BYGNINGSSTYRELSEN | ISS

Et professionelt og balanceret partnerskab

Til dig, der vil vide mere

Indhold

4 Velkommen til partnerskabet mellem Bygningsstyrelsen og ISS

7 Kort om Bygningsstyrelsen

8 Kort om ISS

10 Vi skaber resultater i fællesskab

12 Eksklusivitet i aftalen

14 Løbende justeringer og ændringer i aftalen

16 Varsling af ændringer
Pris

19 Håndtering af uenigheder
Bod
Sikkerhedskrav

20 En god arbejdsdag

23 Service with a Human Touch

24 Giv et Æble til en ISS-medarbejder

Velkommen til partnerskabet mellem Bygningsstyrelsen og ISS

Bygningsstyrelsen og ISS vil med denne folder give dig de vigtigste nedslag fra kontrakten mellem Bygningsstyrelsen og ISS. Folderen er tiltænkt dig, der enten er lokalansvarlig fra Bygningsstyrelsen, driftsansvarlig fra ISS, eller hvis du som bruger i bølge 1 har interesse for Bygningsstyrelsens leverance til institutionerne. Du kan blandt andet læse om kontraktuelle forhold, om partnerskabsprincipperne og om ISS' fokus på medarbejdere.

Den 1. oktober 2019 starter driften for bølge 1 i Statens Facility Management. Bølge 1 omfatter første tredjedel af statens institutioner, det vil sige 31 institutioner rundt om i hele Danmark. Statens fælles facility management-løsning betyder, at facility management-ydelserne renhold, kantine og mødeforplejning, intern service, reception, indvendigt vedligehold, pleje og renhold af udearealer, affaldshåndtering, bygningssikkerhed samt ledelse af disse samles i én serviceløsning med én leverandør på alle serviceydelser. Førhen blev hovedparten af ydelserne styret og indkøbt af institutionerne selv.

Bygningsstyrelsen har ansvaret for løsningen og har indgået kontrakt med ISS, som er leverandør af serviceydelserne de næste syv år.

Arbejder i partnerskabets ånd
Om du er lokalansvarlig fra Bygningsstyrelsen eller driftsansvarlig fra ISS spiller du en central rolle for, at Bygningsstyrelsen og ISS opnår succes. Alle parter på alle organisatoriske niveauer er forpligtet til at understøtte et tæt samarbejde. Det skal blandt andet medvirke til, at mulige konflikter mellem parterne så vidt muligt undgås og løses på lavest mulige niveau og mest effektivt.

I fællesskab vil Bygningsstyrelsen og ISS levere en effektiv løsning med fokus på kvalitet og brugertilfredshed, så de statslige institutioner kan fokusere på deres kerneopgaver.

Vi glæder os til samarbejdet.

Frederik Hvidt
FM direktør
ISS Facility Services A/S

Signe Primdal Lyndrup
Vicedirektør
Bygningsstyrelsen

”Vi har indgået et vigtigt og godt partnerskab med ISS. Sammen skal vi levere en effektiv serviceløsning, så kunderne kan koncentrere sig om arbejdsopgaverne.”

Rasmus Brandt Lassen
Direktør, Bygningsstyrelsen

Kort om Bygningsstyrelsen

Bygningsstyrelsens opgave er at levere moderne, funktionelle og omkostningseffektive arbejdspladser til staten. I naturlig forlængelse af det skal Bygningsstyrelsen nu varetage opgaven med at indkøbe, udvikle og styre serviceydelser til første bølge i Statens Facility Management. Målsætningen er at levere en effektiv løsning med fokus på kvalitet og brugertilfredshed.

Bygningsstyrelsen arbejder efter en mission om at levere arbejdspladser til de statslige institutioner og rammer til universiteterne. Det gør vi gennem vores tre kerneområder:

- **En stærk bygherrefunktion**, som tilbyder omkostningseffektive løsninger.
- **En optimeret ejendomsportefølje**, som udlejes og administreres effektivt.
- **Integreret facility management**, som sikrer høj brugertilfredshed og gevinstrealisering.

Den nye statslige facility management-løsning omfatter serviceydelserne renhold, kantine og mødeforplejning, intern service, reception, indvendigt vedligehold, pleje og renhold af udearealer, affaldshåndtering, bygningssikkerhed og ledelse af disse.

Bygningsstyrelsen er ansvarlig for levering af serviceydelserne til de statslige institutioner, så institutionerne kan fokusere på de opgaver, de er sat i verden for.

Integreret facility management betyder, at alle serviceydelser leveres af én leverandør, og Bygningsstyrelsen har for bølge 1 indgået kontrakt med ISS. Samarbejdet lægger op til et partnerskab, hvor begge parter er afhængige af hinandens succes, og hvor det fælles fokus er på at levere en effektiv serviceløsning med fokus på kvalitet og brugertilfredshed.

Kort sagt

Bygningsstyrelsen skal sørge for, at kunderne har gode rammer, så de kan fokusere på deres kerneopgave.

Kort om ISS

ISS blev grundlagt i København i 1901 og er siden vokset til at være en af verdens førende virksomheder inden for facility services.

ISS tilbyder en lang række serviceydelser inden for Facility Management, Cleaning Services, Support Services, Technical Services, Catering Services og Security Services. ISS har omkring 480.000 medarbejdere i 70 lande og i Danmark ca. 7.500 medarbejdere.

Løser opgaver uden for kundens kerneforretning
ISS tager sig af de facility services hos virksomheder, som ligger uden for kundens egen kerneforretning. ISS sørger for, at medarbejdere og gæster bydes pænt velkommen, at faciliteterne er rene, at bygningerne hele tiden har en behagelig temperatur og vedligeholdes ordentligt, at medarbejdere og gæster kan få kaffe og et måltid mad, at adgang overvåges og kontrolleres, og at levering af alt dette styres effektivt.

Medarbejdere med mandat
ISS giver medarbejderne det nødvendige mandat til at tage ansvar for deres roller og opgaver. På den måde træffes beslutninger det sted, hvor de har effekt, hvilket er grundstenen i et vellykket og beslutningsdygtigt partnerskab med kunden. Det giver desuden en følelse af samhørighed med kundens virksomhed og en stolthed over, hvad ISS gør for sine kunder.

Kort sagt

ISS leverer den service, der er nødvendig for at sikre en god og hensigtsmæssig drift af de statslige faciliteter, så faciliteterne understøtter medarbejderne og gæsterne i deres arbejde.

"Vi er stolte af at være Bygningsstyrelsens betroede partner, og vi glæder os til sammen at skabe attraktive arbejdspladser til de statslige institutioner."

Flemming Bendt
Adm. direktør ISS Danmark

Vi skaber resultater i fællesskab

ISS' serviceløsning til Bygningsstyrelsens kunder omfatter i alt syv service-områder: renhold, forplejning, intern service, affaldshåndtering, indvendigt vedligehold, udearealer og vagt & sikkerhed.

Alle syv serviceområder er samlet i én integreret serviceløsning. Det betyder, at ISS leverer alle services ved hjælp af egne medarbejdere eller med en tæt partner som for eksempel Securitas på vagt & sikkerhed. På den måde styrer ISS levering, kvalitet og effektivitet 100 procent. Alle ISS-medarbejdere og Bygningsstyrelsens udlånte tjeneste-mænd trænes grundigt, og Bygnings-styrelsen og de statslige institutioner skal ikke forhandle med flere forskellige leverandører. ISS har ansvaret for alle serviceydelser og har det fulde overblik over alle de medarbejdere, der er involveret i levering af serviceydelserne. Det giver pålidelighed, ansvarlighed og fleksibilitet til at handle hurtigt. Service-ydelserne håndteres og struktureres via Bygningsstyrelsens serviceportal.

ISS anvender godkendte, energi-besparende og miljørigtige produkter, herunder rengøringsmidler, sprøjte-midler, gødning, mv., i forbindelse med udførelsen af serviceydelserne.

Aftalen dækker:

- **Forplejning**: Kantinefrokost, catering af frokost, snackordning, take away, mødeforplejning, salg til medarbejdere, særlige arrange-menter m.v.
- **Renhold**: Rengøring, måtte- og linnedservice, vask af arbejdstøj, planteservice, vinduespolering m.v.
- **Arealpleje**: Grøn arealpleje, sne-rydning, glatførebekæmpelse m.v.
- **Indvendigt vedligehold**: Service-ring af klimaanlæg, nødstrøms-anlæg / generatoranlæg, ABA, ABDL, AGA-anlæg, sprinkleranlæg (AVS), gitter og hejseporte, UPS-anlæg, fedt- og olieudskiller, sandfang, ventilationssystemer, indvendigt bygningsvedligehold dvs. maling og spartling af vægge m.v.
- **Vagt og sikkerhed**: Håndtering af serviceaftaler på brandslukkere og førstehjælpsskab, servicekontrakter på brandsikringsanlæg (DBI), tyveri-alarmer, vagt og sikkerhedsopgaver, adgangskontrolanlæg (ADK), over-faldsalarm, glasbrudsdetektorer m.v.
- **Intern service**: Intern posthånd-tering, handyman-opgaver, receptionsopgaver, omstilling, kontorservices, vognpark- og cykelservice, kaffeservice, admini-stration, mindre interne flytninger, ad hoc-opgaver m.v.
- **Affaldshåndtering**: Håndtering af papir til sikkerhedsmakulering, intern affaldshåndtering, admini-stration af statslige renovations-kontrakter m.v.

Kort sagt

Læs mere om ydelserne i service-kataloget, som du finder på:
www.bygst.dk/statensfm

Eksklusivitet i aftalen

ISS leverer de aftalte "Faste ydelser (abonnement)" og "Bestillingsydelser" på eksklusiv basis. De faste ydelser, som er inden for abonnement, kan du se i listen over service-ydelserne på side 10.

Eksklusivitet betyder, at styrelserne og de statslige institutioner ikke må bestille ydelser fra andre serviceleverandører end dem, der er omfattet af FM-aftalen. Undtagelser fra hovedreglen er:

- Hvis ISS giver samtykke til, at styrelserne og de statslige institutioner bestiller ydelsen fra en anden leverandør.
- Hvis der foreligger eksisterende uopsigelige kontrakter, som styrelserne og de statslige institutioner tidligere har indgået.

I tilfælde af tvivl skal ISS altid høres.

Du bedes kontakte FML'en, den lokalansvarlige facility manager, for mere information om undtagelser fra eksklusiviteten.

Kort sagt

Hvis ISS en enkelt gang leverer en service, som er undtaget fra eksklusivitet, betyder det ikke, at servicen fremadrettet bliver omfattet af eksklusiviteten, medmindre andet aftales mellem parterne.

Løbende justeringer og ændringer i aftalen

For at sikre den nødvendige fleksibilitet og skalerbarhed i forhold til Bygningsstyrelsen og de statslige institutioners behov kan der ske løbende justeringer og ændringer i aftalen. Ligeledes sikrer det mulighederne for at kunne udvikle og optimere serviceydelserne.

Muligheden for løbende justeringer og ændringer har også til formål at tilgodese særlige behov på lokalniveau og en løbende tilpasning heraf. Der sondres mellem:

- **Sædvanlige driftsændringer** skal imødekomme behovet for løbende justeringer af serviceydelserne i forhold til de statslige institutioners behov, herunder særligt muligheden for at ændre antallet af serviceydelser, omfanget af leverancerne samt serviceniveauet herfor.
  For eksempel:

  ✓ forøgelse eller reduktion af aktivitetsniveauet
  ✓ ændring i antal af m^2 for en serviceudførelse
  ✓ ændring i antallet af medarbejdere
  ✓ ændring/nedlukning i antal bygninger
  ✓ ændring af antal bygningsdele, herunder tekniske installationer

- **Øvrige beslægtede ændringer** foretages for at imødekomme behovet for at udvikle og optimere serviceydelserne, idet parterne er forpligtede til at nytænke og udvikle facility managementopgaven. Aftalen kan udvides til også at omfatte levering af andre ydelser – ekstraydelser – end de, der eksplicit fremgår af kontrakten, forudsat at sådanne ydelser har en sammenhæng med de allerede omfattede serviceydelser. For eksempel:

  ✓ at beplantning på kontorer og fællesarealer erstattes af en juice-ordning ud fra en antagelse om, at det vil forbedre brugeroplevelsen.

Kort sagt

Uanset ændringens karakter må den ikke forandre aftalens overordnede karakter, ligesom den skal kunne rummes inden for formålsbestemmelserne og målsætningerne.

Varsling af ændringer

Det skriftlige varsel skal være på mindst én måned fra udgangen af den løbende måned ved sædvanlige driftsændringer.

Varslingsfristen på én måned forlænges dog i op til seks måneder fra udgangen af den løbende måned, hvis ISS er i stand til straks fra fremsættelsen af et-måneds-varslet at dokumentere, at den ønskede ændring: Enten har en konsekvens, at der skal afskediges eller ansættes medarbejdere, at det vil være forbundet med væsentlige udfordringer at nå dette inden for en en-måneds-periode eller en anden frist, der kunne være højere end en måned, men mindre end seks måneder.

Det skriftlige varsel skal dog altid være på mindst fire måneder fra udgangen af den løbende måned ved ændringer vedr. nedlukning af eksisterende lokaliteter eller etablering af nye lokaliteter omfattende alle eller nogle udvalgte delydelser af en serviceydelse.

Bygningsstyrelsen, styrelserne og de statslige institutioner skal under alle omstændigheder bestræbe sig på at give ISS det bedst mulige varsel, og ISS skal søge at implementere ændringerne under hensyntagen til Bygningsstyrelsen, styrelserne og de statslige institutioners behov.

Pris

Bygningsstyrelsen betaler det aftalte vederlag, idet Bygningsstyrelsen faktureres for abonnementsydelserne. ISS fakturerer styrelserne og de statslige institutioner direkte for bestillings- og tilkøbsydelser.

Håndtering af uenigheder

Partnerskabsorganisationen har blandt andet til formål at forebygge uenigheder om aftalen eller leverancen. Det er hensigten, at uenigheder, der opstår, håndteres lokalt. Hvis uenigheden ikke kan løses lokalt, skal den håndteres næsthøjest i partnerskabsorganisationen.

Bod

ISS kan pålægges bod. Betaling af bod forhindrer ikke Bygningsstyrelsen i at kræve erstatning eller benytte sig af de øvrige misligholdelsesbeføjelser under aftalen. Bygningsstyrelsen kan dog alene kræve erstatning, hvis det lidte tab overstiger bodsbeløbet.

Sikkerhedskrav

Der gælder differentierede sikkerhedskrav til ISS-medarbejdere. Sikkerhedskravene til den enkelte afhænger af, hvilke opgaver de pågældende medarbejdere skal løse. Sikkerhedsniveauet skal holdes så lavt som muligt. Hvis der kræves et højere niveau, kræves en konkret sikkerhedsmæssig begrundelse.

Udgangspunkt for sikkerhedskravet er, at der foretages en såkaldt registermæssig undersøgelse (sikkerhedstjek) af ISS' medarbejdere. Niveauet for sikkerhedsgodkendelse er som udgangspunkt "Til Tjenestebrug".
På nogle lokaliteter stilles der dog krav om en egentlig sikkerhedsgodkendelse.

En god arbejdsdag

På operationelt niveau er én af hjørnestenene i partnerskabet det, ISS kalder en "work journey". En work journey illustrerer de forskellige berørings-punkter mellem ISS' serviceydelser og med-arbejdere og gæster i styrelserne og de statslige institutioner.

Disse berøringspunkter kalder ISS også "touchpoints". Medarbejdere og gæster ankommer til deres arbejds-plads, finder en kontorplads, udskriver dokumenter, deltager i et møde, spiser frokost, sender og modtager post og forlader deres arbejdsplads, når arbejds-dagen er slut. I alle disse situationer er ISS involveret på forskellig vis.

Disse touchpoints er alle en del af den rejse, som ansatte og gæster foretager hver dag. En work journey kan se forskellig ud afhængig af, hvem man er, hvor man arbejder, og hvilke aktiviteter arbejdsdagen rummer. Fællesnævneren er, at alle serviceydelser er designet til at skabe optimale serviceoplevelser, der understøtter medarbejdere hos styrel-serne og de statslige institutioner i at levere toppræstationer inden for deres arbejdsområder.

”I SIRI skal vi skabe de bedst mulige rammer for, at vi kan lægge al vores energi i at løfte kerneopgaverne. Derfor er samarbejdet med Bygningsstyrelsen og ISS yderst vigtigt for SIRI. Det sikrer, at de forhold, vi arbejder under til daglig, er i orden.

Claes Nilas
Vicedirektør, Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI)

Service with a Human Touch

God service er mere end at servere et godt og nærende måltid eller at sørge for, at arbejdspladsen er ren og ryddelig. God service handler også om at skabe gode serviceoplevelser, som overgår forventningerne.

For at gøre det skal alle ISS-medarbejdere vide, hvad der er vigtigt for medarbejderne hos styrelserne og de statslige institutioner samt deres gæster. Derfor har ISS udviklet trænings-programmet ”Service with a Human Touch”. Alle ISS-medarbejdere, der arbejder inden for rammerne af partnerskabet med Bygningsstyrelsen, skal deltage i træningen. Her lærer de, hvordan de opfylder og overgår forventningerne.

Træningsprogram i to dele
Programmet ”Service with a Human Touch” falder i to dele målrettet henholdsvis servicemedarbejdere og serviceledere. Den del, der er målrettet servicemedarbejdere, kaldes ”Living Service with a Human Touch”. Den anden del, der er målrettet ledere, kaldes ”Leading Service with a Human Touch”. Træningsprogrammet for både medarbejdere og ledere varer én dag. Målet er at give den enkelte værktøjer og viden, som de kan anvende til at skabe gode serviceoplevelser, når de er tilbage på arbejde. Service with a Human Touch giver medarbejdere og ledere et fælles grundlag for at levere og udvikle god service for medarbejderne i styrelserne og de statslige institutioner.

Giv et Æble til en ISS-medarbejder

At have partnerskaber er nøglen til sammen at opnå succes. Det indebærer også anerkendelse af den service, ISS-kolleger leverer hos jer i hverdagen.

I ISS arbejder vi målrettet med et anerkendelsesprogram, som vi kalder æbleprogrammet. Med Æblet ønsker vi at styrke en kultur, hvor de ekstraordinære serviceoplevelser bliver påskønnet til gavn for den enkelte, partnerskabet og ISS.

Du kan også være med
Du kan også tage del i vores æbleprogram. Vi opfordrer dig og dine kolleger til at fortælle os, hvis I oplever en ekstraordinær service fra en ISS-medarbejder.

En ekstraordinær serviceoplevelse
For at modtage et Æble – i form af en æblenål og et æblekort med tak for indsatsen – skal ISS-medarbejderen yde ud over, hvad der forventes af den daglige serviceleverance. Det er nemt at give et Æble: Begrund hvorfor ISS-medarbejderen skal have et Æble og send en mail til: aeble@iss.dk.

Hylder vores helte
ISS deler succeshistorierne med teamet og tilskynder derved til mere af samme adfærd til gavn for alle. Derudover kårer ISS hver måned Månedens Æble, som vinder en IPad mini. Og hvert år kårer vi Årets Æble, som vinder en rejse for to til 'The Big Apple' New York.

Spørgsmål vedrørende partnerskabet mellem Bygningsstyrelsen og ISS kan stiles til:

Christian Pilgaard
Centerleder
Center for Facility Management
Bygningsstyrelsen
Mail chpil@bygst.dk
Tlf. 4170 1306

Frederik Hvidt
FM direktør
ISS Facility Services A/S
Mail frederik.hvidt@dk.issworld.com
Tlf. 2489 7815

ISS Facility Services A/S
www.iss.dk