

Referat af markedsdialog

20. juni 2025

Bygningssstyrelsen indkaldte ved vejledende forhåndsmeddelelse 764949-2024 samt opslag på Bygningssstyrelsens hjemmeside, til markedsdialog vedrørende udbud af statens facility management 2026. Det var muligt for interesserede potentielt kommende Leverandører at tilmelde sig via Bygningssstyrelsens hjemmeside. Bygningssstyrelsen udvalgte herefter fem relevante Leverandører til dialogen.

Facility Management
maste

Tid og sted

Bygningssstyrelsen, Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577

København V

Uge 5 2025

Mødernes varighed var 1,5 time og blev afholdt individuelt med hver deltager

Mødedeltagere

- CBRE GWS
- Compass Group
- Coor Service Management
- Forenede Service
- ISS Facility Management

Øvrige

Fra Bygningssstyrelsen 7 deltagere fra FM-enheden

1. Formål

Formålet med markedsdialogen var at sikre, at det kommende udbud er bedst muligt afstemt med markedets muligheder og kompetencer. Under dialogen ønskede Bygningssstyrelsen at få indsigt i leverandørernes erfaringer, perspektiver og løsningsforslag inden for Integreret Facility Management.

Bygningssstyrelsen havde forinden offentliggjort informationsmateriale med spørgsmål til deltagerne.

2. Hovedtemaer

- **Synergier mellem services**
- **Prissætning og kvalitet**
- **Kontraktstyring**
- **FM-systemunderstøttelse**
- **Bæredygtighed**
- **Tidsplan for udbud og implementering**

2.1.1. Synergier mellem services

Stærk støtte til synergier: Flere leverandører fremhævede, at en integreret IFM-kontrakt skaber merværdi, især gennem fleksibilitet og mulighed for helhedsforståelse. På mindre lokaliteter muliggør det optimeret ressourceudnyttelse, hvor fx receptionister eller rengøringspersonale kan påtage sig ekstra opgaver.

Receptionens rolle: Der var blandt leverandørerne enighed om, at fysiske receptioner skaber værdi og fungerer som serviceknudepunkt. En udeladelse af receptionsydelsen kan underminere oplevelsen af helhedsservicen.

Mulighed for opdeling: Enkelte af leverandørerne foreslog opdeling på flere single-serviceaftaler for at sikre bredere konkurrence samt muligheder for flere leverandører.

2.1.2. Prissætning og kvalitet

Trappemodeller vs. fastpris for forplejning: Flere leverandører udtrykte bekymring for den tidligere trappemodell ved kantineforplejning, dog var der positive tilbagemeldinger på allerede implementerede ændringer af modellen – så som flere trin i modellen. Den tidligere trappemodell vurderes som risikofyldt og uforudsigelig. I stedet blev det foreslået, at en fastprismodel eller kombinationsmodeller med et variabelt element baseret på antal spisende kunne anvendes.

Incitament for kvalitet på kantineområdet: Der var bred støtte blandt leverandørerne til brug af bod/bonus-modeller, fx koblet til brugertilfredshed.

Intern service – fleksibilitet og timepriser: Timebaserede prismodeller kan give større fleksibilitet, men flere leverandører pegede på øget administrativ byrde og usikkerhed. Enkelttydelsesmodeller eller outputbaserede modeller blev foreslået som alternativer for at sikre styrbarhed og planlægning af området.

Model for affaldshåndtering: Flere leverandører pegede på modellen med basispris + efterfølgende afregning af reelle skrotpræmier og afgifter (model B) som den mest gennemsigtige og fair tilgang.

Sensorer og digitalisering af affaldsområdet: Leverandørerne var positive over for brug af sensorer men påpegede, at det bør være et konkurrenceparameter frem for et krav.

2.1.3. Kontraktstyring

Fleksibilitet ved tilpasning af frister under drift: Der var generel opbakning til muligheden for justeringer under drift. Dog fremhæves vigtigheden af klare procedurer og datakvalitet.

Forskuet opstart: Leverandørerne så det som en fordel for markedet, hvis dette planlægges og kommunikeres tydeligt. Flere leverandører nævnte behov for minimum 12–24 måneders restløbetid.

Fravalg af valideringsperiode: Overvejende mente leverandørerne, at hvis datakvaliteten er høj, kan en valideringsperiode udelades og erstattes af løbende aftalejusteringer.

2.1.4. FM-Systemunderstøttelse

Integration frem for dobbeltsystemer: Leverandørerne var positive over for Bygningssstyrelsens indkøb og implementering af et FM system. Samtlige leverandører efterspurgte mulighed for integration mellem Bygningssstyrelsens FM-system og egne systemer via API'er.

Kritiske funktioner: Visitering, dispatch og brugerhenvendelser er centrale processer, som skal understøttes.

2.1.5. Bæredygtighed

Emissionsfri transport: Leverandørerne var generelt positive, men påpegede geografiske udfordringer og tekniske begrænsninger.

Bæredygtig forplejning: Samtlige leverandører erklærede sig positive over for krav om klima- og dyrevelfærd samt bæredygtighed i forplejningen. Flere understregede, at de allerede arbejder med kunder, som har tilsvarende krav og KPI'er. Dog nævnte flere leverandører, at høj dyrevelfærd og økologi kan være fordyrende, især hvis det implementeres bredt fra kontraktstart. Menujusteringer, fleksible krav og trinvis implementering kan reducere de økonomiske konsekvenser.

Udviklingsinitiativer og driftspulje: De fleste leverandører mente, at et passende antal udviklingsinitiativer ligger mellem 1 og 5 årligt. Dertil nævnte flere, at kvaliteten af initiativerne er vigtigere end krav til antal.

Affald og bæredygtighed: Flere leverandører nævnte, at bæredygtighed også bør tænkes ind i affaldsløsninger, uden at det bliver fordyrende.

Social bæredygtighed: Samtlige leverandører udtrykte, at social bæredygtighed er en vigtig del af deres forretninger og allerede er en integreret del af deres daglige praksis. Flere nævnte lærlingeordninger, voksenlæringsprogrammer og støtte til socialt udsatte medarbejdere som eksempler på sociale bæredygtighedstiltag. Det blev dog understreget af flere leverandører, at sociale krav bør differentieres afhængigt af serviceområder. Der var generel opbakning til ambitiøse krav, men der skal tages højde for, at kravene skal være tilpassede virkeligheden.

2.1.6. Tidsplan for udbuddet og implementering

Tidplan for udbuddet og implementering: Leverandørerne have ikke mange kommentarer til tidsplanen for udbud og implementering. Dog pointerede flere leverandører, at implementeringsperioden ligger hen over sommerferien, hvorfor den godt kunne være en smule længere. Derudover mente enkelte leverandører, at der godt kunne afsættes

