styringsorganisation, men også i form af KPI'er, der blandt andet giver mulighed for at udmåle bod til leverandøren som følge af utilfredsstillende leverancetilfredshed samt ved fejl i forbindelse med leverancerne, se også afsnit 5, pkt. 5.7 om 'KPI og

² Journalnummer: Statsmin., j.nr. 2019-1927

incitamentsmodel'. Endvidere står Bygningsstyrelsen for evt. konflikthåndtering og sikring af leverandørens ansvar i forhold til udvikling og optimering af leverancerne på SFM-kontrakterne.

De styringsredskaber, der er i kontrakten kan primært anvendes med et tværgående blik på hele kontrakten og alle de omfattede kunder og lokaliteter. Styringsredskaberne er ikke udarbejdet med det formål at kigge isoleret på en enkelt kunde.

I vil således ikke få udleveret SFM-kontrakten, da det er Bygningsstyrelsens rolle at sikre ovenstående krav i forbindelse med kontraktstyring.

3.2 Bygningsstyrelsens styringsorganisation

Bygningsstyrelsen har i SFM-kontrakterne etableret en FM-styringsorganisation, der understøtter kontraktstyringen og sikrer den daglige drift på vegne af jer som kunde. Styringsorganisationen består af to enheder: Kontrakt-, data- og centerstyringsenheden samt driftsstyringsenheden.

Kontrakt-, data- og centerstyringsenheden sikrer de juridiske kontraktuelle forpligtelser, herunder udbudspligt, og håndterer økonomistyringen af SFM-kontrakten. Det omfatter korrekt betaling til leverandøren, fakturering af institutionerne, datavalidering samt løbende håndtering og kvalitetssikring af ændringer. Enheden varetager desuden projektledelse og udvikling af SFM-løsningen, herunder effektive arbejdsgange og automatisering.

Driftsstyringsenheden håndterer kundekontakt, møder og leverandørstyring og sikrer kvaliteten af leverancerne og bestillertilfredsheden gennem kvalitetskontroller, handleplaner og opfølgning. De kundeansvarlige er jeres primære kontaktpunkt til Bygningsstyrelsen, jf. pkt. 3.3 Kommunikationskanal nedenfor, og flere medarbejdere vil typisk være involveret i håndteringen af jeres lokaliteter.

3.3 Kommunikationskanal

I er forpligtet til at anvende den kommunikationskanal, som Bygningsstyrelsen har udmeldt.

Henvendelser skal således ske via Bygningsstyrelsens hovedpostkasse: bygst@bygst.dk, hvorefter de vil blive visiteret til relevante funktioner.

Henvendelser til leverandøren om servicebehov, bestillinger, fejl og klager skal ske via Bygningsstyrelsens FM-system. Den konkrete kommunikation vedrørende den enkelte sag mellem kunden, Bygningsstyrelsen og leverandøren skal ligeledes ske i Bygningsstyrelsens FM-system.

3.4 Kommunikation om driftsinformation

Bygningsstyrelsen sørger for, at der bliver kommunikeret relevante informationer til jer såsom påmindelse om, at I skal opdatere åbne- og lukkedage samt Code of Conduct, informationer om bæredygtighedsinitiativer, årlig opdatering af udvalgte objekter og medarbejdertal/fremmødeprocent og andre relevante driftsinformationer, som skal indmeldes på de rigtige tidspunkter.

3.5 Konfliktåndtering og eskalationsprocedure

Bygningsstyrelsen er ansvarlig for at håndtere konflikter om leverancen, KPI'er eller fortolkning af pligter og rettigheder i henhold til SFM-kontrakten. Konfliktåndteringen følger en fastsat eskalationsprocedure, hvor udgangspunktet er, at tvister skal løses på organisatorisk lavest mulige niveau.

3.6 Ressortomlægning ved regeringsrokader eller folketingsvalg

I SFM-kontraktens løbetid kan I som statslig institution opleve at være omfattet af en ressortomlægning f.eks. i forbindelse med en regeringsrokade eller folketingsvalg. Det kan resultere i, at I skal have oprettet endnu en lokalitet til jeres institution, at I fraflytter, bliver flere eller færre medarbejdere eller, at I skifter navn eller placering i forhold til ministerområde. Se økonomistyrelsens informationsmateriale her: <https://oes.dk/statsregnskab/ressort-og-organisationsomlaegninger/> samt vejledning fra 2026 <https://oes.dk/media/ylriof4x/vejledning-om-administrativ-implementering-af-ressortomlaegninger-2026.pdf>

Ved ressortomlægning ønsker Bygningsstyrelsen at kunne indlemme eventuelle nye kunder og lokaliteter i en SFM-kontrakt, så I oplever mindst mulig gene. I den forbindelse vil I blive bedt om at bidrage med servicedata til brug for oprettelse af lokaliteten. Jeres rolle og forpligtelser i forhold til at bidrage med informationer fremgår af afsnit 4, pkt. 4.2 'Oplisting af kundens almindelige forpligtelser' nedenfor.

I nogle tilfælde kan det betyde en ændring i, hvilken SFM-kontraktleverandør I vil modtage leverancer igennem og derfor ændring i priser og vilkår. Ligeledes kan der være tilfælde, hvor I som kunde er tilknyttet forskellige SFM-kontrakter, hvilket kan skyldes forskellige faktorer f.eks. geografi.

Bygningsstyrelsen sikrer, at I bliver informeret om processen og hvilke oplysninger, der er behov for, samt hvilken betydning eventuelle ændringer vil have for jer i tilfælde af ressortomlægning.

4 Kundens forpligtelser i henhold til SFM-løsningen

For at Bygningsstyrelsen kan levere SFM til jer i den rette kvalitet, er Bygningsstyrelsen afhængige af, at I som kunder agerer loyalt og efterlever de kontraktuelle præmisser. Det betyder bl.a., at I skal bidrage med relevant og korrekt information, samt sørge for at benytte de ydelser, der leveres af leverandøren og ikke indgå aftaler, som er i konflikt med disse.

Det følger af SFM-kontrakten, at leverandøren har eksklusivitet til at levere faste ydelser og bestillingsydelser til de kunder og lokaliteter, som er omfattet af kontrakten.

4.1 FM-kontaktperson hos kunden

I skal sikre, at Bygningsstyrelsen er oplyst om kundens FM-kontaktperson med ansvar og beslutningsmandat i henhold til SFM-løsningen, som kan deltage i møder og afklare behov for serviceydelser, herunder også behovet for tilkøbsydelser. Ligeledes skal I sikre, at Bygningsstyrelsen informeres, hvis I udskifter FM-kontaktperson.

FM-kontaktpersonen har desuden en koordineringsrolle i forbindelse med levering af serviceydelser samt at modtage og videreformidle kommunikation om SFM fra Bygningsstyrelsen. Det betyder bl.a. at FM-kontaktpersonen skal sikre, at der bliver videregivet de rette informationer til både Bygningsstyrelsen og leverandøren, men også internt i institutionen.

Hos større institutioner, kan der være behov for at uddelegere ansvaret til en eller flere koordinerende FM-kontaktpersoner. Mandatet skal dog være tydeligt for både jer selv og for Bygningsstyrelsen. Oplysninger om dette skal fremgå af dokumentet 'Lokale procedurer', se nærmere om lokale procedurer under pkt. 6.5 nedenfor.

4.2 Oplistning af kundens almindelige forpligtelser

Indmelding af oplysninger til brug for drift og regulering af SFM-løsningen

Bygningsstyrelsen har behov for, at I sender de stamdata og oplysninger om driftsbehov, som skal leveres, når man er kunde på SFM-løsningen. Dette gælder også i tilfælde af, at der skal oprettes en ny dellokalitet eller i forbindelse med ressortomlægning i henhold til pkt. 3.6.

Op- og nedjustering af serviceydelser

I skal som kunde på SFM-løsningen selv til- og afmelde serviceydelser og vurdere, hvilke behov I har. Indmeldingen sker i samarbejde med jeres Bygst FM-kundeansvarlige (evt. via postkassen), som hjælper med at vurdere, hvorvidt det er muligt at realisere jeres behov. Til- og afmelding af serviceydelser foretages af jeres FM-repræsentant.

Bygningsstyrelsen vil rette henvendelse til jer som kunde og til leverandøren for at afstemme eventuelle udeståender til brug for endelig godkendelse af anmodningen, hvorefter der gives besked til henholdsvis jer og leverandøren.

I kan ikke få leveret en serviceydelse, før den er meldt ind og omvendt skal en serviceydelse også afmeldes igen, såfremt der ikke længere er et behov for den pågældende ydelse. Anmodningerne behandles i henhold til ændringsprocessen, der følger af den SFM-kontrakt, I er omfattet af samt de processer, der er i Bygningsstyrelsen. Anmodninger om til- og afmelding leveres eller udgår ikke førend behandling er afsluttet og endelig godkendt, hvilket til enhver tid vil kræve at Bygningsstyrelsen som minimum er i besiddelse af de nødvendige informationer for at kunne sætte ydelsen i gang eller stoppe den.

I har desuden pligt til at informere om forhold, der kan påvirke serviceydelsen, såsom medarbejderantal, fremmødeprocent og åbne-lukkedage. Se nærmere i afsnit 5, pkt. 5.4 om 'Processen ved indmelding af sædvanlige driftsændringer' nedenfor.

Årlig opdatering af objekter, medarbejderantal mm.

Bygningsstyrelsen laver en årlig opdatering af data på udvalgte objekter. I den forbindelse er der behov for en opstilling af, hvilke objekter I har på jeres lokaliteter. I den forbindelse udarbejdes der en tjekliste på udvalgte objekter, som I efterfølgende skal verificere. Disse indmeldinger, skal følge procesudmeldinger, som Bygningsstyrelsen oplyser i forbindelse med den årlige opdatering. Foruden oplysninger om objekter, kan I også blive bedt om at verificere andre oplysninger såsom medarbejderantal og tilsvarende relevante oplysninger.

Oplysninger til brug for fakturering

For at leverandøren og Bygningsstyrelsen kan fakturere jer på korrekt vis, er der behov for, at I leverer en række oplysninger til brug herfor. Disse oplysninger er nærmere beskrevet under afsnit 5, pkt. 5.2 Fakturering.

4.3 Mødedeltagelse:

I er som kunder på SFM-løsningen forpligtet til at bidrage med at levere ressourcer med rette beslutningsmandat til henholdsvis at deltage i mødefora samt bistå med evt. praktisk eller lokalitetsspecifik koordinering.

Møder med forventet deltagelse fra en relevant person hos en kunde, der er omfattet af SFM-løsningen:

- Tværministeriel følgegruppe (Bygningsstyrelsen og kundens direktør eller vicedirektør)
- Kundemøder 1-2 gange om året (Bygningsstyrelsens kundeansvarlige og kundens aftaleansvarlige FM-kontaktperson)
- Brugermøder, herunder kantineudvalg og husudvalg (koordinerende FM-kontaktperson og brugerrepræsentanter med lokalt kendskab og evt. med deltagelse fra leverandør og/eller repræsentant fra Bygningsstyrelsen)

- Evt. driftsmøder (leverandøren og kundens koordinerende FM-kontaktperson)

4.4 Eksisterende kontrakter og indkøb på SKI-aftaler

I har pligt til at opsige alle eventuelle eksisterende aftaler om levering af serviceydelser, der falder under SFM-kontrakten, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt med Bygningsstyrelsen. Såfremt I har uopsagte aftaler, som er omfattet af SFM-kontraktens anvendelsesområde, vil I også blive faktureret for serviceydelser i henhold til SFM-løsningen.

Bygningsstyrelsen og leverandøren har ikke mandat til at foretage indkøb på SKI-aftaler på vegne af jer. I skal således selv sørge for at købe kontorartikler, printer, toner, elektronisk udstyr mv. i henhold til SKI-aftalerne.

4.5 Kundens ejendele

I er selv forpligtet til at indkøbe og disponere over objekter, såsom kaffemaskiner, mikrobølgeovne, førstehjælpsudstyr mv., der anses som værende jeres ejendele. I er også selv forpligtet til at betale for evt. reparationer af jeres objekter. Hvis I vurderer, at et objekt skal have en serviceaftale, skal denne indgås i regi af SFM, da leverandøren har eksklusivitet på udførelse af service på de tilknyttede objekter. Bygningsstyrelsen skal have besked forud for indkøb af nye objekter, herunder også om vigtige informationer såsom placering mv. som kan have betydning for evt. service og koordinering af andre ydelser.

Leverandøren er forpligtet til at medbringe eller tilvejebringe nødvendige forbrugsmaterialer, forbrugsartikler og andet nødvendigt udstyr til brug for levering af serviceydelserne. Dette gælder dog ikke køkkenredskaber, der ifølge SFM-kontrakten er jeres ejendele.

4.6 Information om sikkerhedsniveauer og øvrige forhold på lokaliteten

Jeres krav til sikkerhedsniveau fremgår af dokumentet Code of Conduct, hvilket således er det sikkerhedsniveau leverandøren skal efterleve. Det er derfor vigtigt, at dokumentet er opdateret med de rette informationer om sikkerhedsniveauer så leverandøren kan efterleve kravet.

Det er ligeledes jeres ansvar at vurdere og informere Bygningsstyrelsen om jeres it-sikkerhedsniveau, således leverandøren kan agere efter det.

I har ansvaret for løbende at opdatere dokumenterne Code of Conduct og Lokale procedurer samt vurdere og vælge det relevante it-sikkerhedsniveau for jeres institution, så leverandøren hele tiden har det rette grundlag at arbejde ud fra. Disse forpligtelser er uddybet nedenfor i afsnit 6 'Informationssikkerhed og GDPR'.

4.7 Adgang til lokaliteter og leverandørens brug af underleverandører

I har ansvaret for at sikre, at både Bygningsstyrelsens medarbejdere, leverandørens medarbejdere og underleverandører har adgang til de lokaliteter, der er omfattet af SFM-løsningen.

Leverandøren kan i henhold til SFM-løsningen anvende underleverandører til at levere serviceydelserne. Underleverandøren skal opfylde de samme kontraktuelle krav som leverandøren. Leverandøren har ansvaret for at sikre underleverandørens efterlevelse af de kontraktuelle krav.

4.8 Krav til lokaler til opbevaring

For at leverandøren kan levere de relevante serviceydelser, er det et krav, at der på hver lokalitet stilles lokaler af passende størrelse til rådighed med henblik på opbevaring af forbrugsmaterialer, forbrugsartikler og materiel, herunder værktøj, instrumenter, maskiner, redskaber og andet nødvendigt udstyr. Det er jeres forpligtelse som kunde at sikre leverandørens rådighed over sådanne lokaler.

4.9 Klager³ og fejl i leverancerne

For at Bygningsstyrelsen kan styre leverandøren på bedst mulig vis, er der behov for, at jeres medarbejdere som brugere på lokaliteterne bidrager med information om fejl og mangler. SFM-løsningen er ikke dimensioneret til eller organiseret på en måde, hvorpå der på alle lokaliteter til enhver tid kan være en medarbejder fra Bygningsstyrelsen til stede for at tjekke leverancerne, da dette ikke vil være en effektiv styring for staten. Derfor er der behov for jeres indmeldinger af klager og fejl i leverancerne med henblik på at kunne italesætte og dokumentere evt. mangler i leverancerne over for leverandøren. Dette bidrager også til Bygningsstyrelsens vurdering af, om leverandørens leverancer er tilfredsstillende og i overensstemmelse med SFM-kontrakten. Ligesom det danner grundlag for en evt. bodsudmåling i henhold til KPI'erne i SFM-kontrakten.

I skal indmelde en klage via Bygningsstyrelsens FM-system, hvorefter denne håndteres.

4.10 Sortering af affald og fortroligt materiale

I har ansvaret for at sikre, at affald bliver placeret i de rigtige affaldsbeholdere. Dette gælder både i forhold til affaldssortering af plast, madvarer og andet affald, men også i forhold til fortroligt materiale, som skal sikkerhedsmakuleres. Det er jeres ansvar at sikre, at brugerne smider materialet ud i de korrekte beholdere/containere. Fortroligt materiale, som ikke er i de rette beholdere, vil blive håndteret som almindeligt affald.

³ Se også bilag B, Beskrivelse af indkøbskategorier under Bestillinger, fejlmeldinger, klager og spørgsmål

4.11 Tjenestebiler

I har ansvaret for indkøb af tjenestebiler og andre tjenestekøretøjer. Såfremt I ønsker, at bilen skal serviceres og køres til f.eks. vaskehal eller værksted i forbindelse med service, er det nødvendigt, at leverandøren får adgang til at køre i tjenestebilen.

I forbindelse med leverandørens brug af tjenestebilen gælder det, at eventuelle skader opstået ved færdselsuheld forårsaget af leverandøren, som fører af tjenestebilen til og fra vaskehal og værksted skal betales på følgende måde:

- Reparation af skader på selve tjenestebilen dækkes som udgangspunkt af leverandørens ansvarsforsikring for tings- og personskader.
- Skader som sker på den/de personer og biler som ud over tjenestebilen måtte være involveret i trafikuheldet dækkes som udgangspunkt af leverandørens lovpligtige ansvarsforsikring for tings- og personskader.

I er selv ansvarlige for instrukser mv. i forhold til opbevaring og udlevering af bilnøgler samt sikre og dokumentere, at disse instrukser mv. er tilgængelige for leverandøren.

4.12 Aktindsigt

Aktindsigtsanmodninger i forbindelse med forhold, der vedrører SFM-kontrakten skal sendes til Bygningsstyrelsen som Ordregiver og kontraktstyrer i henhold til kontrakten.

4.13 Flere leverandører

Der er flere leverandører på SFM-løsningen, idet der er flere kontrakter. I skal derfor være opmærksomme på at der i forbindelse med for eksempel tilkøb eller andre opgaver, hvor der er direkte dialog mellem jer som kunde og leverandørerne, skal tages kontakt til den rette leverandør afhængigt af, hvilken type ydelse der er tale om. Se mere om ydelserne og hvilken leverandør der er tilknyttet i bilag A Serviceleverancer og bilag B Beskrivelse af indkøbskategorier.

4.14 Konsekvenser ved manglende efterlevelse af forpligtelserne

Manglende efterlevelse af ovenstående forpligtelser har konsekvenser i forhold til Bygningsstyrelsens mulighed for at styre leverandøren, sikre den rette kvalitet leverancerne samt, at de er afstemt med jeres behov. Bygningsstyrelsen vil ikke have mulighed for at justere mængden af ydelser, og således ikke kunne sikre korrekt regulering i økonomien, hvis I ikke overholder de overordnede rammer for indmelding af oplysninger. Ligeledes kan manglende efterlevelse af forpligtelserne have en sikkerhedsmæssig betydning, da Bygningsstyrelsen ikke vil kunne styre

leverandøren efter det korrekte sikkerhedsniveau. Ligesom det kan have en betydning for, hvorvidt Bygningsstyrelsen kan gøre brug af de relevante styringsværktøjer i en konkret situation.

5 Fakturering og ændringer i ydelser

I SFM-løsningen er der etableret en økonomisk struktur, hvor økonomien til afregning af ydelserne fortsat er hos jer kunder. Måden, hvorpå der sker afregning og faktureres ud fra, følger SFM-kontraktens forretningsmodel.

For fællesstatslige løsninger gælder det, at fakturaer skal betales, men at der efterfølgende vil kunne ske kreditering med udgangspunkt i f.eks. fejl i opkrævninger.

5.1 SFM-løsningens forretningsmodel

SFM-kontrakternes forretningsmodel, består af henholdsvis faste ydelser, bestillingsydelser og tilkøbsydelser. Dertil kommer administrationsbidrag til Bygningsstyrelsen. SFM-løsningen er en balanceøkonomi, hvilket betyder, at de udgifter Bygningsstyrelsen har til at administrere ordningen samt de udgifter, der er til leverandørens ydelser, skal balancere med hvad der opkræves hos de omfattede institutioner.

Faste ydelser

Faste ydelser udgør afregning af faste månedlige betalinger for serviceydelser inden for rammerne af de fastlagte serviceniveauer og faktiske servicebehov, samt leverandørens styringsomkostninger. Under faste ydelser hører også visse faste variable ydelser, såsom affald og vintertjeneste, hvor afregningen sker efter helt eller delvist faktisk forbrug som fx mængder affald og vintervejrlig.

Bestillingsydelser

Bestillingsydelser er et supplement til de faste ydelser og omfatter ydelser, der kan bestilles ved behov f.eks. mødeforplejning og ekstra rengøring i forbindelse med større arrangementer såsom julefrokost. Bestillingsydelser afregnes på baggrund af prædefinerede enheds- og timepriser.

Tilkøbsydelser

Tilkøbsydelser er et supplement til faste ydelser og bestillingsydelser. Der er tale om serviceydelser, som ikke nødvendigvis er omfattet af de ydelser, som fremgår i SFM-kontraktens servicebeskrivelser. Ofte er der tale om et behov for en specifik fagperson på timebasis. Tilkøbsydelser håndteres som udgangspunkt mellem jer og leverandøren via et tilbud i form af et tilkøbsdokument, dog med mulig involvering fra Bygningsstyrelsen, afhængig af tilkøbets omfang og styringsbehov. Se Overordnet proces for tilkøb i bilag B, Beskrivelse af indkøbskategorier.

Bygningsstyrelsens administrationsomkostninger

I overensstemmelse med finansloven er Bygningsstyrelsen forpligtet til at søge administrationsomkostninger ved SFM-løsningen dækket hos kunderne på løsningen. Omkostningerne til løbende drift og udbud af kontrakter fordeles med den enkelte kundes andel af de samlede faste leverandørydelser.

5.2 Fakturering

Fakturering af faste ydelser

Fakturering for jeres faste ydelser sker hver måned, hvor I modtager en faktura fra Bygningsstyrelsen som udgangspunkt primo i måneden.

Fakturering af faste variable ydelser

For faste variable ydelser gælder det, at de afregnes som faste ydelser, men dog bagudrettet på månedsbasis på baggrund af forbrug. Forbrugsopgørelsen sendes til Bygningsstyrelsen, som afregner med jer på baggrund heraf.

Fakturering af bestillings- og tilkøbsydelser

Leverandøren samler primo hver måned samtlige ordre på bestillingsydelser den foregående måned og fremsender en samlet faktura pr. serviceområde til jer.

Der kan faktureres for tilkøbsydelser, når ydelsen er leveret og godkendt til fakturering af Bygningsstyrelsen.

Varemodtagelse af bestillings- og tilkøbsydelser

Bygningsstyrelsen foretager en kvalitetssikring før der sker frigørelse af bestilte leverancer til fakturering. Leverandøren kan fakturere jer som kunde på baggrund af Bygningsstyrelsens forhåndsgodkendelse af overensstemmelse mellem bestilling og faktura. Herefter skal I som kunde varemottage og godkende fakturaen. Såfremt der ikke er overensstemmelse mellem leverance og den fremsendte faktura, skal I rette henvendelse til leverandøren.

Når en bestilt ydelse er leveret, og leverancen er frigivet til fakturering af Bygningsstyrelsen, skal fakturaen for ydelsen betales inden for den fastsatte betalingsfrist jf. pkt. 5.3 Betalingsbetingelse (Betalingsfrist 30 dage). I tilfælde af fejl i opkrævningen, vil det håndteres gennem en kreditnota fra leverandøren.

5.3 Betalingsbetingelser (betalingsfrist 30 dage)

Fakturaer fra henholdsvis Bygningsstyrelsen og leverandøren skal betales inden for de gældende frister:

- Betalingsfristen til leverandøren er 30 dage.
- Betalingsfristen for opkrævninger fra Bygningsstyrelsen er 30 dage og fakturaen for en måneds leverancer fremsendes primo den

pågældende måned. Dette svarer til de terminer, som Bygningsstyrelsen har over for leverandøren.

- Bygningsstyrelsens regnskabsår afsluttes d. 31. december.

5.4 Processen ved indmelding af sædvanlige driftsændringer

SFM-løsningen rummer bestemmelser om, at I som kunde har mulighed for at lave løbende justeringer i ydelsesbehovet, såsom ændring af antallet af serviceydelser, omfanget af leverancer eller serviceniveauet. Formålet er således at tilgodese jeres differentierede behov på lokalitetsniveau og en løbende tilpasning heraf.

Bygningsstyrelsen har brug for at få informationer om ændringer i forhold, som påvirker serviceydelsen, såsom ændringer i medarbejderantallet eller omstruktureringer, se også punkt 4.2 om 'Oplisting af kundens almindelige forpligtelser'. For at ændringsanmodninger kan håndteres, skal Bygningsstyrelsen modtage de nødvendige informationer, for at den pågældende ydelse kan leveres eller afmeldes. Informationerne skal oplyses forud for, at ændringen kan igangsættes efter de gældende frister.

Ændringsvindue

SFM-løsningen rummer mulighed for at der kan ske tilpasninger i form af op- og nedjusteringer af ydelserne, jf. pkt. 4.2.

Ændringsanmodningerne meldes ind løbende, men eksekveres i de såkaldte ændringsvinduer.

Bygningsstyrelsen vil informere om frekvens og indmeldingsfrist for ændringsvinduerne, da dette kan variere i aftaleperioden.

Ved helt særlige behov, såsom oprettelse af en ny dellokalitet mv., kan jeres FM-kontaktperson vejlede om mulighederne.

5.5 Budgettering og hensættelser ved årsafslutning

I er selv forpligtet til at fastlægge et budget for SFM-ydelser, hvilket særligt gør sig gældende i forhold til bestillings- og tilkøbsydelser, da de ikke er omfattet af de faste ydelser og månedlige fakturaer.

I forbindelse med årsafslutning gælder det, at Bygningsstyrelsens regnskabsår afsluttes den 31. december. Dog vil bestillings-, tilkøbs- og faste variable ydelser, som er leveret sidst i december, først kunne faktureres det efterfølgende år. I er forpligtet til selv at sørge for at have overblikket over de særlige områder, hvor der er et behov for at hensætte et beløb.

Det gælder særligt for de variable faste ydelser, at opgørelse af kilo affald, antal spisende i kantinen samt snerydning og saltning, der ligger til grund for faktureringen har en tidsmæssig forskydning. På bortskaffelse af affald er tidsforskydningen minimum 2 måneder, mens tidsforskydningen på kantine og vintervedligehold er ca. 1 måned. Estimer på disse ydelser kan laves ud fra data fra fakturagrundlaget vedrørende seneste månedsfakturering.

5.6 Indeksregulering

De aftalte priser i SFM 2026 og SFM 2026 – Vagt og sikkerhed *indeksreguleres* to gange årligt pr. 1. april og d. 1. oktober. Reguleringerne beregnes på af følgende officielle indeks fra Danmarks Statistik:

SFM 2026:

- For kassesalg, rekvisitionssalg og frugtordning med udviklingen i Danmarks Statistiks "PRIS01: Forbrugerprisindeks efter enhed, varegruppe 01 Fødevarer og ikke-alkoholiske drikkevarer"
- For alle andre Serviceområder og de øvrige Delservices med udviklingen i SBLON1 TOT Erhverv (Sektorer i alt) for kvartalet og prisindekset PRIS04: Nettoprisindeks efter varegruppe og enhed 01 Fødevarer og ikke-alkoholiske drikkevarer, med en fordeling på hhv. 85% og 15%.

SFM 2026 - Vagt og sikkerhed:

- Samtlige Delservices under Serviceydelsen reguleres med udviklingen i SBLON1 TOT Erhverv i alt (sektorer i alt)

Det betyder således, at I kan forvente en ændring i priserne på jeres faste fakturagrundlag efter, at priserne er blevet indeksreguleret.

Tilsvarende bliver Bygningsstyrelsens administrationsomkostninger også prisreguleret. Det sker i henhold til de reguleringssatser, der oplyses fra Finansministeriet.

5.7 KPI og incitamentsmodel

Et af SFM-kontraktens styringsværktøjer er KPI- og incitamentsmodellen. Bygningsstyrelsen laver KPI'er på følgende områder:

1. KPI 1. Leverancetilfredshed
Måler Bygningsstyrelsens samlede vurdering af leverancen og samarbejdet med leverandøren på lokaliteterne. Leverancen kategoriseres som grøn (tilfredsstillende), gul (rimelig) eller rød (ikke-tilfredsstillende), og rød kan udløse bod pr. arbejdsdag, indtil forholdet er bragt i orden.

2. KPI 2. Fejl
Omfatter berettigede fejl i kvalitet og tidsfrister for planlagte og ikke-planlagte opgaver. Fejl opdeles i kategorier A–G, hvor A og B opgøres som en samlet KPI, og C–G har særskilte bodsatser. Manglende efterlevelse af tidsfrister kan udløse månedlig bod, og særlige fejl (fx kritiske fejl, manglende opfyldelse af milepæle, mangelfuld rapportering m.v.) udløser faste bodsbeløb.
3. KPI 3. Proaktivitet
Understøtter, at leverandøren handler proaktivt og har tilstrækkeligt lokalkendskab (instrukser/SOP, driftsplaner mv.). Manglende proaktivitet kan påvirke vurderingen af leverancetilfredshed og kan udløse bod via reglerne under KPI 1 og KPI 2.

Udover de tre ovennævnte KPI'er, stiller vi også krav til følgende:

4. Brugertilfredshed (BTU)
Leverandøren skal mindst én gang årligt gennemføre systematiske, kvantitative brugertilfredshedsmålinger på serviceområderne og følge op med konkrete tiltag, der skal forbedre brugertilfredsheden. Der er ikke knyttet bod direkte til BTU'en.
5. Løbende optimering
Leverandøren skal årligt rapportere om optimeringstiltag, der forbedrer opgavevaretagelse, processer eller udvikling i aftaleperioden. Dette er et udviklingsværktøj og ikke direkte bodsbelagt.

6 Informationssikkerhed og GDPR

Den personretlige lovgivning stiller krav om, hvordan personoplysninger skal behandles. Et krav er, at dataansvarlige, der benytter sig af en leverandør som databehandler, skal indgå en skriftlig aftale med leverandøren i form af en Databehandleraftale, der fastsætter de rettigheder og forpligtelser, der finder anvendelse, når leverandøren foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.

Leverandøren behandler, i medfør af SFM-kontrakten, personoplysninger på vegne af Bygningsstyrelsen som ordregiver.

Ved behandling af personoplysninger, som leverandøren udveksler med jer som kunder og brugere i jeres organisation via henvendelses- og bestillingssystemer, er Bygningsstyrelsen selvstændigt dataansvarlig, mens leverandøren er databehandler for Bygningsstyrelsen.

6.1 Databehandleraftalen

Formålet med Databehandleraftalen er at sikre, at både Bygningsstyrelsen, jeres kunder og leverandøren opererer ud fra et aftalegrundlag, der understøtter den persondataretlige lovgivning.

Databehandleraftalen er udarbejdet med udgangspunkt i Datatilsynets skabelon, der er i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens krav til indgåelse af databehandleraftaler.

Ydermere er Databehandleraftalen udformet med henblik på efterlevelse af artikel 28, stk. 3, i Europa- Parlamentets og Rådets forordning (EU 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger) og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (Persondataforordningen), der stiller specifikke krav til indholdet af en databehandleraftale.

Bygningsstyrelsen skal i sin rolle som dataansvarlig, sikre sig, at behandlingen af jeres personoplysninger lever op til forordningens krav.

6.2 Informationssikkerhed

ISO 27001 er standard i Staten. Alle statslige institutioner, der er omfattet af SFM-kontrakten har implementeret ISO 27001.

Forud for SFM-kontraktens indgåelse har I foretaget en risikovurdering baseret på konsekvenserne forbundet med et brud på informationssikkerheden samt sandsynligheden herfor. I har ligeledes foretaget en vurdering af den samlede eksponering for risici i relation til SFM-kontrakten, herunder risiciene for sikkerheden i de net- og informationssystemer, som leverandøren anvender til SFM-kontraktens opfyldelse.

Der er på baggrund af jeres risikovurdering fastsat sikkerhedskrav til informationssikkerheden hos leverandøren, dennes medarbejdere og underleverandører. Sikkerhedskravene er rettet mod både persondata og data, som ikke er personhenførbare. Sikkerhedskravene har desuden til formål at sikre, at Leverandøren bidrager til, at kunderne kan opfylde de lovmæssige forpligtelser i NIS2-direktivet,⁴ i det omfang de er omfattet heraf.

I er som kunde i henhold til SFM-kontrakten forpligtet til selv at tage stilling og vælge det korrekte sikkerhedsniveau og melde det til Bygningsstyrelsen. Kravene er graderet i kategorierne lav, mellem og højt sikkerhedsniveau. Kravene til lav risiko (grønne krav) er generelle krav, som leverandøren skal efterleve i forhold til samtlige kunder på SFM-kontrakten. Såfremt I vurderer, at risikoen er højere end lav og ønsker et

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2022/2555 af 14. december 2022 om foranstaltninger til sikring af et højt fælles cybersikkerhedsniveau i hele Unionen (NIS2-direktivet), <http://data.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj>

højere sikkerhedsniveau, har I mulighed for at vælge at købe henholdsvis gule-, røde- og blå (NIS2) krav, som en bestillingsydelse. Kravene til sikkerheden i net- og informationssystemer (blå krav) er krav, der er fastlagt med udgangspunkt i NIS2-direktivet.

6.3 Sikkerhedspolitikker og instrukser

Bygningsstyrelsen og leverandøren er forpligtet til at overholde jeres sikkerhedspolitikker og instrukser, der kan have indflydelse på de ydelser som er omfattet af SFM-kontrakten. I skal således sikre, at Bygningsstyrelsen er korrekt oplyst om disse forhold også i tilfælde af at der sker ændringer i forholdene. Bygningsstyrelsen sikrer i henhold til SFM-kontrakten, at leverandørens medarbejdere er sikkerhedsgodkendt til det krævede niveau, som I har meldt ind. Enkelte kunder har dog lavet aftale om, at de selv forestår sikkerhedsgodkendelse af leverandørens medarbejdere.

6.4 Code of Conduct

I har fået udleveret og udfyldt en Code of Conduct formular, som har til formål at beskrive, hvordan den enkelte kundes krav relateret til databehandleraftalen skal udmøntes i forbindelse med leverandørens opgavevaretagelse hos jer som kunde i henhold til SFM-kontrakten. Code of Conduct vil blive udarbejdet for alle kunder omfattet af SFM-kontrakten og indeholder en oversigt over den dokumentation, politikker og procedurebeskrivelser, der skal efterleves af leverandørens medarbejdere i forbindelse med deres opgaveløsning for den pågældende kunde. Ligeledes indeholder den en beskrivelse af proces og procedurer for vedligehold af dokumentationen.

Bygningsstyrelsen sørger for at leverandøren modtager oplysningerne. I tilfælde af at der sker ændringer i jeres organisation, der vil have betydning for oplysningerne i Code of Conduct, skal I tilsikre, at dokumentet udfyldes på ny og informeres til den kundeansvarlige.

7 Tilsyn og revision

7.1 Hvordan og hvornår føres der tilsyn

By-, Land- og Transportministeriets Center for Økonomi, HR og Koncernstyring fører tilsyn med Bygningsstyrelsen i henhold til sædvanlig tilsynsforpligtelse Økonomistyrelsens vejledning samt mål- og resultatplanen mv.

DPO

Tilsyn på det persondataretlige område varetages af en Data Protection Officer (DPO) funktion, i Transportministeriet.

Rigsrevisionen

Revisionen af Bygningsstyrelsen udføres af Rigsrevisionen.

I tilfælde af at der er revisionsrapporter, som er rettet mod enkelte kunder, vil rapporten blive overdraget til kunden.

Statens Kontrolenhed for Arbejdsklausuler

Statens Kontrolenhed for Arbejdsklausuler er en selvstændig og uafhængig statslig enhed, der fører tilsyn med at statens leverandører overholder arbejdsklausulen. Kontrolenheden fører tilsyn med arbejdsklausuler i kontrakter i forbindelse med den fællesstatslige facility management-løsning, hvilket er nærværende SFM-kontrakt.

Formålet med at kontrollere overholdelsen af arbejdsklausuler er at sikre,

- at de ydelser, staten betaler for, bliver leveret under rimelige løn- og arbejdsvilkår
- fair konkurrence for virksomhederne
- ordentlige løn- og arbejdsvilkår for medarbejderne

Kontrolenheden er organisatorisk forankret i Vejdirektoratet men agerer på vegne af statsinstitutionerne.

7.2 Revisionserklæringer

SFM-kontrakten indeholder krav til, at Bygningsstyrelsen som ordregiver får fremsendt revisionserklæringer på følgende områder:

- Revision af leverandørens overholdelse databeskyttelsesforordningens artikel 28 og SFM-kontraktens Databehandleraftale. Erklæringen skal udarbejdes på grundlag af en ISAE 3000 - erklæring eller tilsvarende anerkendt standard for sådanne erklæringer.
- Leverandøren skal i henhold til SFM-kontrakten, fremsende anmærkningsfri revisorerklæring til Bygningsstyrelsen om rigtigheden af de foretagne faktureringer i det foregående kalenderår.

For begge områderne gælder det, at revisionserklæringen fremsendes én gang årligt til Bygningsstyrelsen, der vurderer, hvorvidt der er behov for yderligere tiltag eller tilsyn på baggrund af indholdet i erklæringerne.

I vil blive informerede om, hvorvidt erklæringerne har været anmærkningsfri, eller om en revisionserklæring har givet anledning til at iværksætte yderligere tiltag.

8 Bilagsoversigt

Bilag A	Servicebeskrivelser
Bilag B	Beskrivelse af indkøbskategorier