



VÆLG DEN BEDSTE VÆRDI

EN VEJLEDNING FOR PRIVATE OG OFFENTLIGE
ORGANISATIONER, DER TILDELER KONTRAKTER
FOR RENGØRINGSYDELSER





VÆLG DEN BEDSTE VÆRDI

EN VEJLEDNING FOR PRIVATE OG OFFENTLIGE ORGANISATIONER, DER TILDELER
KONTRAKTER FOR RENGØRINGSYDELSER

DENNE VEJLEDNING ER
UDARBEJDET MED FINANSIEL
STØTTE FRA EUROPA-
KOMMISSIONEN



INDHOLDSFORTEGNELSE

SAMMENFATNING	6
RENGØRINGSSEKTORENS BIDRAG TIL DEN EUROPÆISKE ØKONOMI	7
INDLEDNING	8
HVORFOR ER DENNE VEJLEDNING BLEVET OPDATERET?	9
DEL 1: HVORFOR VÆLGE DEN BEDSTE VÆRDI?	11
DEL 2: EU-LOVGIVNING OM OFFENTLIGE UDBUD OG ANBEFALINGER FRA ARBEJDSMARKEDETS PARTER	12
Generelle bestemmelser	13
Udelukkelseskriterier	14
Udvælgelseskriterier	15
Kriterier for tildeling af kontrakter	16
DEL 3: OPNÅELSE AF DEN BEDSTE VÆRDI FOR DINE RENGØRINGSYDELSER	17
Indledning	17
Den gode udbudsprocedure	18
Spørgeskema, der kan hjælpe købere med at definere deres rengøringsbehov	19
Pris- og omkostningsberegninger	20
Rengøringspersonalet	21
Kontraktadministration og driftsplanlægning	23
Kontraktmæssig infrastruktur	26
DEL 4: RETNINGSLINJER FOR VURDERING OG INTERAKTIVT VÆRKTØJ	27
TRIN 1 – Valg af virksomheder for at få en tjenesteydelse af høj kvalitet	28
TRIN 2 – Fastlæggelse af den relative betydning af pris	30
TRIN 3 – Prioritering af kategorier af kriterier for den tekniske værdi	30
TRIN 4 – Prioritering af tildelingskriterier for den tekniske værdi	32
TRIN 5 – Bekendtgørelse af de valgte udvælgelses- og tildelingskriterier i udbudsbekendtgørelse	33
STEP 6 – Modeller for pointgivning til fastsættelse af tilbudsgiveren med “den bedste værdi”	35
ARBEJDSBOG – VURDERINGSTABELLER	40
Udelukkelsesfase – vurderingsark	40
Udvælgelsesfase – vurderingsark	41
Tildelingsfase – vurderingsark	43
TERMINOLOGI OG DEFINITIONER	46

SAMMENFATNING

Vejledningen er udviklet af Den Europæiske Sammenslutning af Rengørings-selskaber (EFCl) og UNI Europa med finansiel støtte fra Europa-Kommissionen, og den har til formål at hjælpe købere under udbudsproceduren ved at **fremhæve fordelene ved at vælge kvalitetsydelse**.

Vejledningen er udarbejdet sammen med de **europæiske arbejdsmarkedsparter i rengøringsbranchen**, og derfor indeholder den en **unik tilgang til at vælge den bedste værdi** på baggrund af rengøringssektorens erfaringer. Af samme årsag foreslår denne vejledning også, at rengøringsbranchen skal opfattes som en partner under processen for indkøb af tjenesteydelse.

Med denne vejledning sigter arbejdsmarkedets parter på at hjælpe læserne med at forstå, hvordan kvalitet og sociale aspekter medtages og måles i deres udbudsproces. Kvaliteten af rengøringsydelser bestemmes af den tekniske værdi og de faglige kompetencer, mens de sociale aspekter også omfatter overholdelsen af kollektive aftaler og gode ansættelsesvilkår. Både kvaliteten og de sociale aspekter repræsenterer to sider af samme sag. Hvis der ikke tages højde for dem, opstår der mulighed for, at unfair konkurrence mellem virksomheder og social dumping af medarbejdere vil brede sig. Rengøring er en meget arbejdskraftintensiv tjenesteydelse, hvor arbejdskraften udgør omkring 85 % af omkostningerne. Derfor understreger arbejdsmarkedets parter kraftigt, at tildeling af kontrakter udelukkende på baggrund af pris eller omkostninger automatisk vil føre til kvalitetsmangler og ulovlig praksis.

Denne vejledning er let at bruge, idet delene er uafhængige af hinanden, og sammenfatningerne i starten af hver del giver et overblik over indholdet. Med henblik på at udfylde rollen som referenceværktøj til at vælge den bedste værdi indeholder vejledningen følgende:

Del 1: Fungerer som en introduktion til bedste værdi, og hvorfor det er vigtigt for køberen. Med begrebet "bedste værdi" søges der at skabe et system, hvor forskellige elementer med forbindelse til ydelsens kvalitet skaleres og vægtes i forhold til prisen for at kunne vurdere, hvilket tilbud der passer bedst til køberens specifikke behov og præferencer og derved udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

I denne del skitseres også de risici, som køberne tager, hvis de vælger en rengøringstjenesteyder af lav kvalitet, hvilket oftest svarer til at vælge den laveste pris.

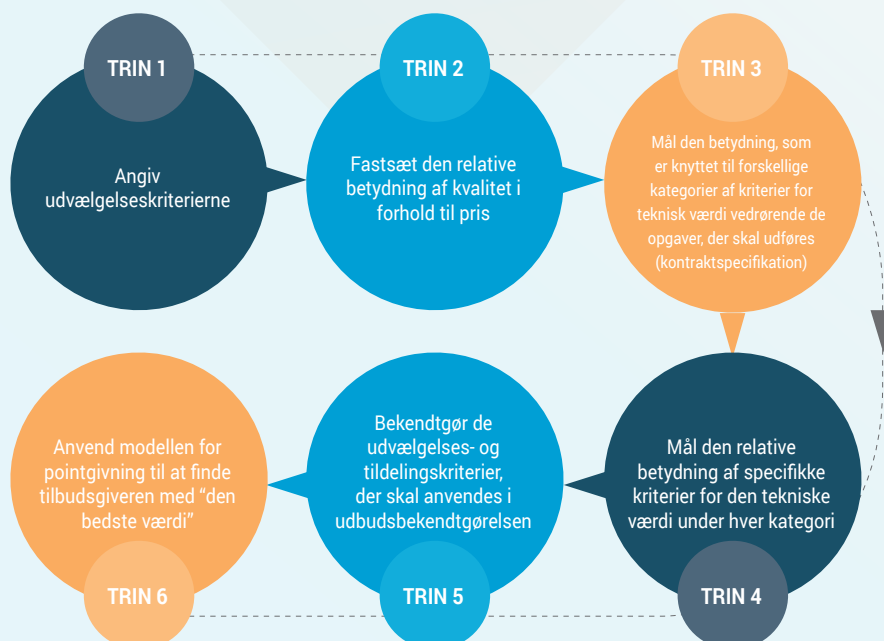
Del 2: Den Europæiske Union har udviklet en omfattende lovgivningsramme angående offentlige udbud. Det primære juridiske værktøj er EU-direktivet om offentlige udbud (2014/24/EU). I denne del skitseres de seneste EU-regler og -procedurer for offentlige udbud med relevans for rengøringssektoren. Læserne kan finde oplysninger om udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterierne.

I denne del tilføjer vi også vores anbefalinger såsom at benytte kriterier for det økonomisk mest fordelagtige bud, overholde kollektive aftaler, afvise unormalt lave priser eller undgå elektroniske valg. For at forbedre delens læsbarhed har vi lavet en tydelig adskillelse af vores anbefalinger og de juridisk bindende elementer.

Del 3: Kvaliteten af rengøringsydelser afhænger primært af tre faktorer: personale, ledelse og udstyr. I denne del søges det at hjælpe købere med at identificere de passende kvalitetskriterier for rengøringsydelser under processen til udvælgelse og tildeling af kontrakter til rengøringsvirksomheder.

Derfor rådgives der i denne del først om anvendelse af en hensigtsmæssig procedure for tilbudsafgivning og beregning af de faktiske omkostninger ved en tjenesteydelse. Derefter beskrives kriterierne for vurdering af rengøringsmedarbejdernes kompetencer og de arbejdsforhold, som en virksomhed tilbyder dem. Dette følges af en oversigt over kriterier for udvælgelse af en virksomhed, der kan levere rengøringsydelserne på en ordentlig måde, og som vil benytte en infrastruktur, f.eks. udstyr og rengøringsmateriale, der passer til køberens lokaliteter og forventninger.

Del 4: Denne del indeholder et brugervenligt værktøj, der har til formål at hjælpe købere med at definere deres behov for rengøringsydelser. Værktøjet indeholder en letanvendelig model for tildeling af værdier/point til forskellige kriterier, der har betydning for køberen. Det sigter mod at give køberne størst mulig frihed til at definere de kvalitetskriterier, der er særlig relevante for dem, og for de private rengøringsydelser, der skal udføres. Det følger en procedure i seks trin:



RENGØRINGSSEKTORENS BIDRAG TIL DEN EUROPÆISKE ØKONOMI (2014)

OMSÆTNING 1999-2014

Ifølge EFCI-undersøgelsen fra 2016 (data fra 2014) opnåede rengøringsleverandørerne en samlet omsætning på EUR 73,925 mia. i de 20 europæiske lande, som undersøgelsen dækkede. Dette udgør en stigning på 14,5 % over to år (2012-2014). I gennemsnit er den årlige omsætningsvækst i branchen over de seneste 24 år på 9,35 %.

OMSÆTNING EFTER LAND

Tyskland, Frankrig, Storbritannien, Italien og Spanien er de fem største nationale markeder. Sammen udgør de omkring 72 % af den samlede europæiske omsætning. Den relative betydning af de hollandske, svenske og danske markeder bekræfter en organisk vækst i løbet af de seneste år, der hovedsageligt skyldes outsourcing.

MARKEDSPENETRATIONSGRAD

Markedspenetrationen defineres som andelen af de globale rengøringsydelser, der udliciteres til specialiserede rengøringsvirksomheder, hvor resten udføres internt. Rengøringsleverandørernes markedspenetration har haft en konstant vækst i løbet af de seneste år på omkring 65 %. Desuden viser tallene, at omkring 35 % af rengøringsmarkedet stadig udføres internt.

ANTAL VIRKSOMHEDER

I 2014 oversteg det samlede antal rengøringsvirksomheder 171.560. Dette udgør en lille stigning for 2012 og bekræfter en højere grad af koncentration af virksomheder, der er registreret i tidligere perioder.

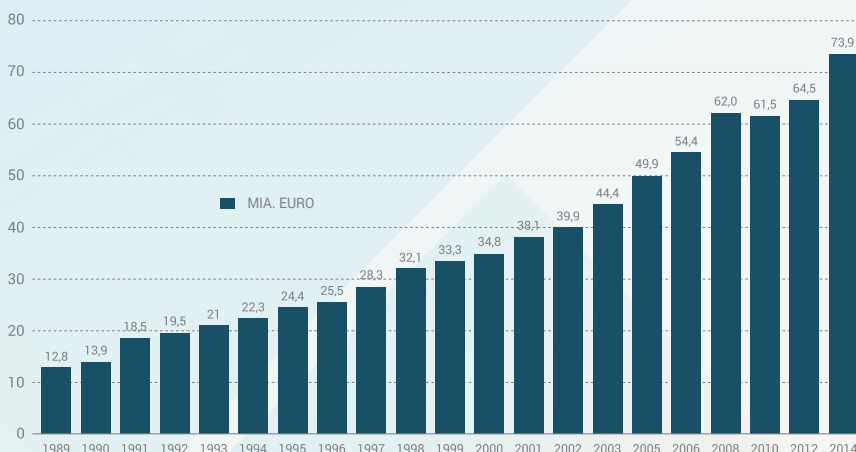
ANTAL MEDARBEJDERE

I 2014 var mere end 3,39 mio. personer¹ ansat i rengøringsbranchen, og det udgør en stigning på 2 % i forhold til 2012. Da rengøring er en arbejdskraftintensiv aktivitet, svarer væksten i sektorens omsætning helt klart til en stigning i beskæftigelsen i Europa. Faktisk er den gennemsnitlige årlige vækst i beskæftigelsen i branchen over de seneste 24 år på 4,13 %.

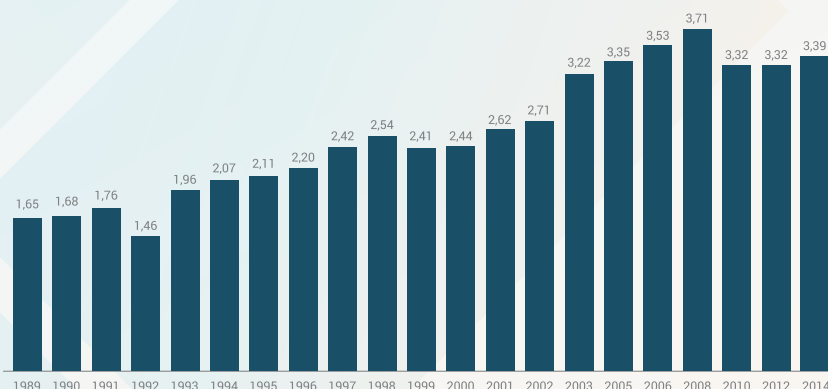
ARBEJDSORGANISATION

Deltidsarbejde² er stadig den hyppigste form for ansættelse i branchen og dækker 66 % af arbejdsstyrken. Dette tal er dog langsomt faldet siden 2001, så der er opstået et stigende antal muligheder for fuldtidsbeskæftigelse. Den gennemsnitlige arbejdstid i rengøringsbranchen er 23 timer pr. uge, og den er langsomt steget fra 19 timer pr. uge i 2001. Endelig udgør kvinder 73 % af det samlede antal ansatte i rengøringsbranchen.

Omsætning 1989-2014



Beskæftigelsesvækst (millioner)



¹ Beskæftigelsestallene er udtrykt "pr. indbygger" og ikke i form af "fuldtidsbeskæftigede"

² Enhver arbejdstid, der er mindre end fuldtidsarbejde, ifølge loven eller kollektive aftaler

INDLEDNING

Denne vejledning er udviklet til både offentlige og private købere af rengøringsydelser i EU eller uden for EU. Dens formål er at hjælpe dem med at vælge en rengøringsydelse med kvalitet. I indledningen præsenteres vejledningens centrale målsætninger, og det forklares, hvorfor vejledningen blev opdateret, og hvorfor det er vigtigt at vælge den bedste værdi i rengøringssektoren.



Terminologi og definitioner findes i slutningen af dokumentet.

HVILKE ARBEJDSMARKEDSPARTER STÅR BAG DENNE VEJLEDNING?

EFCI³ (Den Europæiske Sammenslutning af Rengøringssekskaber), der blev grundlagt i 1988, samler rengøringsbranchens repræsentative nationale erhvervsorganisationer. EFCI er EU-institutionernes privilegerede samtalepartner angående alle spørgsmål relateret til branchen. EFCI er af Europa-Kommissionen anerkendt som arbejdsmarkedspart og repræsenterer arbejdsgivernes interesser i udvalget om beskæftigelse og sociale anliggender i forhold til sin fagforeningspartner, UNI Europa.

Som europæisk arbejdstagerorganisation, der repræsenterer 7 millioner arbejdstagere i servicesektoren, taler UNI Europa⁴ for de sektorer, som udgør ryggraden for det økonomiske og sociale liv i Europa. Med hovedkvarter i hjertet af Bruxelles repræsenterer UNI Europa 272 nationale fagforeninger i 50 lande i hele færdigheds- og servicebranchen, og det omfatter repræsentationen af rettighederne for arbejdstagere i rengøringssektoren over hele Europa.

DENNE VEJLEDNINGS MÅLSÆTNINGER

Med denne vejledning sigter EFCI og UNI Europa mod at hjælpe købere af rengøringsydelser med tydeligt at definere deres behov i forhold til deres lokaliteters og rengøringsopgavers karakter.

Den dækker alle aspekter af udbud af rengøringsydelser:

- Definition af købernes og deres lokaliteters behov og hvordan en kvalitetsydelse ser ud for dem.
- Udarbejdelse af en indkøbsprocedure, som afspejler disse kvalitetselementer.
- Sammenligning af tilbudsindgivelser via et praktisk værktøj, der er udviklet som en del af denne vejledning, og som kan bruges til at vurdere forskellige bud i forhold til de oprindeligt udvalgte kvalitetskriterier.
- Vurdering af bud ud fra de valgte kvalitetskriterier og udvælgelse af det bud, som har størst kvalitet, frem til underskrivelse af kontrakten.

Denne vejledning indeholder et brugervenligt værktøj, der findes i arbejdsbogen bagest i vejledningen, og som har til formål at hjælpe købere med at definere deres behov for rengøringsydelser.

Værktøjet indeholder en letanvendelig model for tildeling af værdier/point til forskellige kriterier, der har betydning for køberen.

Formålet med denne model er at give køberne størst mulig frihed til at definere de kvalitetskriterier, der er af særlig relevans for dem, og for de private rengøringsydelser, der skal udføres. Når værdierne er tildelt til de forskellige kriterier, er det i værktøjet muligt at anvende vægtninger ifølge køberens eget skøn. På denne måde kan køberen angive balancen mellem kvalitets- og pris-elementer.

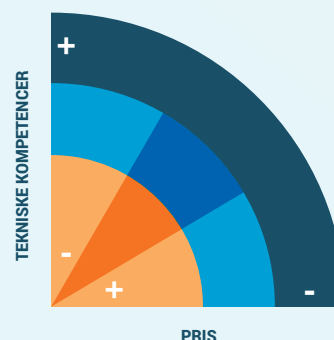
Som konklusion vil køberen ved at benytte dette værktøj kunne definere, søge efter, identificere og vælge rengøringsvirksomheder med den bedste værdi, og den tildelte kontrakt vil afspejle de kvalitetskriterier, som køberen oprindeligt tildelte til det specifikke tilbud.

Derfor kan denne vejledning bruges som et indledende oplysnings- og uddannelsesværktøj for kontraktmedarbejdere. Den indeholder en oversigt over kvalitetskriterier og kriterier for teknisk værdi, der kan hjælpe dem med at identificere tilbudsgivere med høj standard.

Desuden kan denne vejledning være nyttig som et referenceværktøj for købere, der bruger andre retningslinjer for indkøb. Den giver dem mulighed for at vurdere deres vurderingskriterier i forhold til de metoder, der foreslås i denne vejledning.



Denne vejledning kan også bruges som et værktøj til at styre, om ordremodtagere opfylder deres forpligtelser i hele kontraktens varighed. F.eks. vil den give køberen mulighed for at kontrollere, om leverandørerne opfylder deres forpligtelser med hensyn til rekrutteringsprocedurer, kvalitetssikring og uddannelse.



³ EFCI - www.efci.eu

⁴ UNI Europa - www.uni-europa.org

ANVENDELSE AF VEJLEDNINGEN

Denne vejledning er udformet som et opslagsværk med valgmuligheder. Interesserede købere behøver ikke at læse hele dokumentet for at finde de mest relevante punkter for dem. I stedet er alle dele uafhængige og kan læses separat efter behov. Indholdsfortegnelsen giver mulighed for straks at gå til de mest relevante dele. Desuden er der anbragt korte sammenfatninger i starten af hver del, så køberne får en indikation om indholdet, og de hurtigt kan beslutte, om delen er relevant. Endelig er der for at lette henvisningen til begreber og dele i vejledningen brugt links i hele dokumentet til elektronisk læsning.

HVORFOR ER DENNE VEJLEDNING BLEVET OPDATERET?

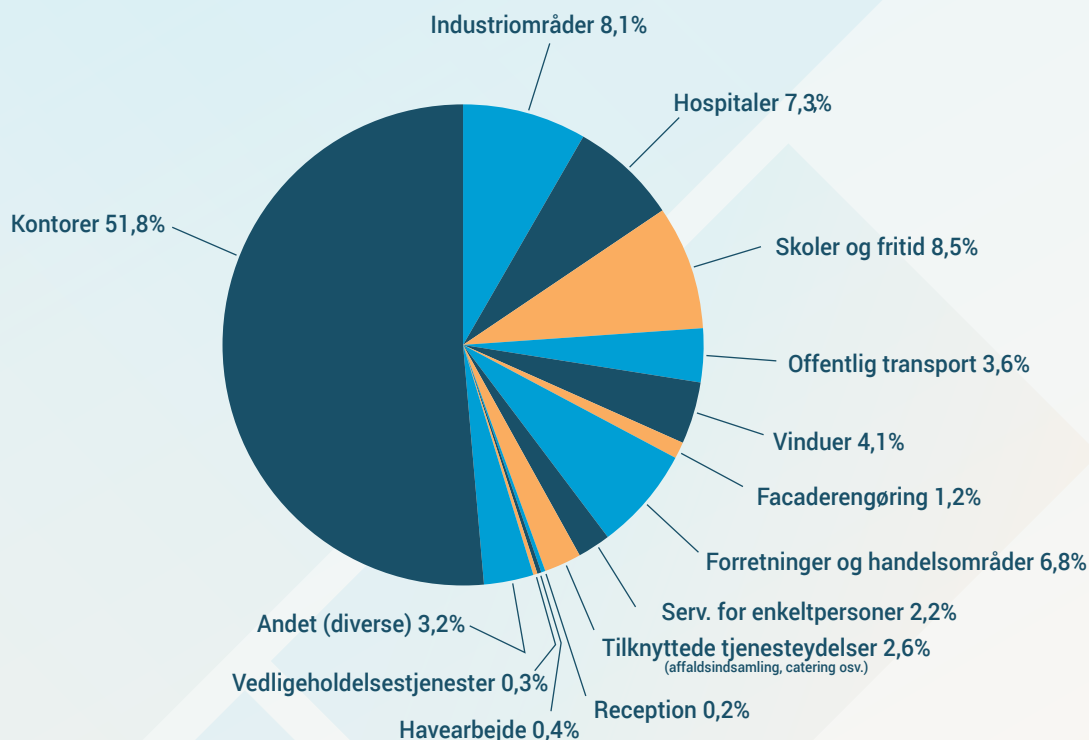
Den første version af denne vejledning blev udgivet i 2005, og den er blevet opdateret i 2016 for at afspejle udviklinger i rengøringsbranchen, købernes forventninger og ændringer i den europæiske lovgivning om offentlige udbud. Den nye version sigter også mod at bygge på erfaringerne fra brugen af vejledningen i det seneste årti. De centrale ændringer i denne vejledning omfatter:

UDLICITERING AF RENGØRINGSYDELSER ER BLEVET NORMEN

I det seneste årti er udlisitering af rengøringsydelser blevet normen. Men køberne – både offentlige og private – er dog stadig ansvarlige for at sikre renligheden og hygiejnen på deres lokaliteter. Derfor bør køberne være i en position, hvor de kan finde eksterne leverandører, som leverer en ydelse, der opfylder brugernes og de besøgendes forventninger på deres lokaliteter.

DIVERSIFICERING AF AKTIVITETER

Førhen blev rengøringsydelser først og fremmest udført på kontorlokaler. Kontorrensning udgør stadig halvdelen af sektorens omsætning i 2014, men dens betydning er langsomt faldende. Gradvist overdrages selv meget specialiserede lokaliteter såsom hospitaler, levedsmiddelindustri og højteknologisk industri til rengøringsvirksomheder. Selvom kontorrensning stadig er det vigtigste segment, er det i de seneste 20 år blevet væsentligt reduceret (fra 67,6 % i 1995 til 51,8 % i 2014). Samtidig er de specialiserede tjenesteydelser steget konstant over de seneste 20 år (fra 32,4 % til 48,2 %).



UDVIKLINGER I RENGØRINGSSEKTOREN

I absolutte tal er rengøringsbranchen stadig i høj grad domineret af meget små virksomheder, hvor omkring 77 % af dem har ansat mindre end 10 personer. På den anden side har kun 1,39 % af virksomhederne ansat mere end 500 personer og genererer næsten halvdelen af sektorens omsætning.

I stigende grad udvikler rengøringsvirksomheder sig til virksomheder med en forretningsmodel baseret på Facility Management. Derfor kan en køber overveje at vælge en virksomhed, der kan fungere som enkelt kontaktpunkt for forskellige typer ydelser.

Med samme tilgang vælger multinationale virksomheder at have en enkelt samtalepartner i hele EU. Det kan enten være en enkelt rengøringsvirksomhed eller et netværk af rengøringsvirksomheder. Det passer bedre til købere, der ønsker at modtage det samme kvalitetsniveau og at forhandle et enkelt sæt betingelser i hele EU.

DIVERSE TYPER RENGØRINGSKONTRAKTER

Mens de fleste kontrakter førhen var "aktivitetsbaserede", er der en øget tendens til at bruge mere fleksible "resultatbaserede" og "blandede" kontrakter. Resultatet er, at købere nu skal sammensætte deres bud på en måde, der er meget anderledes end tidligere og i så høj en grad som muligt bruge rengøringsvirksomhederne som partnere.

TEKNOLOGISKE FREMSKRIDT OG PRODUKTIVITET

Efterhånden som nyt maskineri til rengøring og koordinering af ydelser er blevet tilgængeligt, og virksomheder har investeret mere i uddannelse, er sektorens produktivitet øget. Købere kan i dag også vælge virksomheder, der bruger effektivt maskineri. I nogle lande er rengøringspersonale f.eks. udstyret med forbundet udstyr, der direkte informerer koordinationssteamet om tidspunktet, hvor rengøringen af en specifik del af lokaliteten fandt sted.

ÆNDRINGER I LOVGIVNING

Siden april 2016 skal EU's medlemsstater anvende regler for offentlige udbud, der er vedtaget på EU-plan i 2014. Det er vigtigt at bemærke, at Europa-Kommissionen også udvikler horisontale retningslinjer for gennemførelse af lovgivningen om udbud. Der findes f.eks. en specifik retningslinje for offentlige myndigheder med navnet "Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement"⁵, der er særlig relevant for rengøringsbranchen.

RENGØRING I DAGTIMERNE

I løbet af de seneste ti år er rengøring i "normal kontortid" steget konstant. I EFCI's og UNI Europas fælles erklæring om rengøring i dagtimerne⁶ understreger de fordelene, som rengøring i dagtimerne kan tilbyde kunder, virksomheder og medarbejdere, og formulerer deres støtte til alle initiativer, som sigter mod at øge rengøring i dagtimerne. Faktisk giver rengøring i dagtimerne væsentligt flere muligheder for fuldtidsarbejde og forbedrer derfor fagligheden (herunder f.eks. lettere adgang til faglig uddannelse), medarbejdernes motivation og anerkendelse (rengøring er ikke længere noget anonymt) og giver en bedre balance mellem privatliv og arbejdsliv.

⁵ "Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement" udgaven fra 2010 kan findes her

⁶ Vedtaget i marts 2007 af det europæiske sektordialogudvalg for virksomhedsrengøring

DEL 1: HVORFOR VÆLGE DEN BEDSTE VÆRDI?

Denne del fungerer som en introduktion til bedste værdi, og hvorfor det er vigtigt for køberen. Med begrebet "bedste værdi" søges der at skabe et system, hvor forskellige elementer med forbindelse til ydelsens kvalitet skaleres og vægtes i forhold til prisen for at kunne vurdere, hvilket tilbud der passer bedst til køberens specifikke behov og præferencer og derved udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud. I denne del skitseres også de risici, som køberne tager, hvis de vælger en rengøringsleverandør, der ikke har fokus på kvalitet. Det svarer til at vælge den laveste pris.

I princippet er det oplagt, hvorfor købere skulle vælge de bedst mulige professionelle ydelser for at sikre hygiejne og renlighed på deres lokaliteter.

Kvalitetsfokuserede professionelle rengøringsydelser giver ikke blot køberen mulighed for at opfylde forpligtelserne for at sikre sundhed, sikkerhed og hygiejne på deres lokaliteter, men også for at opretholde lokaliteterne på et niveau, der minimerer vedligeholdelsesbehov, f.eks. maling.

Desuden vil de kunne forsyne brugere og besøgende med en tjenesteydelse på højt niveau. Rengøringsydelser med fokus på kvalitet giver også køberen mulighed for at sikre et højt æstetisk niveau, der afspejler køberens ydelsesniveau.

Overordnet set vil samarbejde med velrespekterede professionelle rengøringsvirksomheder også bidrage til køberens positive omdømme.

Ikke desto mindre vil omkostningsbegrænsende foranstaltninger, en lempelig regulering i sektoren samt manglende kendskab til de negative følger af ydelser af lav standard ofte føre til beslutninger dikteret af pris.

Konsekvenserne ved at vælge det laveste bud i stedet for den bedste værdi har to sider: Det **skaber unfair konkurrence blandt arbejdsgiverne** og bidrager samtidig til ugunstige forhold for rengøringsmedarbejdere, idet de laveste tilbudsgivere måske ikke overholder lovgivning om lønning, bidrag til sociale sikringsordninger eller skatte- og afgiftsforpligtelser.

HVILKE FORDELE ER DER FORBUNDET MED AT VÆLGE RENGØRINGSYDELSER PÅ BAGGRUND AF BEDSTE VÆRDI?

- Fuld opfyldelse af kontrakten
- Sikring af hygiejne og renlighed på lokaliteterne
- Fuld overholdelse af lovgivning
- Minimering af fremtidigt behov for vedligeholdelse
- Brugere og besøgende forsynes med en tjenesteydelse på højt niveau.
- Bedre valg og lige vilkår på markedet
- Positivt omdømme for købere og branch

Da arbejdskraftomkostningerne i denne sektor kan beløbe sig til 85-90 % af omsætningen, vil et fald i prisen f.eks. hurtigt omsætte sig til et hårdt pres på ansættelsesvilkårene.

Dette vil ofte føre til **kvalitetsmangler**, da der reduceres i personale og rengøringsinfrastruktur for at opnå omkostningsbesparelser. Det kan tilmed få videre konsekvenser, bl.a. **indførelse af uetiske eller ulovlige praksisser**.

Inden for disse rammer er det værd at bemærke, at kunden i nogle lande kan have medansvar, hvis rengøringsvirksomheden anvender ulovlige praksisser.



Læsere påmindes om at følge og overholde kollektive aftaler og nationale arbejdsretlige aspekter, der definerer sociale og ansættelsesmæssige regler, og at der tages behørigt hensyn til disse, når den lavest acceptable pris fastsættes.

HVILKE RISICI ER DER FORBUNDET MED AT VÆLGE RENGØRINGSYDELSER PRIMÆRT PÅ BAGGRUND AF PRIS?

- Uetisk eller ulovlig konkurrence blandt arbejdsgivere
- Tab af arbejdspladser
- Utilstrækkelig aflønning af ansatte
- Manglende betaling af socialsikringsbidrag og skatter og afgifter
- Mangler i kvaliteten af den udførte rengøring og i resultaterne på lokaliteterne, som fører til bekymringer for rengøringsmedarbejdernes sundhed og sikkerhed samt for besøgende og brugere
- Reduktion i investeringerne i forbedringer af tekniske og menneskelige ressourcer
- Hurtigere forringelse af faciliteterne
- Forringelse af omdømmet og købernes aktiver
- Negativt omdømme for købere og branche

DEL 2: EU-LOVGIVNING OM OFFENTLIGE UDBUD OG ANBEFALINGER FRA ARBEJDSMARKEDETS PARTER

Den Europæiske Union har udviklet en omfattende lovgivningsramme angående offentlige udbud. Det primære juridiske værktøj er EU-direktivet om offentlige udbud (2014/24/EU). I denne del skitseres de seneste EU-regler og -procedurer for offentlige udbud med relevans for rengøringssektoren. I denne del har vi anbragt vores anbefalinger, så de er tydeligt adskilt fra de juridisk bindende bestemmelser.

CENTRALE PUNKTER I EU-LOVGIVNINGEN

- EU-direktivet om offentlige udbud, der trådte i kraft i april 2016 i medlemsstaterne, indeholder positive juridiske rammer og letter valget af kvalitetsorienterede rengøringsydelse i offentligt udbud. Direktivet er væsentligt forbedret i forhold til de tidligere regler, fordi:
- Kvalitetskriterierne for tildeling i de nye regler baseres på princippet om det "økonomisk mest fordelagtige tilbud" (artikel 67), hvis formål er at sikre kvalitet og den bedste værdi for pengene ved at lægge større vægt på sociale aspekter, miljøhensyn eller innovative karakteristika, men samtidig tage hensyn til prisen eller levetidsomkostningerne for arbejdet, varen eller ydelsen, der er indkøbt.
- Den laveste pris kan stadig anvendes som et uafhængigt kriterium, men direktiverne anmoder i stedet om en tilgang baseret på omkostningseffektivitet og påviser muligheden for at bruge metoder såsom livscyklusomkostninger (artikel 67 og 68).
- Eksplicitte regler om vigtigheden af at overholde eksisterende sociale og arbejdsmarkedsmæssige standarder inklusive dem, der er fastsat i kollektive aftaler, er medtaget (artikel 18, stk. 2).
- Unormalt lave tilbud bør omhyggeligt evalueres ved tildeling af kontrakter, og tilbud skal afvises, hvis den unormalt lave pris skyldes manglende overholdelse af kollektive aftaler eller social- og arbejdsretlige bestemmelser (artikel 69).
- Ved tildeling af kontrakter er der mulighed for, at omkostningselementet har form af en fast pris, og på baggrund af denne konkurrerer tilbudsgiverne kun på kvalitéselementer (artikel 68).
- lors de l'attribution de marchés, il est possible que le facteur coût prenne la forme d'un prix fixe sur la base duquel les soumissionnaires sont uniquement en concurrence sur les critères de qualité (article 68).

DE CENTRALE ANBEFALINGER FRA ARBEJDSMARKEDETS PARTER

Arbejdsmarkedets parter byder de nye regler for offentlige udbud velkommen, da de er den rigtige vej frem for at sikre kvalitetsorienterede rengøringsydelser. De nye regler er obligatoriske for offentlige købere, men arbejdsmarkedets parter anbefaler stærkt, at private købere lader sig inspirere og bruger dem i deres tilbud.

Vores centrale anbefalinger for købere er:

- 1 Brug **kriterierne for det økonomisk mest fordelagtige tilbud** og kvalitetskriterierne, der er fastsat i lovgivningen, og undlad at bruge prisen som overordnet indikator for indkøb. I vores branche har indkøb baseret på priselementet ofte en væsentlig indvirkning på rengøringspersonalets arbejdsforhold og sociale velfærd, og det kan betyde, at der ikke er sørget for dets sundhed og sikkerhed. Desuden skaber det unfair konkurrence blandt virksomhederne, der som konsekvens ikke er i stand til at sikre kvalitetsydelser.
- 2 Sørg for at overholde arbejdsmarkedslovgivningen og de socialretlige forpligtelser. De er centrale i en arbejdskraftintensiv sektor såsom rengøringssektoren.
- 3 Afvis **unormalt lave tilbud**, da de fører til unfair konkurrence blandt virksomhederne, dårlige arbejdsforhold for de ansatte og mulighed for social dumping.
- 4 Undgå **elektroniske auktioner** ved indkøb af rengøringsydelser. Skønt de nye regler tillader brugen af dem, anbefaler arbejdsmarkedets parter at undgå dem, da de er lavet for at presse priserne ned og ikke bidrager til indkøb af kvalitetsydelser.
- 5 En mulighed ved tildeling af kontrakter kan være, at omkostningselementet tager form af en **fast pris**, og på baggrund af denne konkurrerer tilbudsgiverne kun på kvalitéselementer. Arbejdsmarkedets parter anerkender, at dette kan være en mulighed, men det er ikke den almindelige måde at indkøbe rengøringsydelser på.
- 6 Hvis det er muligt ifølge den nationale lovgivning, kan du benytte udelukkelsesgrunde, så du kan udelukke tilbud, der ikke overholder de sociale eller arbejdsmarkedsmæssige lovforpligtelser.

GENERELLE BESTEMMELSER



Som et generelt princip pålægges de nationale myndigheder i artikel 18, stk. 2, at sikre, at tilbudsgivere, dvs. virksomheder, organisationer, overholder de gældende forpligtelser på området for miljø-, social- og arbejdsmarkedsmæssige lovbestemmelser som fastlagt i Den Europæiske Unions love, de nationale love og de kollektive aftaler eller af visse internationale miljø-, social- og arbejdsmarkedsmæssige lovbestemmelser. Dette er også et obligatorisk krav for underentreprise, hvor tilbudsgiveren, der leverer ydelser i underentreprise, skal sikre underleverandørers

Lovgivningen fastlægger **regler for offentlige udbud i Den Europæiske Union**. Reglerne indeholder procedurtyper, udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterierne, som offentlige købere ("ordregivende myndigheder") skal overholde.

EU-reglerne for offentlige udbud er gældende for offentlige udbud for rengøringsydelser med en nettoværdi for moms, der svarer til eller overstiger (artikel 4) :

- 134 000 EUR for offentlige vareindkøbs- og tjenesteydelseskontrakter, der tildeles af statslige myndigheder. Statslige myndigheder er defineret i bilag I i lovgivningen og omfatter ministerier, statslige organer med forvaltningsbeføjelser osv.
- 207 000 EUR for offentlige vareindkøbs- og tjenesteydelseskontrakter, der tildeles af ikkestatslige myndigheder, herunder kommuner, regionale myndigheder eller offentligretlige organer.
- Intet forhindrer de nationale myndigheder i at anvende EU-lovgivning for kontrakter med lavere tærskel eller private købere i at anvende samme regel.

Ifølge EU-lovgivningen om offentlige udbud skal offentlige indkøbere formulere de tekniske specifikationer, der fastlægger karakteristika for tjenesteydelser, bygge- og anlægsarbejder eller forsyninger (artikel 42). Disse tekniske specifikationer skal knyttes til kontraktens genstand og svare til dens værdi og mål. I bilag VII i EU-lovgivningen fastslås det, at der i forbindelse med offentlige tjenesteydelseskontrakter skal inkluderes en specifikation i et dokument, der fastlægger de krævede egenskaber ved et produkt eller en tjenesteydelse, f.eks. kvalitetsniveau og miljø- og klimapræstation. Desuden kan der inkluderes en reference til europæiske, internationale eller nationale standarder, der er vedtaget af et anerkendt standardiseringsorgan. Denne bestemmelse har til formål at sikre, at der i det offentlige udbud tages hensyn til kvalitetsaspekter fra starten af udbudsproceduren.

UDELUKKESKRITERIER

Disse kriterier giver automatisk udelukkelse fra udbudsproceduren.

Der er to typer kriterier:

- **Obligatoriske udelukkelseskriterier** (se side 13)
- **Valgfri udelukkelseskriterier** (se side 13)

AUTOMATISK UDELUKKELSE FRA UDBUDSPROCEDUREN

UDVÆLGESKRITERIER

Ansøgere kan blive anmodet om at forelægge følgende:

- **Egnethed til at udøve det pågældende erhverv Økonomisk og finansiel formåen** (se side 14)
- **Teknisk og faglig formåen** (se side 14)

VALG AF KARAKTEREN AF DE VIRKSOMHEDER, DER SKAL INVITERES TIL AT AFGIVE TILBUD

TILDELINGSKRITERIER (SE SIDE 15)

Ved tildeling af kontrakter på baggrund af det økonomisk mest fordelagtige bud baseres vurderingen på følgende:

- Pris eller omkostninger vha. en tilgang med livscyklusomkostninger
- Det bedste forhold mellem pris og kvalitet, der skal vurderes på baggrund af kvalitative, miljømæssige og/eller sociale kriterier

VALG AF VIRKSOMHED BASERET PÅ DET BEDSTE FORHOLD MELLEML PRIS OG KVALITET



Selvom EU's juridiske rammer ikke regulerer tilbud for private købere, tilskynder EFCD og UNI Europa private købere til at gøre sig bekendt med de bedste praksisser og kvalitetsstandarder i EU-lovgivningen og tage hensyn til dem i deres tilbudsprocedurer.

UDELUKKELSESKRITERIER

Med udelukkelseskriterier defineres typen af virksomhed, der automatisk udelukkes fra udbuddet. De fastsættes i artikel 57 i EU-lovgivningen om offentlige udbud, og de er opdelt i obligatoriske udelukkelseskriterier og valgfri kriterier. Medlemsstaterne kan vælge, hvilke elementer af de valgfri kriterier der skal medtages i deres lovgivning og udbud. Herunder er der angivet eksempler på begge kategorier:

- **Obligatoriske udelukkelseskriterier:** deltagelse i en kriminel organisation; korruption, bedrag, terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet, hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme, børnearbejde og andre former for menneskehandel, manglende betaling af pligtige skatter eller afgifter eller socialsikringsbidrag.
- **Valgfri udelukkelseskriterier:** Europæiske, internationale og nationale miljø-, social- og arbejdsmarkedsmæssige lovbestemmelser samt kollektive aftaler, der ikke overholdes; konkurs eller insolvens eller likvidationsbehandling; alvorlige forsømmelser i forbindelse med udøvelsen af erhverv osv. Som arbejdsmarkedsparter tilskynder vi på det kraftigste til at benytte disse kriterier i alle udvælgelsesprocesser.



UDELUKKELSESKRITERIER

I de tilfælde, hvor de ordregivende myndigheder kan påvise, at ansøgerne har været involveret i nedenstående punkter, vil de udelukke dem fra processen.

OBLIGATORISKE UDELUKKELSESKRITERIER:

- Kriminel organisation
- Korruption, bedrag, terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet, hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme, børnearbejde og andre former for menneskehandel
- Manglende betaling af pligtige skatter eller afgifter eller socialsikringsbidrag

VALGFRI UDELUKKELSESKRITERIER

- Europæiske, internationale og nationale miljø-, social- og arbejdsmarkedsmæssige lovbestemmelser samt kollektive aftaler, der ikke overholdes
- Konkurs eller insolvens eller likvidationsbehandling
- Alvorlige forsømmelser i forbindelse med udøvelsen af erhverv, der sår tvivl om integriteten
- Aftaler med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning
- Interessekonflikt
- Der er kendskab til betydelige eller vedvarende mangler i forbindelse med opfyldelsen af et væsentligt krav under en tidligere offentlig kontrakt
- Uretmæssig påvirkning af den ordregivende myndigheds beslutningsproces

**AUTOMATISK UDELUKKELSE
FRA UDBUDSPROCEDUREN**



Arbejdsmarkedets parter anbefaler på det kraftigste, at der tages hensyn til de valgfri udelukkelseskriterier

UDVÆLGELSESKRITERIER

I artikel 58 i EU-reglerne for offentlige udbud beskrives de primære udvælgelseskriterier for udbud, der er opdelt i tre veldefinerede og ikke-ekspanderbare hovedområder:

- **Egnethed til at udøve det pågældende erhverv:** Dette kan omfatte et krav for tilbudsgivere om at være indmeldt i et af erhvervsregistre, som føres i deres etableringsmedlemsstat, være i besiddelse af en bestemt autorisation eller være medlem af en bestemt organisation for at kunne udføre den pågældende tjenesteydelse i deres oprindelsesland osv.
- **Økonomisk og finansiel formåen:** Købere kan kræve, at tilbudsgivere har en vis minimumsårsomsætning, herunder en vis minimumsomsætning inden for det område, som kontrakten dækker. Desuden skal tilbudsgivere muligvis fremlægge oplysninger om deres årsregnskab, der viser forholdet mellem f.eks. aktiver og passiver. De kan endvidere kræve et tilstrækkeligt niveau af erhvervsansvarsforsikring.

- **Teknisk og faglig formåen:** Hvad angår teknisk og faglig formåen, kan køberne pålægge krav, der sikrer, at tilbudsgiverne besidder de nødvendige menneskelige og tekniske ressourcer og erfaringer til at gennemføre kontrakten i overensstemmelse med en passende kvalitetsstandard. Som beskrevet i delen herunder omfatter det for rengøringsydelser først og fremmest personale, ledelse og udstyr.



UDVÆLGELSESKRITERIER

Ansøgere skal eventuelt forelægge følgende:

EGNETHED TIL AT UDØVE DET PÅGÆLDENDE ERHVERV

- Indmelding i et af erhvervsregistre, som føres i deres etableringsmedlemsstat
- Godkendelse fra eller medlemskab af en bestemt organisation for at kunne udføre den pågældende tjenesteydelse i deres oprindelsesland

ØKONOMISK OG FINANSIEL FORMÅEN

- Bevis for en vis minimumsårsomsætning, herunder en vis minimumsomsætning inden for det område, som kontrakten dækker. Den må ikke være højere end den dobbelte anslåede værdi af kontrakten, undtagen i behørigt begrundede tilfælde, hvor der er særlige risici forbundet med bygge- og anlægsarbejderne, tjenesteydelserne eller vareleverancerne
- Oplysninger om deres årsregnskab, der viser forholdet mellem f.eks. aktiver og passiver

TEKNISK OG FAGLIG FORMÅEN

- Erfaringsniveau, som kan vises ved passende referencer fra tidligere gennemførte kontrakter. En køber kan gå ud fra, at en økonomisk aktør ikke har de krævede erhvervsevner, hvis den ordregivende myndighed har fastslået, at den økonomiske aktør har modstridende interesser, som kan påvirke kontraktens opfyldelse i negativ retning
- I forbindelse med udbudsprocedurer vedrørende leverancer, der kræver monterings- eller installationsarbejder, eller vedrørende tjenesteydelser eller bygge- og anlægsarbejder, kan de økonomiske aktørers erhvervsmæssige formåen med hensyn til at gennemføre disse tjenesteydelser, installationsarbejder eller bygge- og anlægsarbejder vurderes på grundlag af deres faglige dygtighed, effektivitet, erfaring og pålidelighed
- Tilstrækkelig erfaring, som kan vises ved passende referencer fra tidligere gennemførte kontrakter (f.eks. en liste over arbejder, der er udført i løbet af maksimalt de seneste fem år, ledsaget af certifikater for tilfredsstillende udførelse og resultat for de vigtigste arbejder)
- Tilbudsgiverens eller entreprenørens uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer eller virksomhedens ledende medarbejders, forudsat at de vurderes som et tildelingskriterium
- I forbindelse med udbudsprocedurer vedrørende leverancer, der kræver monterings- eller installationsarbejder, eller vedrørende tjenesteydelser eller bygge- og anlægsarbejder, kan tilbudsgivernes erhvervsmæssige formåen med hensyn til at gennemføre disse tjenesteydelser, installationsarbejder eller bygge- og anlægsarbejder vurderes på grundlag af deres faglige dygtighed, effektivitet, erfaring og pålidelighed.

KRITERIER FOR TILDELING AF KONTRAKTER

I den europæiske lovgivning forpligtes offentlige myndigheder ifølge artikel 67 til at basere tildelingen af offentlige kontrakter på det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Det **økonomisk mest fordelagtige tilbud** identificeres på basis af:

- Pris eller omkostninger vha. en tilgang baseret på omkostningseffektivitet såsom livscyklusomkostninger som skitseret i artikel 68. **Som arbejdsmarkedsparter anbefaler vi, at dette ikke er det eneste kriterium, og at kvalitetskriterier er af afgørende betydning og bør tages i betragtning ved tildeling af kontrakter.**



Livscyklusomkostninger forklares i del 3 under pris- og omkostningsberegninger.

- Derfor anbefaler vi det bedste forhold mellem pris og kvalitet, der skal vurderes på baggrund af kriterier, som omfatter kvalitative, miljømæssige og/eller sociale aspekter. Sådanne kriterier kan f.eks. inkludere kvalitet, herunder teknisk værdi, kvalifikationer og erfaring hos det personale, der skal udføre kontrakten, hvor kvaliteten af det tildelte personale kan påvirke niveauet af kontraktens opfyldelse betydeligt. Omkostningselementet kan også tage form af en fast pris, hvor tilbudsgiverne udelukkende konkurrerer på kvalitetskriterier.

- Under alle omstændigheder skal et tildelingskriterium altid være knyttet til kontraktens genstand. Med andre ord skal det være relateret til den specifikke kontrakt og den specifikke påkrævede ydelse. Det må ikke vedrøre elementer, som ikke har forbindelse til kontrakten, eller f.eks. generelle politikker for hele virksomheden.
- EU-reglerne for offentlige udbud indeholder også procedurevejledning angående unormalt lave tilbud i artikel 69.

Hvis der fremlægges et unormalt lavt tilbud, skal købere afkræve tilbudsgiverne forklaring af prisen eller omkostningerne, der foreslås i tilbuddet.

De påkrævede forklaringer kan især vedrøre overholdelse af forpligtelserne omtalt i artikel 18, stk. 2, f.eks. overholdelse af social- og arbejdsretlige bestemmelser og kollektive aftaler. Et tilbud, der er unormalt lavt som følge af manglende overholdelse af sådanne bestemmelser, skal afvises.

Endelig fastslår EU-reglerne, at købere, for at der kan tages hensyn til kvalitetsaspekter ved tildeling af kontrakter i offentlige udbud, kan formulere særlige betingelser relateret til opfyldelsen af kontrakten, hvis de er forbundet med kontraktens genstand (artikel 70). Disse betingelser kan omfatte økonomiske, innovationsrelaterede, miljømæssige, sociale eller beskæftigelsesrelaterede hensyn.



TILDELINGSKRITERIER

Kontrakter tildeles på baggrund af det økonomisk mest fordelagtige bud baseret på følgende metoder:

- pris eller omkostninger (f.eks. ved at bruge en tilgang med livscyklusomkostninger)
- det bedste forhold mellem pris og kvalitet, der skal vurderes på baggrund af kvalitative, miljømæssige og/eller sociale kriterier. De kan bestå af:
 - kvalitet, herunder teknisk værdi
 - kvalifikationer og erfaring hos det personale, der skal udføre kontrakten

Omkostningselementet kan også tage form af en fast pris, hvor tilbudsgiverne udelukkende konkurrerer på kvalitetskriterier. Vurderingen kan f.eks. opdeles i følgende kvalitetskriterier:

KONTRAKTADMINISTRATION/DRIFT

- Struktur, organisation, kontraktlederens/ledelsesteamets kontrakt-specifikke knowhow
- Kompetencer og erfaring hos medarbejdere og ledelse, der er udpeget til kontrakten
- Disponibilitet, reaktionstid, interventionshastighed
- Metode for arbejdstidsfordeling, opstart på rengøring i virksomheden, leveringsvilkår, backup-kapacitet, generelle og køberspecifikke procedurer
- Rapportering, kommunikation relateret til stedet og kunden, reaktion på særlige krav
- Kvalitetssikring; kontrolfrekvens; dokumentation af kvalitet, kvalitetsforbedringssystem; måde og frekvens for virksomhedens vurdering af kontraktens opfyldelse
- Andre kriterier

KONTRAKTMÆSSIG INFRASTRUKTUR

- Vedligeholdelse og brug af udstyr og materialer, rengøring tilpasset til bygningens karakter, uniformer og sikkerhedsudstyr
- Anvendte produkter og metoder; miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn

**VALG AF VIRKSOMHED BASERET PÅ DET
BEDSTE FORHOLD MELLER PRIS OG
KVALITET**

DEL 3: OPNÅELSE AF DEN BEDSTE VÆRDI FOR DINE RENGØRINGSYDELSER

Kvaliteten af rengøringsydelser afhænger primært af tre faktorer: personale, ledelse og udstyr. I følgende kapitel søges det at hjælpe købere med at identificere de passende kvalitetskriterier for rengøringsydelser under processen til udvælgelse og tildeling af kontrakter til rengøringsvirksomheder. Derfor beskrives alle elementer inklusive hvert centrale aspekt. Købere, der ønsker at anvende et (eller alle) af de kvalitetskriterier, der er opstillet herunder, bør angive dem under de generelle udvælgelses- og tildelingskriterier i deres tilbudsbeholdninger.

INDLEDNING

De kriterier, der er beskrevet herover, indeholder en praktisk tilpasning af lovgivningens definitioner af kriterierne for "det økonomisk mest fordelagtige tilbud" til rengøringsydelsers specifikke behov.

Især har forskning og empiriske observationer identificeret følgende som centrale aspekter for at opnå kvalitet i rengøringsydelser:

- **Anvendelse af en hensigtsmæssig udbudsprocedure** En god udbudsprocedure vil give købere mulighed for først at vurdere deres egne prioriteter og efterfølgende vælge en tilbudsgiver, som ikke blot tilbyder en konkurrencedygtig pris, men også påviser de kompetencer og kvalifikationer, der er påkrævet for at levere en ydelse, som svarer til deres behov ifølge kriterierne for det økonomisk mest fordelagtige tilbud (se del 3.2, "Organisering af en sund udbudsprocedure").
- **Forståelse af faktiske omkostninger.** Beregning af omkostningerne i overensstemmelse med de forskellige kriterier, der er forbundet med lokaliteternes behov, kan føre til mere meningsfulde valg (se del 3.3, "Pris- og omkostningsberegninger").
- **Rengøringspersonale:** Depågældenderengøringsmedarbejderes kompetencer samt deres kapacitet og motivation har stor betydning, da de påvirker den daglige udførelse af arbejdet. Derfor skal arbejdsmiljøet og ansættelsespraksisserne give mulighed for motiveret arbejde (se del 3.4, "Rengøringspersonale").
- **Kontraktadministration og driftsplanlægning:** Driftsplanlægningen og dens gennemførelse af ledelsesteamet sikrer, at ydelsen udføres ifølge de højeste mulige kvalitetsstandarder, og at mangler forhindres (se del 3.5, "Kontraktadministration og driftsplanlægning").
- **Kontraktmæssig infrastruktur:** Dette omfatter udstyret og de produkter, som tilbudsgiveren anvender, samt den uddannelse, som tilbudsgiveren tilbyder personalet for at sikre korrekt brug af infrastrukturen (se del 3.6, "Kontraktmæssig infrastruktur").



DEN GODE UDBUDSPROCEDURE

DEFINITION AF DINE FORVENTNINGER

I denne del skitseres arbejdsmarkedsparternes syn på, hvordan det økonomisk mest fordelagtige tilbud opnås for professionelle rengøringsydelser.

Det første vigtige punkt er tydeligt at definere køberens behov, da købere først skal vurdere deres egne forventninger, før de kan formulere et udbud, der har specifikke, målbare, opnåelige, realistiske, tidsbundne målsætninger.

Lokaliteternes objektive karakteristika er i høj grad med til at bestemme rengøringskravene. Købere skal f.eks. tage hensyn til overfladearealet (m²), højden af bygningerne, overfladernes materialer, de materialer, der dækker overfladerne (f.eks. tæpper), og bygningens kompleksitet. Dette vil definere udstyret og materialerne, der skal bruges til rengøring, samt antallet af rengøringsmedarbejdere.

Desuden er anvendelsen af lokaliteterne en afgørende faktor ved gennemførelsen af kriterierne for det økonomisk mest fordelagtige



Det er afgørende, at rengøringsvirksomhederne opfattes som en partner i processen, og at deres ekspertise bruges til at definere dine behov.

tilbud. Købere skal tage hensyn til:

- **Karakteren af den organisation, som skal rengøres:** Hvis bygningen er meget specialiseret, f.eks. et hospital eller en organisation, der opbevarer følsomme oplysninger, skal rengøringspersonalet være uddannet til at følge nøjagtige procedurer for rengøringen.
- **Bygningstypernes brugere:** De vil definere rengøringsbehovene, da behovene for en lufthavn eller et fængsel f.eks. kan være mere krævende end for en kontorbygning eller et hotel. Der bør være særlig opmærksomhed på sårbare grupper såsom børn eller ældre, og køberen skal være juridisk forpligtet til at beskytte dem.
- **Bygningens forurening:** Køberen kan også vurdere forureningens karakter (engangs/regelmæssig, stærk/ikke-stærk forurening). Industribygninger kan f.eks. kræve mere intens og mere regelmæssig rengøring end kontorer.
- **Forekomst af rengøring:** Køberen skal overveje, hvor ofte bygningen kan rengøres ugentligt eller månedligt, uden at brugen af den påvirkes. Det kan også betale sig at vurdere, om det er muligt at udføre rengøring, mens bygningen er i brug (rengøring i dagtimerne). Den samtidige tilstedeværelse af rengøringsmedarbejdere og brugerne af lokaliteterne kan opfattes som meget positivt, men er måske ikke altid muligt, f.eks. i laboratorier.
- **Miljøhensyn:** På baggrund de øgede bekymringer omkring de miljømæssige konsekvenser af forskellige rengøringsmetoder

ønsker nogle købere måske at tage denne faktor i betragtning, når der tildeles en kontrakt for et udbud.



MILJØHENSYN

Med henblik på at tage hensyn til de miljømæssige konsekvenser af rengøringen kan der i udbuddet opfordres til, at rengøringsvirksomhederne i deres tilbud inkluderer:

- De anvendte typer af rengøringsprodukter og deres miljømæssige indvirkning, herunder om der bruges certificerede miljøvenlige produkter
 - Anvendelse af energibesparende udstyr
 - En politik for varetagelse af rengøring i dagtimerne; den regulerer, om rengøringsmedarbejderne arbejder i de eksisterende kontortider, frem for at belysningen skal være tændt om natten og uden for de timer, hvor kundens lokaliteter er åbne hours
- **Yderligere tjenesteydelser:** Det er værd at tage i betragtning, hvorvidt brugen af lokaliteterne også kræver andre outsourcete ydelser, f.eks. catering, sikkerhed eller reception. I dette tilfælde kan køberen vælge en ordremodtager med et enkelt kontaktpunkt.
 - **Opdeling af kontrakten i delleverancer:** Ofte overvejer købere, der er ansvarlige for store eller komplekse bygninger, om det er fornuftigt at tildele en kontrakt i form af separate delleverancer eller en samlet leverance. Ordremodtagerne bør afveje fordele og ulemper ved disse to muligheder. I den europæiske lovgivning anvendes "princippet om opdeling eller forklaring", og det betyder, at de ordregivende myndigheder kan vælge at tildele en kontrakt i form af separate delleverancer og give en begrundelse, hvis de beslutter at tildele kontrakten som en samlet leverance.
 - **Endelig skalkøberentage hensyntil sine egne kvalitetsstandarder og værdier.** Det er især vigtigt at kunne informere tilbudsgiverne om eventuelle særlige kvalitetsstandarder, rekrutteringspolitikker eller sociale ansvarlighedsprogrammer, som tilbudsgiveren skal overholde

Når disse spørgsmål er besvaret, vil køberen præcist for tilbudsgiverne kunne definere kravene i udbuddet.

SPØRGESKEMA, DER KAN HJÆLPE KØBERE MED AT DEFINERE DERES RENGØRINGSBEHOV

Kræver min bygning særlig opmærksomhed med hensyn til rengøring?	
Hvem er de primære brugere af min bygning?	
Er der sårbare brugere, som kræver særlig opmærksomhed?	
Hvor ofte forekommer der forurening i bygningen?	
Hvor ofte og i hvilken grad er det muligt at rengøre bygningen?	
Er det muligt at foretage rengøring i dagtimerne?	
Har jeg brug for yderligere tjenesteydelser som supplement til rengøring, f.eks. catering?	
Hvilke af mine kvalitetsstandarder og værdier kan afspejles i rengøringsydelsen?	



Det anbefales at have et team, der vurderer tilbud og opretholder sammensætningen i hele udbudsprocessen, og som tydeligt formulerer hver deltagers rolle i teamet. Det foreslås at medtage forskellige typer ekspertise, som er relevante for udbuddet. Alle ændringer i teamet skal køberen kommunikere til tilbudsgiverne.

DEN GODE UDBUDSPROCES

Udbud er dyrt både for køberen og for tilbudsgiverne. Derfor er det vigtigt at etablere en veltilrettelagt proces for at sikre den bedste værdi i rengøringsydelsen.

Købere skal kunne stole på ekspertisen i en rengøringsvirksomhed for at kunne sammensætte et godt udbud samt for at kunne vurdere, tildele og overvåge kontrakten eller stole på eksterne konsulenter. Ekspertisen i en rengøringsvirksomhed kan suppleres af udbudskonsulenter.

Køberen kan gennemføre markedsundersøgelser for at forhøre sig om de typer af virksomheder, der kan levere de ønskede ydelser. **Markedsundersøgelsen** kan bestå af besøg i virksomheder, da dette giver et godt indtryk af virksomhedskulturen, invitere entreprenører eller afholde informationsmøde.

Når alle de mulige oplysninger er indhentet, bør køberen udarbejde et sammenhængende og unikt dokument for hvert udbud, der er knyttet til kontraktens specifikke hensigt og formål. Det bør indeholde alle relevante udvælgelseskriterier.

Der er flere forskellige vigtige **elementer, som køberen bør medtage i udbudsdokumentet** for at sikre, at tilbudsgivere kan udarbejde detaljerede og meningsfulde tilbud. Det er vigtigt at være opmærksom på, at rengøringsvirksomheden kan blive en værdifuld partner, som arbejder på lige fod med køberen.



Det er vigtigt at huske på, at købere stadig er ansvarlige for at sikre hygiejne og renlighed på deres lokaliteter. Det er også vigtigt at bemærke, at i nogle lande kan kunden have medansvar for ulovlige praksisser, som rengøringsvirksomheden har anvendt. Vi opfordrer på det kraftigste køberne til at kontrollere, om dette er tilfældet i deres land.

- Når lokaliteternes karakter og behov er defineret, er det vigtigt detaljeret at inkludere dem i udbudsdokumentet for at sikre, at tilbudsgiverne kan forudse omfanget af de nødvendige ydelser.
- Det vigtigste aspekt er at beslutte, hvilken **type kontrakt** der er egnet. Derfor skal det i udbudsbekendtgørelsen specificeres, om køberen foretrækker en aktivitetsbaseret, resultatbaseret eller blandet kontrakt, og det minimale antal nødvendige timer ifølge kriterierne, der er defineret herover, skal angives.
- Planlagt varighed af kontrakten:** I udbudsdokumentet skal det specificeres, i hvor lang tid tilbudsgiverne skal levere deres ydelser.
- Udbudsbekendtgørelsen skal indeholde **gennemsigtige kvalitetskrav**. Dette bør omfatte køberens præferencer for de tre aspekter, der er beskrevet herunder (personale, ledelse og infrastruktur).
- Køberen skal spørge tilbudsgiverne om, **hvordan de har til hensigt at opfylde** disse krav, så de kvalitetsorienterede tilbudsgivere kan være specifikke i deres tilbud.
- Køberen kan i udbuddet medtage **casestudier**, som allerede er forekommet, eller som kan forekomme. På denne måde kan virksomheder, der leverer god kvalitet, få mulighed for at præsentere deres ekspertise, mens køberen modtager tilbud, der er skræddersyet til de specifikke omstændigheder.
- Køberen kan også vælge at teste eksemplerne sammen med en eller flere tilbudsgivere. På denne måde kan tilbudsgivere i praksis fremvise, hvordan de planlægger at udføre tjenesteydelsen.

I udbudsbekendtgørelsen skal det detaljeret skitseres, hvordan køberen ønsker, at kontrakten skal administreres.

- Ændring af kontrakten: Køberen skal i specifikationen angive, hvordan der kan foretages ændringer i kontrakten (dato, overførsel af personale, anskaffelse af materialer og ressourcer).
- Kontraktstart: Køberen kan kræve en fuldstændig og detaljeret gennemførelsesplan for, hvordan arbejdet iværksættes. Emnerne kan omfatte: anskaffelse af personale og instruktion af medarbejdere i den nye opgave, instruktion af nye medarbejdere i jobbet, hjælpeservice og køberundervisning, materialer osv.
- Tilbudsgiverens kontraktadministration: Køberen kan bede tilbudsgiveren om at angive, hvordan vedkommende vil administrere kontrakten. Dette er muligt via målrettede spørgsmål, f.eks. "hvilke foranstaltninger vil der under udførelsen af kontrakten blive truffet, hvis tilbudsgiveren ikke overholder aftalerne i kontrakten?"
- Køberens kontraktadministration: Køberen skal over for tilbudsgiveren angive, hvordan kontrakten vil blive forvaltet i køberens organisation (kontaktpunkter, kontrolsteder og lignende).
- Overførsel af kontrakten til en anden virksomhed: I udbuddet skal det angives, hvordan tilbudsgiveren vil håndtere en eventuel overførsel af kontrakten til en anden virksomhed med hensyn til at overholde sociale forpligtelser eller overtage rengøringspersonale. Under alle omstændigheder skal den offentlige udbudsprocedure overholde den nationale lovgivning, der har gennemført virksomhedsoverførselsdirektivet 2001/23/EF.



En rengøringsvirksomhed kan være en nyttig partner til udarbejdelse af effektive udbudsdokumenter, da den kan dele sin ekspertise omkring rengøringsaktiviteter.



Se et komplet eksempel på et udbudsdokument i trin 5 i retningslinjerne for vurdering.

SÅDAN BEREGNES SAMLEDE OMKOSTNINGER

Før brug (anskaffelsesomkostning):

1. Omkostninger ved at skifte entreprenør
2. Omkostninger ved at iværksætte udbuddet
3. Arbejdskraftomkostninger, der i de fleste tilfælde bestemmes af den kollektive aftale i forhold antallet af timer samt andre sundheds- og sikkerhedsregler, socialsikringsbidrag, skatter og afgifter og tilsynsomkostninger
4. Energiforbrug
5. Forbrug af rengøringsmateriale og forsyning af brugernes sanitetsmateriale
6. Bortskaffelsesomkostninger Efter anvendelse:
7. Omkostninger ved opsigelse af kontrakten
8. Omkostninger ved at skifte entreprenør

PRIS- OG OMKOSTNINGSBEREGNINGER

Anvendelse af den laveste pris som et uafhængigt tildelingskriterium er ikke længere tilladt i EU-reglerne for offentlige udbud (artikel 67). Det økonomisk mest fordelagtige tilbud er nu reglen for tildeling af offentlige kontrakter⁷ (artikel 67). Vi anbefaler, at denne tilgang også bruges til private udbud.

Tildeling af kontrakter ud fra pris: Her vurderes tilbud udelukkende på baggrund af samlet pris inklusive kriterier såsom timepriser og enhedspriser. Dette er ikke længere muligt, idet købere ifølge det nye direktiv skal benytte kriterier for livscyklusomkostninger (artikel 68). Livscyklusomkostninger er et værktøj, der vurderer omkostningerne for et aktiv i hele dets livscyklus.

I den europæiske lovgivning betyder det, at omkostningerne kan beregnes på baggrund af hele livscyklus af forsyninger, tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder og ikke kun ud fra købsprisen (artikel 68). Tilbud vurderes på baggrund af omkostninger før, under og efter anvendelsesperioden.

Den primære forskel mellem samlede omkostninger og livscyklusomkostninger er, at med sidstnævnte kan du også medtage eksternaliteter, f.eks. både for miljøet såsom at vælge miljøvenlige rengøringsprodukter, minimere fremtidige vedligeholdelsesomkostninger og/eller inddrage den positive virkning på køberens image via usædvanligt rene lokaliteter.

Tildeling af kontrakter ud fra samlede omkostninger: Ifølge denne model vurderes tilbud på baggrund af samlede omkostninger i anvendelsesperioden, herunder anskaffelsesomkostninger og omkostninger relateret til anvendelsen af tjenesteydelserne. Dette omfatter kostpris, driftsomkostninger, energiforbrug og bortskaffelsesomkostninger.



Trin 2.4 i retningslinjerne for urdering kan hjælpe dig med at finde den rette balance mellem et buds pris og tekniske værdi

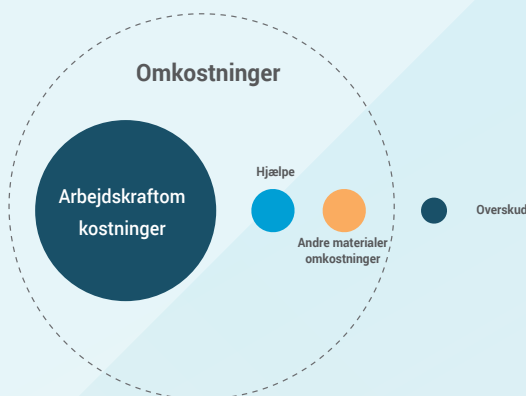
⁷ Dette er tildelingskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 67

RENGØRINGSPERSONALE

I denne del analyseres forskellige kriterier, som købere kan bruge til at vurdere, om en ordremodtagers personale svarer til deres forventninger. De bliver senere anvendt i vurderingstabellerne.

Rengøringspersonalet er en vigtig del af tjenesteydelsens kvalitet, fordi det udfører de opgaver, som køberen forventer. Den daglige udførelse af tjenesteydelserne står og falder med deres flid, motivation, kompetencer og erfaring.

Derfor skal både købere og tilbudsgivere have en ansvarlig personalepolitik. Tilbudsgivere kan beskrive denne politik med et eller flere casestudier⁸ i udbudsdokumenterne og/eller med centrale præstationsindikatorer, der understøtter politikken. For at opnå tjenesteydelser af god kvalitet kan købere på dette område også pålægge ordremodtageren krav (såsom ansvarlighed for betaling og bidrag, uddannelse af personale, ydelseskontinuitet, gældende lovgivning og kollektive aftaler).



RENGØRINGSPERSONALETS ERFARING OG KOMPETENCER

Det er vigtigt for alle købere, at rengøringsydelsen overdrages til erfarent personale og især for dem, der har ansvaret for meget specialiserede lokaliteter.

Der er to typer erfaring, som en køber skal kigge efter: **erfaring i rengøringsbranchen og erfaring, som er relevant for den specifikke aktivitet**, som køberen vil engagere entreprenøren til⁹.

For at sikre, at det personale, som er tildelt til købernes lokaliteter, er egnet, kan de overveje følgende, når de udarbejder udbudsbekendtgørelsen¹⁰:

- At der kan indhentes oplysninger om personalet. Dette kan ske ved at anmode om tilladelse til at indhente oplysninger om uddannelsespapirer for den enkelte medarbejder for både at vurdere personalets overordnede rengøringserfaring og deres aktivitetsrelevante erfaring. På denne måde vil køberen kunne finde en virksomhed, der er i stand til at levere en kvalitetsydelse, og samtidig overholde arbejdsmarkedslovgivningen.
- I tilfælde af meget specialiserede lokaliteter, f.eks. hospitals, kan købere hos tilbudsgiveren anmode om tilladelse til at indhente dokumentation for, at personalet er blevet korrekt uddannet i at

arbejde på lokaliteter af tilbudsgiverens type, og at personalet har gennemgået relevant og (hvor det er til rådighed) godkendt uddannelse.

- At tilbudsgiverne kan fremvise en metode til at rekruttere egnet personale og forsyne det med tilstrækkelig uddannelse i tilfælde af personaleudskiftning eller øget personalebehov hos køberen.
- At der findes tilgængelige oplysninger om niveauet af **personaleudskiftning**, da det kan være en indikation for tilbudsgiverens stabilitet og arbejdsmiljøets kvalitet. Derved får køberen mulighed for at vurdere, om det erfarne personale med stor sandsynlighed vil blive hos tilbudsgiveren i hele kontraktens varighed.

KOMPETENCER OG KVALIFIKATIONER: UDDANNELSE AF RENGØRINGSPERSONALE

Uddannelse fremmer rengøringspersonalets effektivitet. Desuden kræves der muligvis uddannet personale på meget specialiserede lokaliteter. For at kunne vælge en kvalitetsydelse kan købere udføre følgende trin for at vurdere, om det tildelte personale har den påkrævede uddannelse¹¹:

- Anmod om oplysninger om den **grundlæggende uddannelse** (intern eller eksternt), som tilbudsgivere giver deres personale. Dette giver køberen mulighed for at vælge en virksomhed med en uddannelseskultur, som tiltrækker og bevarer medarbejdere ved at sikre, at deres kompetencer og kvalifikationer holdes opdaterede.
- Specifikt i deres udbud angive den **supplerende uddannelse**, som de vil kræve, for at personalet kan tildeles til deres lokaliteter. Dette kan ikke blot omfatte **teknisk eller aktivitetsspecifik uddannelse**, men også i ergonomi, sundheds- og sikkerhedskrav eller landets sprog.
- Anmod om dokumentation for, at der vil ske **løbende uddannelse** af eksisterende og eventuelle nye medarbejdere gennem hele kontraktens periode. Dette skal ikke nødvendigvis begrænses til obligatorisk sundheds- og sikkerhedsuddannelse, men kan også omfatte faglig udvikling som nævnt ovenfor. Derved vil det personale, der er tildelt til kontrakten, modtage uddannelse i eventuelle nye udviklinger såsom ændringer i anvendte rengøringsprodukter eller i den sundheds- og sikkerhedsrelevante lovgivning.
- Anmod om oplysninger om, hvorvidt uddannelsen er certificeret af en nationalt eller internationalt godkendt uddannelsesinstitution.
- Anmod om oplysninger om, **hvorvidt en tildelt uddannelse er knyttet til karriereforløbet** af det personale, der varetager en tjenesteydelse. En sådan struktur vil kunne øge personalets motivation og vil således øge ydelsens værdi for køberen.

⁸ Dette er udvælgelseskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 58

⁹ Begge disse kriterier er udvælgelseskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 58

¹⁰ Disse kriterier er udvælgelseskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 58

¹¹ Disse kriterier kan bruges som udvælgelseskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 58

KARRIEREMULIGHEDER

Der er en bred anerkendelse af, at karrieremuligheder bidrager til, at flere kvalificerede medarbejdere forbliver på arbejdspladsen. Navnlig set i lyset af, at rengøringsvirksomheder fungerer som lokalitetsforvaltningsvirksomheder, der tilbyder supplerende tjenesteydelser, f.eks. sikkerhed, catering og reception, bør personalet have mulighed for at lære nye kompetencer og blive inddraget i forskellige opgaver.

Derfor har multifunktionelle virksomheder, der enten tilbyder en lang række tjenesteydelser eller kan betjene forskellige typer lokaliteter, mulighed for at tilbyde deres personale karrieremuligheder for at sikre, at de investerer i deres karriereførløb.

Købere kan spørge tilbudsgivere om, hvilke karriere- og uddannelsesordninger de har iværksat for at bevare og motivere deres medarbejdere, og anmode om dokumentation for en ligestillingspolitik. Desuden kan de som nævnt ovenfor spørge, hvordan uddannelse og karriereudvikling er forbundet.

Endelig kan købere anmode om oplysninger om tilstedeværelsen af supplerende præstationsrelaterede lønstrukturer og systemer til klassificering og vurdering af medarbejdere.

UDVÆLGELSE, REKRUTTERING OG KONTROL

Det potentielle personales pålidelighed og effektivitet er ofte knyttet til entreprenørens udvælgelses- og rekrutteringsprocedure. Købere kan anmode om følgende oplysninger fra tilbudsgiveren for at kunne inddrage kvalitet i valget:

- Om og hvordan rekrutteringsproceduren har indarbejdet principperne for overholdelse af de nationale lovforpligtelser om ligestilling. Hvis en køber anvender en specifik ligestillingspolitik, skal de anmode om tilstrækkelige oplysninger fra entreprenøren for at kunne sammenligne deres standarder med tilbudsgivernes standarder.
- Om tilbudsgiverne kontrollerer deres personales ansættelsehistorik. I forbindelse med særligt følsomme lokaliteter, f.eks. fængsler, kan det være påkrævet, at køberen foretager systematisk kontrol.
- Hvorvidt der gennemføres retningslinjer eller kodekser for etisk rekruttering.

Desuden anbefales der systematiske kontroller for at sikre, at ordremodtageren fortsætter med at anvende de aftalte rekrutteringspolitikker, også efter kontrakten er tildelt.

ANSÆTTESVILKÅR OG SUNDHED OG SIKKERHED FOR ARBEJDS- STAGERNE PÅ ARBEJDSPLADSEN

Velregulerede arbejdsforhold og oplysninger og høring af de ansatte reducerer ikke blot potentielle konflikter, men endnu vigtigere også sundheds- og sikkerhedsrisici. Desuden har retfærdige og gennemsigtige lønstrukturer en positiv indvirkning på, hvorvidt erfarne medarbejdere bliver i virksomheden, og hvor stor deres motivation

og tilfredshed med arbejdet er, og således også hvor høj kvaliteten af deres arbejde er. For at kunne vælge entreprenører, der leverer god kvalitet, skal købere anmode tilbudsgivere om dokumentation for, at de opfylder de juridisk bindende ansættelsesvilkår, og om de har iværksat yderligere gunstige systemer for deres personale. Navnlig kan de anmode tilbudsgiverne om dokumentation for:

- Hvorvidt deres **løn- og ydelsesniveauer** overholder eksisterende kollektive aftaler samt tværsektorielle aftaler eller andre referencetekster.
- Hvordan de sikrer, at **arbejdsforholdene er i overensstemmelse med den nationale lovgivning og/eller de kollektive aftaler**. Hvis der ikke findes kollektive aftaler, skal der ved hjælp af medarbejdere fremlægges oplysninger vedrørende arbejdstider og længden af arbejdsdøgnet. Dette har betydning, da alt for lange arbejdstider kan medføre uheld og påvirke præstationerne.
- Hvorvidt de overholder national og europæisk lovgivning for medarbejderes repræsentation, f.eks. en lovgivning, der regulerer europæiske samarbejdsudvalg.
- Hvorvidt de har en virksomhedspolitik, der respekterer sociale repræsentanternes rettigheder.
- Hvordan de forvalter **relationer mellem personale og arbejdsgiver**. Der kan f.eks. oprettes kommunikationskanaler via et samarbejdsudvalg – hvor oprettelsen af et sådant organ er påkrævet ifølge lovgivningen – eller via en anden struktur, der muliggør dialog.
- Hvordan de vil sikre anvendelsen af **politikker og procedurer for sundhed og sikkerhed** for personalet, der arbejder på køberens lokaliteter. Dette bør være i overensstemmelse med europæiske rammebestemmelser og national lovgivning¹². Inden for disse rammer kan købere anmode om en **sundheds- og sikkerhedsplan eller historik**. De kan give en indikation for, om virksomheden opfatter sit personale som det vigtigste aktiv. Sådanne virksomheder har sandsynligvis et arbejdsmiljø af høj kvalitet og bør følgelig have lavere fraværprocenter og mere motiverede medarbejdere.
- Om de kan tilbyde **rengøring i dagtimerne**, da det er dokumenteret, at det forbedrer forholdet mellem tilbudsgiveren og køberen og reducerer forbruget af energi.



Arbejdsmarkedets parter har udviklet et onlinebaseret interaktivt risikoanalyseværktøj (OIRA) specifikt til rengøringssektoren, der giver brugeren mulighed for at udføre en vurdering af sundheds- og sikkerhedsrisici på arbejdspladser.



Du kan se et eksempel på, hvordan disse principper anvendes, i trin 2 i retningslinjerne for vurdering.

¹² På EU OSHA-webstedet kan du finde flere oplysninger om EU's rammebestemmelser for sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen samt en række vejledende dokumenter, herunder OIRA-værktøjet

RENGØRINGSPERSONALE	
Erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • Erfaring i branchen • Aktivitetsspecifik erfaring • Personaleudskiftning og fravær
Kompetencer og kvalifikationer	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlæggende uddannelse • Supplerende uddannelse og kvalifikationer • Aktivitetsspecifik uddannelse • Løbende uddannelse • Andre kompetencer • Karrieremuligheder
Udvælgelse og rekruttering	<ul style="list-style-type: none"> • Udvælgelses- og rekrutteringsmetode herunder ligestillingsmetoder
Ansættelsesvilkår og sundhed og sikkerhed	<ul style="list-style-type: none"> • Løn- og ydelsesniveauer • Relationer mellem personale og arbejdsgiver • Arbejdsforhold • Sundheds- og sikkerhedsbestemmelser overholder og er i overensstemmelse med europæisk og national lovgivning • Arbejdsrytmer, f.eks. rengøring i dagtimerne
Andre kriterier vil blive formuleret af kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Der skal fremlægges begrundelse for disse kriterier • De skal holde sig inden for rammerne af den relevante europæiske og nationale lovgivning

KONTRAKTADMINISTRATION OG DRIFTSPLANLÆGNING

I denne del behandles de centrale aspekter, der er relevante for at vælge en rengøringsvirksomhed, hvis administration og driftsplanlægning vil bidrage til at opnå den bedste værdi for rengøringsydelsen.

Det eksterne kontraktledelsesteams kompetencer og organisation har stor betydning.



Det er ledelsesteamet, der vil minimere køberens tilsynsrolle.

Hvis rengøringspartneren er en virksomhed, der leverer god kvalitet, vil køberen derfor kunne føle sig tryk ved følgende¹³:

- Siksi ostajan kannattaakin valita yritys, jonka tarjoaman projektipäällikön taidot ja asiantuntemus vastaavat ostajan tiloja ja tarpeita.
- **Fordelingen af ansvar** mellem køberen og ledelsesteamet samt blandt ledelsesteamets medlemmer.
- **Forventet reaktionstid og backup-kapacitet.**



Det anbefales, at tilbudsgivere leverer en foreløbig driftsplan.

Disse kriterier kan sammenfattes i et udbudsdokument fra køberens side og afspejles i den foreløbige driftsplan, som tilbudsgiverne leverer.

LEDELSESTEAMETS OG KONTRAKTLEDERENS KOMPETENCER

Kvalitetsorienterede tilbudsgivere vil kunne præsentere oplysninger i den foreløbige driftsplan angående **kompetencer** og erfaring hos hvert medlem af ledelsesteamet. De skal også kunne forklare ledelsesteamets **struktur og organisation** og afklare ansvarsområdet for hver person eller enhed inden for rammerne af kontrakten¹⁴.

Kontraktlederen vil som grænseflade mellem køber og tilbudsgiver sandsynligvis spille den vigtigste rolle for kontraktens opfyldelse. Derfor er det afgørende, at tilbudsgiverne vælger en virksomhed, der kan stille en kontraktleder til rådighed med de påkrævede **kompetencer og kvalifikationer** for deres lokaliteter og behov.



Det er afgørende, at tilbudsgiverne definerer en kontraktleder.

Til dette formål skal købere, der ønsker at opnå god kvalitet, sikre, at rengøringsvirksomheden kan levere detaljerede oplysninger om kontraktlederens identitet, kompetencer og erfaring. I visse tilfælde kan dybdegående kontraktspecifik viden være påkrævet for at reducere latenstiden, klager eller sundheds- og hygiejnerisici. I disse tilfælde anbefales det, at køberne kræver en kontraktleder, der udviser en grundig forståelse af køberens krav.

¹³ Disse kriterier er udvælgelseskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 58

¹⁴ Disse kriterier er udvælgelseskriterier i EU-direktivet om offentlige udbud, artikel 58

Det er også vigtigt, at tilbudsgiveren definerer omfanget af kontraktlederens **disponibilitet** omkring spørgsmål relateret til den specifikke kontrakt.

Tilbudsgiveren skal desuden forklare, hvordan det sikres, at kontraktlederen kan kontaktes **med en hurtig reaktionstid**, og at vedkommende har kapacitet til at foretage **effektiv intervention** med en tydelig ansvarsfordeling.

DRIFTSPLANLÆGNING

I driftsplanen vil køberens og tilbudsgiverens forventninger til og forståelse af ledelsesteamet og kontraktlederen være formuleret.

Det kan f.eks. omfatte standarder for, hvor hurtigt klienternes forespørgsler bliver behandlet og hvem, der har det endelige ansvar herfor. I forbindelse med arbejdssteder, hvor der er behov for mere specialiserede rengøringskompetencer, eller hvor der gives en bonus, hvis tjenesteydelsen forløber gnidningsfrit, kan der blive stillet krav om fremlæggelse af dokumentation for særlig kontraktspecifik erfaring.

Det anbefales, at den foreløbige driftsplan indeholder følgende for at opnå tjenesteydelser af god kvalitet:

- En foreslået **driftsplanlægningsmetode** ifølge de pågældende lokaliteters krav med særlig opmærksomhed på **metoden for arbejdstidsfordeling**. Ideelt set, og hvor det er muligt, vil dette tage hensyn til antallet af timer, det kræver at forsyne personalet med en anstændig løn, og antal timers rengøring, det kræver for at udføre det påkrævede arbejde med en høj standard og for at sikre, at der er taget hånd om hensynet til personalets sundhed og sikkerhed.
- Forslag til, hvordan køberens forventninger med hensyn til standarden af den leverede tjenesteydelse og de **særlige krav**, der skyldes bygningens karakter og anvendelse, opfyldes
- Dokumentation for, at leverandøren har tilstrækkelig organisationskapacitet **med hensyn til levering** samt kvalificerede og erfarne medarbejdere til at sikre, at udstyr eller medarbejdere kan udskiftes eller få assistance med kort varsel (**backup-kapacitet**).
- Dokumentation for, at leverandøren har iværksat – eller kan iværksætte – procedurer til en **hurtig og gnidningsfri opstart** og drift af kontrakten.
- Dokumentation for, at leverandøren vil være i stand til at **reagere på yderligere anmodninger** fra køberen såsom rengøring efter et stort arrangement eller en ceremoni.
- Garantier for, at **generelle og køberspecifikke procedurer**, der aftales med køberen, vil blive overholdt, og at køberen vil blive hørt på forhånd i tilfælde af ændringer.
- Konkrete **procedurer for kommunikation** angående kontrakten, lokaliteterne og køberen samt kommunikationens frekvens og midler (f.eks. om der kræves møder).

- Konkret rapporteringsmetode for rengøringsprojektets aktiviteter og resultater.



Le plan opérationnel présenté par le soumissionnaire peut faire office de base pour des niveaux de prestation de service convenus contractuellement.

Driftsplanen skal desuden indeholde dokumentation for, at kontraktlederen er i stand til at føre tilsyn med udførelsen af kontrakten på regelmæssig vis og på bestemte tidspunkter/datoer.

Med henblik på dette skal den foreløbige driftsplan skitsere en dækkende rapporteringsstruktur, der kan sikre, at rapporteringen:

- reelt udføres
- overholder en fastlagt tidsramme
- indeholder svar på relevante spørgsmål
- er objektiv
- er mere grundig end en administrativ opgave
- er skræddersyet til køberens forventninger
- indsamler og analyserer resultater
- henviser til rengøringskrav



Dans l'ensemble, les négociations contractuelles doivent viser à la conclusion d'un contrat clair sur les normes de qualité et mettre au point un système clair d'inspection de la qualité.

BACK OFFICE-YDELSE

Effektive back office-ydelser er med til at sikre problemfri gennemførelse af kontrakten. De omfatter f.eks. daglig administration af kontrakten, fakturering og personaleforvaltning. Derfor bør de inkluderes i den foreløbige driftsplan.

KVALITETSNIVEAU/-SIKRING

Det er vigtigt, at både køberen og leverandøren er enige om de kvalitetsstandarder, der skal opnås, og hvordan de skal garanteres for at sikre en stabil og tilfredsstillende kontrakt. Der kan opnås klarhed ved at benytte standarder, f.eks. de eksisterende europæiske standarder¹⁵.

Først skal køberen tage højde for sine egne kvalitetsstandarder ved udarbejdelsen af sine krav til leverandøren. Desuden skal køberen gøre sine kvalitetsstandarder tilgængelige for tilbudsgiverne.

Dernæst er det vigtigt at definere, hvad "kvalitet" står for i forbindelse med en bestemt rengøringskontrakt¹⁶. Den aftalte **kvalitet vil være resultatet af objektive og subjektive kriterier og forventninger**.

Objektive aspekter af kvalitet måles normalt med henvisning til etablerede ydelsesaktiviteter eller -resultater. Det giver mulighed for udføre kvalitetssikrings- og tilsynsprocedurer, der kan sammenlignes med kontrakten, dokumenteres og reproduceres.

¹⁵ Un bon exemple est la norme européenne présentant les exigences de base et les recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité pour les prestations de propreté (EN 13549). Les acheteurs peuvent aussi se référer à des normes sectorielles spécifiques en fonction de leurs infrastructures.

¹⁶ Il s'agit d'un critère d'attribution établi à l'article 67 de la directive de l'UE sur les marchés publics.

Den objektive kvalitet af rengøringsydelser bygger på evalueringer, som i kraft af præcise og afgrænsede definitioner giver et repræsentativt billede af rengøringstilstanden. Når det drejer sig om resultatorienteret kvalitetsmåling, er det muligt at vurdere de maksimale støvniveauer, hygiejnestandarder eller skridsikkerhedsfaktorer, da de kan måles objektivt ved hjælp af måleinstrumenter udarbejdet til formålet. Desuden er det muligt at vurdere, om de aftalte aktiviteter er overholdt i en aktivitetsbaseret kontrakt, f.eks. rengøringens hyppighed.

Den subjektive kvalitet af leverede rengøringsydelser er et udtryk for den samlede opfattelse af rengøringen og kan f.eks. måles via brugerundersøgelser. Ved at gentage sammenlignelige brugeres undersøgelser er det muligt at vurdere graden af brugertilfredshed.

KVALITETSINSPEKTIONER

Kvalitetssystemer er som anført ovenfor både baseret på objektive og subjektive vurderinger vha. forskellige værktøjer til at sikre opretholdelsen af kvalitetsniveauer. Inspektioner udgør en struktureret mekanisme til at garantere det aftalte kvalitetsniveau og til at forhindre mangler.

Derfor anbefales det, at udbuddet indeholder følgende:

- **Hyppigheden** af interne og eksterne inspektioner
- **Ansvarsfordelingen** i ledelsesteamet for udførelse af inspektioner
- At **inspektionsmetoderne**, f.eks. interne inspektioner, normalt udføres ved anvendelse af specielle diagrammer, som bør være udarbejdet i tilknytning til kontraktkravene
- Systemer til hurtigst muligt at rette op på fald i kvalitetsstandarderne og til at fremme **kvalitetsforbedring**.
- **Hyppigheden og metoderne til at vurdere inspektionsresultaterne**, til at vurdere, om anskaffelser eller investeringer i værktøj, maskineri, rengøringsprodukter er nødvendige for at opnå de påkrævede kvalitetsstandarder
- **Dokumentation af kvalitet**, f.eks. via brugen af beviser for inspektionsresultater
- Instruktionerne, som ledelsesteamet skal have for at udføre kvalitetssikringsinspektioner.

Købere kan fra tilbudsgivere anmode om akkrediteret certificering for kvalitetssikring, hvis de anser det som relevant.

TABEL 1: KVALITETSKRITERIER RELATERET TIL KONTRAKTADMINISTRATION OG -DRIFT

KONTRAKTADMINISTRATION OG -DRIFT	
Ledelsesteamet/ kontraktlederen	<ul style="list-style-type: none"> • Kontraktlederens og ledelsesteamets struktur, organisation og kompetencer • Kontraktlederens og ledelsesteamets kontraktsspecifikke knowhow • Disponibilitet <ul style="list-style-type: none"> • Reaktionstid • Interventionshastighed
Driftsplanlægning	<ul style="list-style-type: none"> • Driftsplanlægningsmetode og metode for arbejdstidsfordeling • Opstart af rengøringsproces • Leveringsvilkår • Backup-kapacitet • Generelle og køberspecifikke procedurer • Rapportering <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation relateret til stedet og kunden • Reaktion på køberens særlige krav • Reaktion på køberens yderligere anmodninger
Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance i administration, fakturering, personaleforvaltning
Kvalitetssikring og -inspektioner	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrolfrekvens • Ansvarsfordeling • Dokumentation af kvalitet • Systemer til at rette op på fald i kvalitet • System til kvalitetsforbedring • Måde og hyppighed, hvorpå køberen vurderer opfyldelsen af kontrakten
Andre kriterier vil blive formuleret af kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Der skal fremlægges begrundelse for disse kriterier • De skal holde sig inden for rammerne af den relevante europæiske og nationale lovgivning

KONTRAKTMÆSSIG INFRASTRUKTUR

UDSTYR

Rengøringsudstyr henviser til forskellige maskiner og værktøjer, der bruges til rengøring, f.eks. mopper, automatiserede enheder og støvsugere.

For at sikre tjenesteydelser af god kvalitet anbefales det, at der i kontrakten tages højde for:

- **Alt rengøringsudstyr, der anvendes, er egnet til lokaliteten og de overflader, som det skal anvendes på**
- Når der er behov for særligt udstyr, skal det fremgå af kontrakten, hvorvidt virksomheden har adgang til dette udstyr eller vil indkøbe det specifikt til kontrakten
- Der vil finde uddannelse sted i sikker brug og vedligeholdelse af udstyret. Dette er afgørende både for at sørge for sikkerheden for personen, der bruger det, og for det område, hvor det skal bruges
- Entreprenøren kan stille **velegnede uniformer og sikkerhedsudstyr** til rådighed som påkrævet i forbindelse med anvendelse af forskellige former for rengøringsudstyr og -produkter.
- Entreprenøren kan sikre **korrekt vedligeholdelse af udstyret og materialerne**



Begrebet "kontraktmæssig infrastruktur" anvendes her til at betegne alle former for udstyr og produkter, der skal anvendes til udførelsen af kontrakterne.

PRODUKTER

- Kontrakten skal henvise til de rengøringsprodukter, som skal bruges. Det anbefales, at tilbudsgivere demonstrerer for køberen, at de kan levere:
- Flere forskellige rengøringsmetoder til at behandle forskellige overflader i henhold til juridiske og kvalitetsmæssige krav
- Forskellige typer rengøringsprodukter ifølge lokaliteternes behov og overflader
- Uddannelse af personalet i anvendelse af forskellige produkter
- Dokumentation for, at de anvendte produkter overholder de juridisk bindende sundheds-, sikkerheds- og miljøkrav samt køberens supplerende kvalitetsbaserede krav



Købere bør overveje at bruge miljøvenlige rengøringsprodukter for at fremme bæredygtighed og energieffektivitet. Dette kan f.eks. opnås ved at bruge livscyklusomkostninger til at definere rengøringsydelsernes omkostninger.

TABEL 1: KVALITETSKRITERIER RELATERET TIL KONTRAKTADMINISTRATION OG -DRIFT

KONTRAKTMÆSSIG INFRASTRUKTUR	
Udstyr	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre vedligeholdelse og korrekt anvendelse af rengøringsmaskiner og materialer • Rengøringsudstyr og -metoder, der er tilpasset til bygningens karakter • Uniformer og sikkerhedsudstyr • Specifik uddannelse med sikkerhedsformål
Produkter	<ul style="list-style-type: none"> • Anvendte rengøringsmetoder • Anvendte rengøringsprodukter • Miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn

DEL 4: RETNINGSLINJER FOR VURDERING OG INTERAKTIVT VÆRKTØJ

Denne del indeholder et brugervenligt værktøj, der har til formål at hjælpe købere med at definere deres behov for rengøringsydelser. Værktøjet indeholder en letanvendelig model for tildeling af værdier/point til forskellige kriterier, der har betydning for køberen. Det sigter mod at give køberne størst mulig frihed til at definere de kvalitetskriterier, der er særlig relevante for dem, og for de private rengøringsydelser, der skal udføres

Som angivet i del 3 i denne vejledning skal alle udbud følge en procedure i tre faser, hvor buddene bliver vurderet i henhold til specifikke udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterier. Udelukkelses- og udvælgelseskriterierne er blot udformet med henblik på at udelukke virksomheder fra udbudsproceduren, der:

- Ikke har opfyldt lovpligtige krav med hensyn til betaling af skatter og afgifter og bidrag til sociale sikringsordninger, og som ikke anses for at være økonomisk stabile

- Ikke opfylder udvælgelseskriterierne med hensyn til virksomhedens omfang eller ekspertise og med hensyn til deres evne til at udføre en tjenesteydelse af høj kvalitet – især hvad angår personale, teknisk og faglig formåen samt innovation

Endelig foreslår vi, at tildelingen af en kontrakt ifølge bedste værdi kan opnås ved at udføre følgende trin.

1 Brug **kriterierne for det økonomisk mest fordelagtige tilbud** og kvalitetskriterierne, der er fastsat i lovgivningen, og undlad at bruge prisen som overordnet indikator for indkøb. I vores branche har indkøb baseret på priselementet ofte en væsentlig indvirkning på rengøringspersonalets arbejdsforhold og sociale velfærd, og det kan betyde, at der ikke er sørget for dets sundhed og sikkerhed. Desuden skaber det unfair konkurrence blandt virksomhederne, der som konsekvens ikke er i stand til at sikre kvalitetsydelser.

2 Sørg for at overholde arbejdsmarkedslovgivningen og de socialretlige forpligtelser. De er centrale i en arbejdskraftintensiv sektor såsom rengøringssektoren.

3 Afvis **unormalt lave tilbud**, da de fører til unfair konkurrence blandt virksomhederne, dårlige arbejdsforhold for de ansatte og mulighed for social dumping.

4 Undgå **elektroniske auktioner** ved indkøb af rengøringsydelser. Skønt de nye regler tillader brugen af dem, anbefaler arbejdsmarkedets parter at undgå dem, da de er lavet for at presse priserne ned og ikke bidrager til indkøb af kvalitetsydelser.

5 En mulighed ved tildeling af kontrakter kan være, at omkostningselementet tager form af en **fast pris**, og på baggrund af denne konkurrerer tilbudsgiverne kun på kvalitetselementer. Arbejdsmarkedets parter anerkender, at dette kan være en mulighed, men det er ikke den almindelige måde at indkøbe rengøringsydelser på.

6 Hvis det er muligt ifølge den nationale lovgivning, kan du benytte udelukkelsesgrunde, så du kan udelukke tilbud, der ikke overholder de sociale eller arbejdsmarkedsmæssige lovforpligtelser.

TRIN 1 – VALG AF VIRKSOMHEDER FOR AT FÅ EN TJENESTEYDELSE AF HØJ KVALITET

- **Økonomisk og finansiell formåen og egnethed til at udøve det pågældende erhverv:** Dette kriterium kan opfyldes, hvis virksomheden fremlægger dokumentation for indmelding i de relevante erhvervsregistre, autorisation til at udføre rengøringsydelser i den pågældende medlemsstat samt dokumentation for en vis minimumsårsomsætning og oplysninger om dens årsregnskab.
- **Teknisk formåen:** Dette kriterium henviser til virksomhedens evne til kontraktadministration og driftsplanlægning, f.eks. ledelsesteamets erfaring, driftsplanlægningsmetoder, back office-ydelser og kvalitetsinspektioner.



Der findes flere oplysninger i del 2 – udvælgelseskriterier.

- **Faglig formåen (rengøringspersonale):** Dette kriterium henviser først og fremmest til rengøringspersonalet samt til de metoder, som virksomheden har til at sikre et sundt arbejdsmiljø såsom udvælgelse, rekruttering, uddannelse og sundheds- og sikkerhedsforhold.



Der findes flere oplysninger i del 3 – kontraktadministration og driftsplanlægning.

I følgende tabel angives det, hvordan der kan anmodes om dokumentation for de tre.

POINTTILDELINGSMETODE FOR TRIN 1

Til udvælgelsesfasen kan købere:

- enten fastsætte et maksimalt antal tilbudsgivere, som de ønsker at vælge, og tildele kontrakten til den, der får den højeste score;
- eller fastsætte en minimumscore, som tilbudsgiverne skal opnå (om muligt for hver af de tre kriterier, der er angivet ovenfor) for at blive valgt.

EKSEMPEL

Køberen fastsætter **60 overordnede point til udvælgelseskriterier** og tildeler derefter:

- 18 point til kategorien for økonomisk og finansiell formåen og egnethed til at udøve det pågældende erhverv
- 18 point til teknisk formåen
- 24 point til faglig formåen, som køberen definerer i følgende tabel.



Udvælgelsesproceduren skal angives tydeligt i udbuddet.

Denne tabel repræsenterer et eksempel på tildeling af point for faglig formåen ifølge forskellige kriterier, der er relevante for personale og arbejdsforhold, som illustreret i del 3.

KRITERIUM	POINT	PRIORITETER
ERFARING		
Erfaring i branchen	3	Det er afgørende, at rengøringsmedarbejdere har erfaring i branchen, så der sikres en problemfri opstart eller overtagelsesperiode
Aktivitetsspecifik erfaring	2	Der kræves nogen aktivitetsspecifik erfaring, idet rengøringsmiljøet kræver specialistkompetencer
Personaleudskiftning og fravær	1	Der skal være tilfredsstillende oplysninger tilgængelige om personaleudskiftning og graden af fravær
KOMPETENCER OG KVALIFIKATIONER		
Grundlæggende uddannelse	4	Rengøringsmedarbejdere skal uddannes for at sikre, at tjenesteydelsens kvalitet er garanteret
Aktivitetsspecifik uddannelse	1	Det primære personale skal have modtaget aktivitetsspecifik uddannelse for at sikre opmærksomhed på de udfordringer, der findes i rengøringsmiljøet
Løbende uddannelse	2	Kontrakten kræver brug af kompetencer, der konstant forbedres. Der skal gives regelmæssig uddannelse for at sikre, at kompetencerne er opdaterede
REKRUTTERING, UDVÆLGELSE OG KONTROL		
Rekruttering og udvælgelse	2	Udvælgelse af personale af høj kvalitet har stor betydning
CONDITIONS DE TRAVAIL, SANTÉ ET SÉCURITÉ		
Løn- og ydelsesniveauer	2	Tilfredsstillende løn- og ydelsesniveauer bidrager til at bevare kvalificerede medarbejdere og øge motivationen. I denne henseende kan objektive målinger enten findes i lovgivningen eller i kollektive aftaler eller i en hvilken som helst anden gældende referencetekst på det sted, hvor kontrakten udføres
Relationer mellem personale og arbejdsgiver	2	Der er en anerkendelse af, at et godt klima i virksomheden forbedrer arbejdsmiljøet og derfor også medarbejdernes motivation og produktivitet. Som indikator kan virksomheder blive adspurgt om antallet af tabte arbejdsdage det forrige år som følge af strejker eller andre former for arbejdsconflikter
Arbejdsforhold	2	Tilfredsstillende arbejdsforhold bidrager til at bevare kvalificerede medarbejdere og øge motivationen. I denne henseende kan objektive målinger enten findes i lovgivningen eller i kollektive aftaler eller i en hvilken som helst anden gældende referencetekst på det sted, hvor kontrakten udføres
Sundhed og sikkerhed	2	Beskæftigelses-, sundheds- og sikkerhedsplaner fører til færre ulykker og mindre fravær
Arbejdsrytmer, herunder rengøring i dag-timerne	1	En forpligtelse til rengøring i dagtimerne vil f.eks. være fordelagtigt for balancen mellem arbejdsliv og privatliv og sundheden og sikkerheden for arbejdstagerne
Andre kriterier	0	Ingen andre kriterier er relevante
I ALT	24	

TRIN 2 – FASTLÆGGELSE AF DEN RELATIVE BETYDNING AF PRIS

Når vi har skiftet fra udvælgelses- til tildelingskriterier, kan vi bestemme prisens relative betydning. Med henblik på dette bruges følgende formel til at finde den overordnede tildelingscore:



Det foreslåede tilbuds score = Score for teknisk værdi + Score for pris

Det er op til køberne at bestemme deres egne prioriteter i forhold til den vægt, der skal gives til den tekniske score og prisscoren.



Arbejdsmarkedets parter anbefaler, at prisens betydning i køberens overvejelser ikke bliver større end kvalitetsens.

Tildeling af et antal point ud af 100 kan f.eks. skabe en balance mellem kvalitet og pris på følgende måde:

TEKNISK SCORE	PRISSCORE	PRIORITERING AF TEKNISK VÆRDI OG PRIS
50	50	Kvalitet og pris har lige stor betydning
60	40	Kvalitet er vigtigere end pris, men pris er stadig en vigtig faktor
80	20	Kvalitet har overordnet betydning, og pris er et sekundært hensyn
40	60	Pris er vigtigst, men kvalitet er også en vigtig faktor
20	80	Pris er vigtigst, kvalitet er et sekundært hensyn



Du kan læse flere oplysninger om de forskellige metoder til at vurdere prisens betydning i del 3 – pris- og omkostningsberegninger.

TRIN 3 – PRIORITERING AF KATEGORIER AF KRITERIER FOR DEN TEKNISKE VÆRDI

Dette trin giver købere mulighed for at tildele kontrakten til den virksomhed, som tilbyder den bedste værdi, ved at definere, hvilke kategorier af kriterier for teknisk værdi der er vigtigst for dem. Det kan gøres ved at tildele en forskellig andel af de tilladte point for de to typer tildelingskriterier:

KATEGORI	PRIORITERING AF KATEGORIER AF KRITERIER
Kontraktadministration	Hvis der tildeles et højt antal point til denne kategori for "kontraktadministration", angiver det, at kontraktlederens og ledelsesteamets kompetencer skal have højeste prioritet.
Kontraktmæssig infrastruktur	Hvis der tildeles et højt antal point til kategorien for "kontraktmæssig infrastruktur", angiver det, at den anvendte tekniske/produktmæssige infrastruktur har stor betydning.

EKSEMPEL A

Der er tildelt 60 point til den tekniske score og 40 til pris ifølge formelen i trin 2.



Blandt disse eksempler skal det understreges, at den første kategori "rengøringspersonale" tilhører trin 1 (udvælgelsesfase), der beskriver virksomhedens generelle kapacitet til at konkurrere om det offentliggjorte udbud.

KATEGORI	POINT	ANGIVER FØLGENDE PRIORITETER
Rengøringspersonale	30	Kvaliteten af rengøringspersonalet anses som den vigtigste faktor for kontraktens udførelse
Kontraktadministration	20	Et kontraktadministrationspersonale med gode kvalifikationer anses for at tilhøre vigtig knowhow og vejledning for tjenesteydelser
Kontraktmæssig infrastruktur	10	Kvaliteten af det anvendte udstyr og de anvendte produkter har også betydning

EKSEMPEL B

Der er tildelt 40 point til den tekniske score og 60 til pris ifølge formelen i trin 2.

KATEGORI	POINT	ANGIVER FØLGENDE PRIORITETER
Rengøringspersonale	30	Kvaliteten af rengøringspersonalet anses for at være afgørende
Kontraktadministration	8	Tilsyn er vigtigere end høring
Kontraktmæssig infrastruktur	2	Kontrakten har et relativt lavt krav om brugen af ekstra udstyr

EKSEMPEL C

Der er tildelt 80 point til den tekniske score og 20 til pris.

KATEGORI	POINT	ANGIVER FØLGENDE PRIORITETER
Rengøringspersonale	40	Kvaliteten af rengøringspersonalet anses for at være afgørende
Kontraktadministration	20	Kontrakten har brug for innovativ ledelse og tæt kontakt mellem køber og ledelsesteam
Kontraktmæssig infrastruktur	20	Brugen af opdateret udstyr og opdaterede produkter er vigtig for udførelsen af kontrakten

EKSEMPEL D

Der er tildelt 20 point til den tekniske score og 80 til pris.

KATEGORI	POINT	ANGIVER FØLGENDE PRIORITETER
Rengøringspersonale	18	Der er brug for en let tjenesteydelse, ændring er ikke et problem, prisen er den højeste prioritet
Kontraktadministration	2	Kontakten med ledelsesteamet er minimal
Kontraktmæssig infrastruktur	0	Kontrakten har ingen specifikke krav om brugen af ekstra udstyr

TRIN 4 – PRIORITERING AF TILDELINGSKRITERIER FOR DEN TEKNISKE VÆRDIPUNKT 4: PRIORISIERING DER TECHNISCHEN WERTKRITERIEN DES AUFTRAGS

Dette trin giver købere mulighed for at prioritere de detaljerede tildelingskriterier, de anser som vigtige, og tildele point ud af den total, der er tildelt til de to tildelingskategorier i trin 3:

EKSEMPEL A

Ud af 60 overordnede point for teknisk score er der tildelt 15 point til kategorien "kontraktadministration".

KVALITETSTILDELINGSKRITERIUM	POINT	ANGIVER FØLGENDE PRIORITETER
Kontraktlederens og ledelses-teamets kontrakt-specifikke knowhow	2	Køberen kræver, at bestemte medlemmer af ledelsesteamet og kontraktlederen har kontrakt-specifik erfaring for at sikre opmærksomhed på rengøringsmiljøets særlige krav
Disponibilitet	3	Køberen anmoder om, at kontraktlederen er let at få fat på angående spørgsmål med relation til kontrakten
Reaktionstid	2	Siivouspalvelun nopea reagointi on tärkeää
Driftsplanlægningsmetode og metode for arbejdstidsfordeling	1	Køberen efterspørger en egnet metode for arbejdstidsfordeling og yderligere driftsplanlægning
Backup-kapacitet	2	Der skal være tydelig dokumentation for, at virksomheden har de leverings-vilkår og den backup-kapacitet, der er påkrævet for at opfylde kontraktens krav, hvis driftsparametrene ændres
Generelle og køberspecifikke procedurer	0	Anses ikke som relevant for kontrakten
Rapportering, kommunikation og reaktion på særlige krav	3	Køberen lægger stor vægt på metoderne til rapportering og kommunikation med tilbudsgiveren samt dennes evne til at reagere på særlige krav
Back office	0	Anses ikke som relevant for kontrakten
Kvalitetssikringsfrekvens, dokumentation og systemer til at rette op på fald i kvalitet	2	Køberen lægger nogen vægt på kontrolfrekvensen, dokumentationen af kvalitet og systemerne til at rette op på fald i kvalitet
Andre kriterier	0	Anses ikke som relevant for kontrakten
I ALT	15	

EKSEMPEL B

Ud af 60 overordnede point for teknisk score er der tildelt 10 point til kategorien "kontraktmæssig infrastruktur".

KVALITETSTILDELINGSKRITERIUM	POINT	ANGIVER FØLGENDE PRIORITETER
Vedligeholdelse og brug af rengøringsudstyr	4	Udstyret skal stilles til rådighed af entreprenøren; der skal leveres en høj standard af brug og vedligeholdelse
Rengøringsmetoder, der er tilpasset til bygningens karakter	1	Rengøringen skal foretages uden at beskadige bygningen eller inventaret
Uniformer og sikkerhedsudstyr	2	Rengøring af uniformer og sikkerhedsudstyr skal leveres af entreprenøren og være egnet til personalet og anvendelig for de overflader, der skal behandles
Anvendte produkter og metoder	1	Leverandører skal levere produkter og metoder, der opfylder de påkrævede standarder
Miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn	2	Produkter skal opfylde de foreskrevne miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige standarder
Andre kriterier	0	Anses ikke som relevant for kontrakten
I ALT	10	

TRIN 5 – BEKENDTGØRELSE AF DE VALGTE UDVÆLGELSES- OG TILDELINGSKRITERIER I UDBUDSBEKENDTGØRELSE

Udbudsbekendtgørelsen er et vigtigt dokument, der skal indeholde alle de nødvendige oplysninger for et specifikt udbud.

Mens offentlige myndigheder skal overholde lovgivningen ved sammensætning af oplysninger i udbudsbekendtgørelsen, kan andre købere også finde inspiration i eksemplet herunder, som det er anført i **EU-direktivet om offentlige udbud 2014/24/EU, bilag V, del C**. Som nævnt i del 3 skal købere, der ønsker at tildele en kontrakt til det "økonomisk mest fordelagtige bud" anføre de udvælgelses- og tildelingskriterier, der vil blive anvendt, i deres udbudsbekendtgørelse.

Desuden kan du i arbejdsbogen finde tomme tabeller, som du kan bruge til at strukturere udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterierne for at sikre, at du detaljeret får medtaget alle relevante kriterier.

Endelig kan købere, der ønsker at bruge rammerne for "bedste værdi" til at udvælge og tildele en kontrakt til det økonomisk mest fordelagtige bud, i deres udbud henvise til denne vejledning.

OPLYSNINGER, DER SKAL ANGIVES I UDBUDSBEKENDTGØRELSE (JF. ARTIKEL 49)

1. Navn, identifikationsnummer (hvis fastsat i national lovgivning), adresse, herunder NUTS-kode, telefon- og telefaxnummer, e-mail- og internetadresse for den ordregivende myndighed eller den afdeling, hvor der kan fås yderligere oplysninger.
2. Den e-mail- eller internetadresse, på hvilken der er fri, direkte og fuld elektronisk adgang til udbudsdokumenterne.
Når der ikke er fri, direkte og fuld adgang af de grunde, der er anført i artikel 53, stk. 1, andet og tredje afsnit, angives det, hvordan der kan opnås adgang til udbudsdokumenterne.
3. Den ordregivende myndigheds art og dens hovedvirksomhed.
4. Det anføres i givet fald, hvis den ordregivende myndighed er en indkøbscentral, eller at der er tale om en anden form for fælles udbud.
5. CPV-koder. Når kontrakten er opdelt i delleverancer, anføres disse oplysninger for hver delleverance.
6. NUTS-kode for det primære udførelsessted i forbindelse med bygge- og anlægskontrakter eller NUTS-kode for hovedstedet for levering eller udførelse i forbindelse med vareindkøbs- og tjenesteydelseskontrakter. Når kontrakten er opdelt i delleverancer, anføres disse oplysninger for hver delleverance.
7. Beskrivelse af kontrakten: arbejdets art og omfang, arten og mængden eller værdien af de varer, der skal leveres, tjenesteydelsens art og omfang. Når kontrakten er opdelt i delleverancer, anføres disse oplysninger for hver delleverance. I givet fald beskrivelse af løsningsmuligheder.
8. Det anslåede samlede omfang af kontrakten eller kontrakterne. Når kontrakten er opdelt i delleverancer, anføres disse oplysninger for hver delleverance.
9. Accept af eller forbud mod alternative tilbud.
10. Tidsramme for levering af varer, bygge- og anlægsarbejder eller tjenesteydelser og så vidt muligt kontraktens varighed.
 - (a) I tilfælde af rammeaftaler oplyses ligeledes rammeaftalens planlagte løbetid, i givet fald med begrundelse af en løbetid, der overskrider fire år. I det omfang det er muligt, værdien eller omfanget og hyppigheden af de kontrakter, der skal tildeles, og eventuelt påtænkt største antal økonomiske aktører, der kan deltage.
 - (b) I tilfælde af et dynamisk indkøbssystem oplyses ligeledes systemets planlagte løbetid. I det omfang det er muligt, værdien eller omfanget og hyppigheden af de kontrakter, der skal tildeles.
11. Betingelser for deltagelse, herunder:
 - (a) I givet fald angivelse af, at det er en offentlig kontrakt forbeholdt beskyttede værksteder, eller hvis udførelse er forbeholdt programmer for beskyttet beskæftigelse
 - (b) I givet fald angivelse af, om udførelsen af tjenesteydelsen ved lov eller administrativ bestemmelse er forbeholdt en bestemt profession; henvisning til den pågældende lov eller administrative bestemmelse
 - (c) En liste over og kort beskrivelse af kriterier vedrørende de økonomiske aktørers personlige forhold, som kan føre til deres udelukkelse, og af udvælgelseskriterier; eventuelle specifikke minimumstærskelkrav; angivelse af krævede oplysninger (egvenerklæringer, dokumentation).
12. Tildelingsprocedurens art. Eventuelt begrundelse for anvendelse af en hasteprocedure (offentligt og begrænset udbud og udbud med forhandling).

13. Følgende angives:

(a) Hvis der er tale om en rammeaftale, angives dette.

(b) Hvis der er tale om et dynamisk indkøbssystem, angives dette.

(c) Hvis der er tale om en elektronisk auktion, angives dette (i forbindelse med offentlige eller begrænsede udbud eller udbud med forhandling).

14. Når kontrakter er opdelt i delleverancer, angivelse af, om de økonomiske aktører har mulighed for at afgive tilbud på en, flere og/eller samtlige delleverancer. Angivelse af enhver mulig begrænsning af antallet af delleverancer, som kan tildeles en og samme tilbudsgiver.

Hvis kontrakten ikke er opdelt i delleverancer, angivelse af grundene hertil, medmindre disse oplysninger er givet i den individuelle rapport.

15. I forbindelse med begrænset udbud, udbud med forhandling, konkurrencepræget dialog eller innovationspartnerskab, hvor der gøres brug af muligheden for at begrænse antallet af ansøgere, der opfordres til at indgive tilbud, at forhandle eller til dialog: mindste antal og eventuelt største antal ønskede ansøgere og objektive kriterier til udvælgelse af de relevante ansøgere.

16. I forbindelse med udbud med forhandling, konkurrencepræget dialog eller innovationspartnerskab oplyses i givet fald, at der er tale om en procedure, der finder sted i flere faser for efterhånden at begrænse antallet af tilbud, der skal forhandles, eller løsninger, der skal drøftes.

17. Eventuelt særlige betingelser for opfyldelsen af kontrakten.

18. Kriterier, der skal anvendes for tildeling af kontrakten eller kontrakterne. Undtagen i tilfælde, hvor det økonomisk mest fordelagtige tilbud identificeres alene på grundlag af prisen, skal kriterierne for udvælgelse af det økonomisk mest fordelagtige tilbud samt deres vægtning anføres, når de ikke fremgår af specifikationerne, eller ved konkurrencepræget dialog af det beskrivende dokument.

19. Sidste frist for modtagelse af tilbud (offentlige udbud) eller ansøgninger om deltagelse (begrænset udbud og udbud med forhandling, dynamiske indkøbssystemer, konkurrencepræget dialog og innovative partnerskaber).

20. Den adresse, hvortil tilbud eller ansøgninger om deltagelse skal sendes.

21. I forbindelse med offentlige udbud:

(a) Periode, i hvilken tilbudsgiveren er forpligtet til at vedstå sit bud

(b) Dato, klokkeslæt og sted for åbningen af tilbuddene

(c) Personer, der har adgang til at overvære åbningen.

22. Det eller de sprog, tilbuddene eller ansøgningerne om deltagelse skal være affattet på.

23. Følgende angives:

(a) Om der accepteres elektronisk indsendelse af tilbud eller ansøgninger om deltagelse.

(b) Om der vil blive anvendt elektronisk bestilling.

(c) Om der accepteres elektronisk fakturering.

(d) Om der vil blive anvendt elektronisk betaling.

24. Oplysninger om, hvorvidt kontrakten vedrører et projekt og/eller et program, der modtager støtte fra EU-fonde.

25. Navn og adresse på det organ, der er ansvarligt for klager og eventuel mægling. Angivelse af sidste frist for klageprocedurer eller eventuelt navn, adresse, telefonnummer, telefaxnummer og e-mailadresse på det kontor, hvortil der kan rettes henvendelse for at få disse oplysninger.

26. Dato(er) og henvisning(er) til tidligere offentliggørelser i Den Europæiske Unions Tidende, som er relevante for den eller de kontrakter, der offentliggøres i denne bekendtgørelse.

27. I forbindelse med kontrakter, der kan fornyes, den anslåede tidsplan for yderligere bekendtgørelser, der skal offentliggøres

28. Dato for afsendelse af bekendtgørelsen.

29. Angivelse af, om kontrakten er omfattet af GPA-aftalen.

30. Andre relevante oplysninger.



Pr. 2018 udføres alle offentlige udbud i Europa elektronisk.

TRIN 6 – MODELLER FOR POINTGIVNING TIL FASTSÆTTELSE AF TILBUDSGIVEREN MED "DEN BEDSTE VÆRDI"

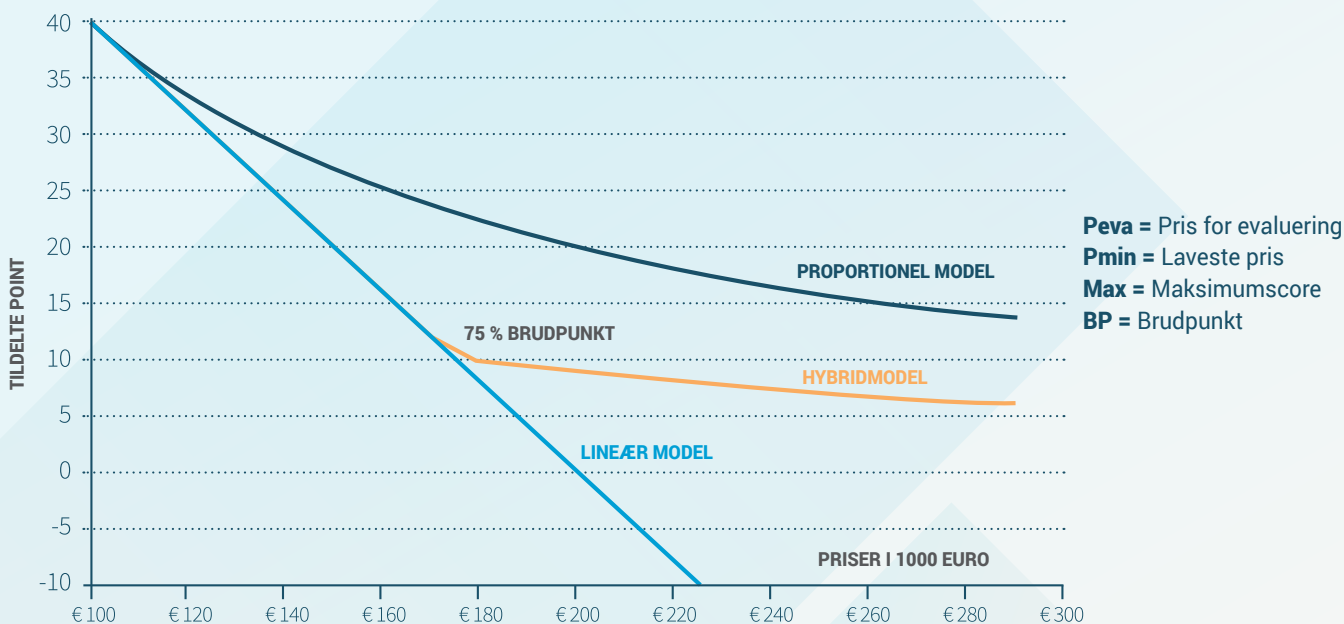
I EU's procedure for offentlige udbud kan køberen foretage en evaluering af angivne priser i de bud, der er tilbage efter udelukkelsen af tilbudsgivere på grund af manglende opfyldelse af udvælgelseskriterierne. Denne evaluering er baseret på det pointtal, der er tildelt prisen, som angivet i udbudsbekendtgørelsen. Derfor indeholder dette trinforslag til, hvordan de resterende tilbuds priser evalueres, og derefter hvordan deres tekniske værdi evalueres i detaljer.

PRISEVALUERING

Den tilbudsgiver, der tilbyder den laveste pris, får tildelt det højeste antal point, der er til rådighed for prisen. Derefter vurderes alle de andre bud ud fra det prismæssigt set laveste bud. Ud af de mange forskellige eksisterende modeller forklares de følgende tre mere indgående, da det er dem, der oftest anvendes til at vurdere de andre tilbudsgivere:

Lineær model

Med denne model reduceres antallet af point for prisen i forhold til den procentmæssige andel, som buddets pris ligger over den laveste pris. I nedenstående eksempel, hvor der i alt er 40 point til rådighed for prisscoren, vil en stigning på 10 % i pris medføre en reduktion af antallet af point med 10 % ud af de 40 point, og så videre. Resultatet er, at en pris, der er meget højere end den laveste, eksponentielt vil føre til en meget lav pointscore, selvom en meget højere pris helt sikkert vil forbedre tjenesteydelsens kvalitet. For at opnå den bedste værdi anbefaler arbejdsmarkedets parter på det kraftigste ikke at bruge denne model.



Proportionel model

Med denne model reduceres point for pris vha. følgende formel:

$$\text{Score} = \frac{P_{\min}}{P_{\text{eva}}} \times \text{Max}$$

Med den proportionelle model bliver forskellen i point mindre, jo højere prisforskellene er. Denne metode skelner bedre mellem tilbud, der ligger meget højere end den laveste pris. Resultatet er, at en pris, der er 100 % højere end den laveste, stadig får tildelt halvdelen af det samlede antal point. Vi anbefaler derfor, at købere bruger denne model.



Der findes et Excel-beregningssystem i et separat dokument.

Hybridmodel

Med denne model reduceres point for pris vha. følgende formel:

$$Score = Pmin * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{Peva}$$

Selvom arbejdsmarkedets parter anbefaler den proportionelle model, kan hybridmodellen ofte bruges i praksis. Den er lineær op til et givent brudpunkt (i eksemplet 75 % højere pris end den laveste pris), og derefter bliver den proportionel. Ulempen ved denne model er, at tilbud, der ligger meget højere end den laveste pris, kun får tildelt nogle få point.



Der findes et Excel-beregningssystem i et separat dokument.

Eksempel på forskellige prispunktmodeller, når maksimumscoren er 40 point (givet til den laveste pris):

TILBUD	LINEÆR	PROPORTIONEL	HYBRID
100.000 Euro	40,0	40,0	40,0
110.000 Euro	36,0	36,4	36,0
120.000 Euro	32,0	33,3	32,0
200.000 Euro	0	20,0	8,8
210.000 Euro	-4,0	19,0	8,3

VURDERING AF DEN TEKNISKE VÆRDI

Efter at køberen har opstillet prioriteter for den tekniske værdi som angivet i de forrige trin, er det vigtigt at foretage en objektiv vurdering af, i hvilken udstrækning buddene opfylder disse krav. De føjes til tilbudsgivernes prispunkt ifølge retningslinjerne i trin 2.

FINDER IKKE ANVENDELSE	0%	Herved tages hensyn til den omstændighed, at ikke alle elementer kan anvendes på alle kunder. Dette kriterium finder ikke anvendelse på tildelingen af denne kontrakt og får derfor ikke nogen score. Vurderingen "finder ikke anvendelse" bør ikke bruges tilfældigt, men skal begrundes i forhold til udbuddets krav
UTILSTRÆKKELIG	25%	De fremlagte oplysninger opfylder på mange punkter ikke køberens krav
MIDDEL	50%	De fremlagte oplysninger giver ikke mulighed for en komplet bedømmelse af, om det foreslåede element opfylder kravene
GOD	80%	De fremlagte oplysninger opfylder kravene, der er formuleret i udbudsbekendtgørelsen, og opfylder køberens forventninger
FREMRAGENDE	100%	De fremlagte oplysninger dokumenterer en tjenesteydelse af en meget høj kvalitet

Vurderingen af den tekniske værdi defineres af købere ved at tildele en procentværdi på mellem 0 % og 100 %. For hvert element for teknisk værdi går procentværdien mod 0 %, jo lavere præstationen er, og mod 100 %, jo bedre præstationen er.

EKSEMPEL PÅ UDVÆLGELSESKRITERIER (TRIN 6.1)

Ud af 60 overordnede point for udvælgelseskriterierne (se trin 2) er der tildelt 24 point til kategorien "rengøringspersonale". (Der skal angives yderligere oplysninger om henholdsvis "finansiel formåen" og "teknisk formåen")

RENGØRINGSPERSONALE	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMRAGENDE 100 %	TILDELTE VÆGTEDE POINT
Erfaring i branchen	3				✓		2.4
Aktivtets-specifik erfaring	2					✓	2
Personale-udskiftning og fravær	1				✓		0.8
Arbejds-rytmer	1					✓	1
Grund-læg-gende uddan-nelse	4					✓	4
Akti-vi-tets-specifik ud-dan-nelse	1				✓		1.6
Løbende uddan-nelse	2					✓	2
Rekruttering og udvæl-gel-se	2			✓			1
Løn- og ydel-sesniveauer	2				✓		1.4
Relatio-ner mel-lem per-sonale og ar-bejds-gi-ver	2			✓			1
Ansæt-tel-sesvilkår	2					✓	2
Sundhed og sikker-hed	2			✓			1
Andre kriterier	0	✓					0
I ALT	24						20.2

SAMLET SCORE FOR KVALITETEN AF RENGØRINGSPERSONALET: 20,2 POINT UD AF 24

EKSEMPEL PÅ TILDELINGSKRITERIER (TRIN 6.2)

Køberen besluttede at tildele det samme til pris og teknisk værdi (50 point hver).



Det foreslåede tilbuds maksimumscore = 50 + 50

Kategorien for teknisk værdi (kontraktadministration og kontraktmæssig infrastruktur) får også tildelt et ens antal point (25 point hver ud af 50 tildelt for teknisk værdi)

KONTRAKTADM INSTRATIONS KRITERIER	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMRAGENDE 100 %	TILDELTE VÆGTET POINT
Kontraktlederens og ledelsesteamets kontraktspecifikke knowhow	3					✓	3
Disponibilitet	1			✓			0.5
Reaktionstid	2					✓	2
Driftsplan-lægningsmetode og metode for arbejdstidsfordeling	1			✓			0.5
Backup-kapacitet	2			✓			1
Generelle og kundespecifikke procedurer	0	✓					0
Rapportering, kommunikation og reaktion på særlige krav	6			✓			3
Understøttelse af back office	0	✓					0
Kvalitetssikringsfrekvens, dokumentation og systemer til at rette op på fald i kvalitet	10				✓		8
I ALT	25						18

SAMLET SCORE FOR KONTRAKTADMINISTRATION: 18 POINT UD AF 25

KONTRAKTADM INSTRATIONS KRITERIER	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMRAGENDE 100 %	TILDELTE VÆGTEDE POINT
Vedligeholdelse og korrekt brug af rengøringsudstyr	6	0 %				✓	6
Rengøring tilpasset til bygningens karakter	3					✓	3
Uniformer og sikkerhedsudstyr	5			✓			2.5
Anvendte produkter og metoder	2					✓	2
Miljø, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn	7					✓	7
Andre kriterier	2				✓		1.6
I ALT	25						22.1

SAMLET SCORE FOR KONTRAKTMÆSSIG INFRASTRUKTUR: 22,1 POINT UD AF 25

SAMLET SCORE FOR TEKNISK VÆRDI: 40,1 POINT UD AF 50

ARBEJDSBOG – VURDERINGSTABELLER

Herunder kan du finde tomme vurderingstabeller, som du kan bruge i de tre faser i processen til udvælgelse af den bedste værdi: udelukkelse, udvælgelse og tildeling. Du kan både bruge disse tabeller til at forberede udbudsbekendtgørelsen (trin 5) og til at distribuere til interesserede tilbudsgivere, som kan udfylde dem.

UDELUKKELSESFASE – VURDERINGSARK

Dokumentation for følgende vil udelukke en tilbudsgiver fra processen

Virksomhedsidentifikation:

ANSØGERE SKAL FREM-LÆGGE FØLGENDE	FINDER IKKE ANVENDELSE	FINDER ANVENDELSE	BEMÆRKNINGER
Dokumentation for ikke at være involveret i kriminelle organisationer eller lovovertrædelser med hensyn til korruption, bedrageri, finansiering af terrorisme osv.			
Certifikat fra socialsikringsmyndigheder, der godtgør, at ansøgeren er ajour med betaling af socialsikringsbidrag			
Certifikat fra socialsikringsmyndigheder, der godtgør, at ansøgeren har opfyldt alle sine forpligtelser med hensyn til skatter og afgifter i henhold til retsfor skrifterne i det land, hvor vedkommende er registreret			
Overholdelse af resultatopgørelsen, hvis offentliggørelse er obligatorisk ifølge lovgivning eller praksis i det			
land, hvor ansøgeren er registreret			



En score, som ikke finder anvendelse, for et af disse fire elementer fører til diskvalificering fra udbudsprocessen

UDVÆLGELSEFASE – VURDERINGSARK

Dokumentation for følgende vil udelukke en tilbudsgiver fra processen

Virksomhedsidentifikation:

ØKONOMISK OG FINANSIEL FORMÅEN OG EGNETHED TIL AT UDØVE DET PÅGÆLDENDE ERHVERV:

ANSØGERE SKAL FREM-LÆGGE FØLGENDE	FINDER IKKE ANVENDELSE	FINDER ANVENDELSE	BEMÆRKNINGER
Indmelding i et af erhvervsregistrene, som føres i deres etableringsmedlemsstat			
Godkendelse fra eller medlemskab af en bestemt organisation for at kunne udføre den pågældende tjenesteydelse i deres oprindelsesland			
Bevis for en vis minimumsårsomsætning, herunder en vis minimumsomsætning inden for det område, som kontrakten dækker. Den må ikke være højere end den dobbelte anslåede			
værdi af kontrakten, undtagen i behørigt begrundede tilfælde, hvor der er særlige risici forbundet med			
bygge- og anlægsarbejderne, tjenesteydelserne eller vareleverancerne			
Oplysninger om deres årsregnskab, der viser forholdet mellem f.eks. aktiver og passiver			

TEKNISK FORMÅEN

ANSØGERE SKAL FREM-LÆGGE FØLGENDE	FINDER IKKE ANVENDELSE	FINDER ANVENDELSE	BEMÆRKNINGER
Erfaringsniveau, som kan vises ved passende referencer fra tidligere gennemførte kontrakter			
Den faglige erfaring og relevante uddannelse hos de personer, der foreslås til at udføre arbejdet			
En dokumenteret baggrund for organisationen, forsyningen og tjenesteydelsesstøtten, der svarer til denne kontrakt			
Adgang til den nødvendige infrastruktur for at kunne overholde de krav, der er fastsat i udbuddet			
Årligt gennemsnitligt antal beskæftigede og ledere gennem de seneste tre år			

FAGLIG FORMÅEN (RENGØRINGSPERSONALE)

Da rengøringspersonalet er det vigtigste element for tilbudsgiverens tekniske værdi, kan købere bruge følgende tabel til detaljeret at angive deres kriterier for rengøringspersonalet. Køberen kan vælge at dele tildelingen af point med tilbudsgiverne. Enhver score under det tilstrækkelige i enhver af kategorierne vil føre til udelukkelse af tilbudsgiverne fra den videre udvælgelses- og tildelingsproces. Hvis scoren for en virksomhed er "middel", kan der anmodes om yderligere oplysninger.

Virksomhedsidentifikation:

BESKRIVELSE	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMragENDE 100 %	TILDELTE VÆGTEDE POINT
ERFARING							
Erfaring i branchen							
Aktivitetsspecifik erfaring							
Personaleudskiftning og fra-vær							
KOMPETENCER OG KVALIFIKATIONER							
Grundlæggende uddannelse							
Aktivitetsspecifik uddannelse							
Løbende uddannelse							
Udvælgelse og rekruttering							
ANSÆTTELSESVILKÅR OG SUNDHED OG SIKKERHED							
Løn- og ydelsesniveauer							
Relationer mellem personale og arbejdsgiver							
Ansættelsesvilkår							
Sundhed og sikkerhed							
Arbejdsrytmer, f.eks. rengøring i dagtimerne							
Andre kriterier							
I ALT							

TILDELINGSFASE – VURDERINGSARK

Kontrakten tildeles til den organisation, der kan præsentere det økonomisk mest fordelagtige bud vurderet på baggrund af følgende kriterier:

- Pris
- En detaljeret beskrivelse af, hvordan tjenesteydelsen skal organiseres, leveres og understøttes med hensyn til mængde og kvalitet af personale, backup-kapacitet og brug af teknologi
- Kompatibilitet med kontraktens målsætninger

RÉSUMÉ

	ANTAL POINT TIL RÅDIGHED	TILDELTE POINT	BEMÆRKNINGER
Kontraktadministration			
Kontraktmæssig infrastruktur			

I ALT FOR TEKNISK VÆRDI:

PRIS:

POINT I ALT:

KONTRAKTADMINISTRATION/DRIFT

KONTRAKTADMINISTRATIONSKRITERIER	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMRAGENDE 100 %	TILDELTE VÆGTEDE POINT
LEDELSESTEAM OG KONTRAKTADMINISTRATION							
Kontraktledelse og ledelsesteamets struktur, organisation og kompetencer							
Kontraktlederens og ledelsesteamets kontrakt-specifikke know-how							
Disponibilitet							
Reaktionstid							
Interventionshastighed							
Driftsplanlægning							
Driftsplanlægningsmetode og metode for arbejdstidsfordeling							
Opstart af rengøringsproces							

KONTRAKTADMINISTRATIONSKRITERIER	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMRAGENDE 100 %	TILDELTE VÆGTEDE POINT
LEDELSESTEAM OG KONTRAKTADMINISTRATION							
Backup-kapacitet							
Generelle og køberspecifikke procedurer							
Rapportering							
Kommunikation relateret til stedet og kunden							
Reaktion på køberens særlige krav							
Reaktion på køberens yderligere anmodninger							
BACK OFFICE-YDELSER							
Assistance i administration, fakturering, personaleforvaltning							
KVALITETSNIVEAU OG INSPEKTIONER							
Kontrolfrekvens							
Ansvarsfordeling							
Dokumentation af kvalitet							
Systemer til at rette op på fald i kvalitet							
System til kvalitetsforbedring							
Uddannelse, der er relevant for kvalitetssikring							
Måde og hyppighed, hvorpå køberen vurderer opfyldelsen af kontrakten							
Yderligere kriterier, som køberen har formuleret							
I ALT							

KONTRAKTMÆSSIG INFRASTRUKTUR

KONTRAKTADMINISTRATIONSKRITERIER	POINT TIL RÅDIGHED	FINDER IKKE ANVENDELSE 0 %	UTILSTRÆKKELIG 25 %	MIDDEL 50 %	GOD 80 %	FREMRAGENDE 100 %	TILDELTE VÆGTED E POINT
Udstyr							
Sikre vedligeholdelse og korrekt anvendelse af rengøringsmaskiner og materialer							
Rengøringsudstyr og -metoder, der er tilpasset til							
bygningens karakterer							
Uniformer og sikkerhedsudstyr							
Specifik uddannelse med sikkerhedsformål							
Produkter							
Anvendte rengøringsmetoder							
Anvendte rengøringsprodukter							
Miljø-, sundheds- og hygiejnmæssige hensyn							
I ALT							

BEREGNINGER

POINT I ALT FOR PRIS:**POINT I ALT FOR TEKNISK VÆRDI:****OPNÅET ANTAL POINT I ALT:**

TERMINOLOGI OG DEFINITIONER

Dette er en ikkeudtømmende liste over begreber, der er brugt i denne vejledning. Yderligere definitioner kan findes i den relevante EU-lovgivning samt i standarder

Unormalt lavt tilbud: Tilbud, hvor den foreslåede pris eller de foreslåede omkostninger virker unormalt lave i forhold til bygge- og anlægsarbejderne, varerne eller tjenesteydelserne. For at vurdere dette er det nyttigt at gennemtænke kontraktens arbejdskraftomkostninger og samlede omkostninger (se del 3). I direktivet om offentlige udbud er det fastsat, at tilbudsgivere skal udelukkes, hvis den unormalt lave pris skyldes manglende overholdelse af de kollektive aftaler eller de social- og arbejdsretlige bestemmelser.

Bedste værdi: Dette begreb søger at skabe et system, hvor forskellige elementer med forbindelse til ydelsens kvalitet skaleres og vægtes i forhold til prisen for at kunne vurdere, hvilket tilbud der passer bedst til køberens specifikke behov og præferencer og derved udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

Bud: Henviser til et tilbud, der er givet af en privat rengøringsvirksomhed som reaktion på et udbud.

Tilbudsgiver: Private rengøringsvirksomheder, der deltager i private eller offentlige udbud inden for eller uden for Europa.

Køber: Udbudsorganisation eller ordregivende myndighed, der søger at købe rengøringsydelser. I denne vejledning er købere ensbetydende med mulige og faktiske købere, udbudsvirksomheder og ordregivende myndigheder inden for og uden for EU, der forbereder at købe eller faktisk køber rengøringsydelser.

Udbud: Procedurer, som anvendes til at generere tilbud fra virksomheder, der konkurrerer om bygge- og anlægs-, vareindkøbs- eller tjenesteydelseskontrakter inden for rammerne af offentlige udbud.

Rengøringspersonale: Henviser til de rengøringsmedarbejdere, der udfører rengøringsaktiviteterne på købernes lokaliteter ifølge tilbudsgiverens instruktioner.

Kollektiv aftale: Der finder forhandlinger sted mellem en arbejdsgiver/gruppe af arbejdsgivere og en eller flere arbejdstagerorganisationer i en defineret forhandlingsenhed (på sektor- eller virksomhedsplan) for at fastsætte relationerne mellem arbejdsgivere og arbejdstagere, navnlig med hensyn til arbejdsforhold og ansættelsesvilkår, herunder aflønning, samt alle andre spørgsmål, som de to parter udpeger.

Fælles glossar for offentlige kontrakter (CPV): Består af hovedglossaret, der definerer kontraktens genstand, og et supplerende glossar, hvor der kan tilføjes yderligere kvalitative oplysninger. Hovedglossaret er baseret på en træstruktur, der udgøres af koder på op til 9 cifre (en 8-cifret kode og et kontrolciffer).

Kontrakt – aktivitetsbaseret: I disse kontrakter beskrives de aktiviteter, som en modtager af en rengøringskontrakt skal udføre, f.eks. rengøringens hyppighed eller antallet af involverede medarbejdere osv.

Kontrakt – blandet: I blandede kontrakter fastsættes et antal minimumsaktiviteter, der skal udføres, og det forventede resultatniveau.

Kontrakt – resultatbaseret (også kaldet output- eller kvalitetsbaseret): I denne form for kontrakt har ordremodtageren mulighed for at organisere de ressourcer, der er tildelt til et projekt, blot de aftalte kvalitetsniveauer nås. På denne måde får virksomheden større fleksibilitet.

Kontraktmæssig infrastruktur: Omfatter udstyret og de produkter, som leverandøren anvender, samt den uddannelse, som leverandøren tilbyder personalet for at sikre korrekt brug af infrastrukturen.

Rengøring i dagtimerne: Rengøring, der finder sted i den normale kontortid, så der er mulighed for større forståelse blandt rengøringsmedarbejderne og bygningens brugere, samt forskellige andre fordele.

Dynamisk indkøb: Procedure til kontrakter for bygge- og anlægsarbejder, tjenesteydelser og varer, der er almindeligt tilgængelige på markedet. Som udbudsværktøj indeholder det nogle aspekter, der ligner en elektronisk rammeaftale, men hvor nye leverandører til enhver tid kan tilslutte sig.

E-udbud: Køb og salg af varer, bygge- og anlægsarbejder og tjenesteydelser via internettet samt andre oplysninger og netværkssystemer. F.eks. udveksling af elektroniske data og ressourceplanlægning for virksomheden.

Udstyr: Rengøringsudstyr henviser til forskellige maskiner og værktøjer, der bruges til rengøring, f.eks. mopper, automatiserede enheder og støvsugere.

Facility Management: Det samlede omfang af tjenesteydelser (f.eks. rengøring, vedligeholdelse, sikkerhed), som leveres til kunden for at understøtte og forbedre effektiviteten af kundens primære aktiviteter. Disse tjenesteydelser leveres konsekvent over en bredere skala via landsdækkende eller tilmed paneuropæiske kontrakter. Der findes flere oplysninger i den relevante europæiske standard¹⁷.

Rammeaftale: En aftale mellem to parter, der anerkender, at de endnu ikke har nået en endelig aftale om alle spørgsmål, der er relevante for deres relation, men har opnået enighed om tilstrækkeligt mange spørgsmål til, at de kan udvikle deres relation, og yderligere detaljer vil blive aftalt i fremtiden.

Sundheds- og sikkerhedsplan: En plan, der angiver, hvordan tilbudsgiveren sikrer, at forpligtelserne angående sundhed og sikkerhed, både obligatoriske og frivillige, opfyldes under kontraktens udførelse.

Livscyklusomkostninger: Et værktøj, der evaluerer omkostningerne på baggrund af hele livscyklens af forsyninger, tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder og ikke kun ud fra købsprisen.

Ledelsesteam: Henviser til tilbudsgiverens team, der vil lede udførelsen af rengøringskontrakten. Dets rolle er afgørende for at minimere køberens tilsynsrolle.

Markedsundersøgelse: Processen, hvor køberen undersøger, hvilke typer af virksomheder der kan levere de ønskede ydelser. Markedsundersøgelsen kan bestå af besøg i virksomheder, da dette giver en god indikation af virksomhedskulturen, invitere entreprenører eller afholde informationsmøde.

Aftaler om mindsteløn i rengøringssektoren: Da der ikke er fastsat en mindsteløn på EU-plan, vil de systemer, der anvendes i hver enkelt medlemsstat, være forskellige. Derfor skal køberne sikre, at tilbudsgiverne overholder de nationale og kollektive aftaler med hensyn til mindsteløn. Disse aftaler kan være horisontale eller sektorielle.

Økonomisk mest fordelagtige tilbud: Med kriteriet for det økonomisk mest fordelagtige tilbud kan den ordregivende myndighed tage højde for kriterier, der afspejler kvalitative, tekniske og bæredygtighedsmæssige aspekter af udbuddet ud over pris, når der træffes afgørelse om tildeling.

NUTS-kode: Står for "fælles nomenklatur for statistiske regionale enheder" og er et hierarkisk system til opdeling af EU's økonomiske område til statistiske formål og til socioøkonomiske analyser af regionerne og til planlægning af regionalpolitikker.

Driftsplan: En detaljeret beskrivelse af, hvordan de bydende private rengøringsvirksomheder har til hensigt at opfylde kravene i udbuddet.

Tværeuropæisk udbud: En udbudsprocedure, der er åben for ansøgere i hele EU. Ofte henviser disse udbud til tværeuropæiske behov hos købere, der kunne ønske en central modpart for alle sine rengøringsbehov i EU.

Indkøb/indkaldelse af bud: Køb eller anden form for anskaffelse af tjenesteydelser af en eller flere ordregivende myndigheder i form af rengøringsvirksomheder, der vælges af disse ordregivende myndigheder, uanset om tjenesteydelserne er tiltænkt et offentligt eller privat formål.

Offentligt udbud: Offentlige myndigheders indkaldelse af bud og underlagt kravene i EU-lovgivningen. Privat udbud udføres af private enheder og falder i øjeblikket ikke ind under EU-lovgivningens rammer.

Rapporteringsstruktur: Et administrationshierarki i den bydende organisation til formidling af virksomheds- og personalerelateret kommunikation.

Arbejdstidsfordeling: En del af driftsplanen og udgør en plan for rengøringsmedarbejdernes arbejde på lokaliteten på en given dag, uge eller måned. Det er nødvendigt for den daglige drift af arbejdet og er beregnet til at afbalancere medarbejdernes behov i forhold til kontraktens krav. Dette har betydning, da alt for lange arbejdstider kan medføre uheld og dårligere kvalitetsresultater. Arbejdstidsplanen har afgørende sociale følger for rengøringsmedarbejderne, og derfor er det vigtigt, at der er en vis grad af forudsigelighed og kontinuitet samt en bedømmelsesproces for den aktuelle arbejdstidsplan.

Udbudsdokumenter: Alle dokumenter, som køberen udarbejder eller henviser til for at beskrive eller fastlægge elementer af udbuddet, herunder: udbudsbekendtgørelsen, forhåndsmeddelelsen, hvor den anvendes til indkaldelse af tilbud, de tekniske specifikationer, det beskrivende dokument, foreslåede kontraktbetingelser, formater for ansøgernes og tilbudsgivernes fremlæggelse af dokumenter, oplysninger om almindeligt gældende forpligtelser og eventuelt supplerende dokumenter.

Udbudsbekendtgørelse: Et dokument, der indeholder alle de nødvendige oplysninger for et specifikt udbud.

Indgivelse af tilbud: Et bud eller tilbudsdokument, der indgives af en tilbudsgiver som reaktion på en indkaldelse af bud, og som indeholder detaljerede oplysninger om krav og vilkår, der er knyttet til levering af private rengøringsydelser.

Uddannelsesplan: Etableret af tilbudsgiveren internt og beskriver, hvem der skal levere specifik uddannelse af rengøringsmedarbejdere, hvor og hvornår det vil finde sted, og omfattende strukturelle komponenter i uddannelsen. Det skal være et dokument, der er tilstrækkeligt fleksibelt til at kunne redigeres, hvis f.eks. driftskravene ændres.



27, rue de l'Association
B-1000 Brüssel,
Belgien
Tel: +32 2 225 83 30
Fax: +32 2 225 83 39
E-Mail: office@feni.be
www.feni.be

Rue Joseph II, 40
1000-Brüssel,
Belgien
Tel: +32 2 234 56 40
E-Mail: uni-europa@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org



DENNE VEJLEDNING ER UDARBEJDET MED FINANSIEL STØTTE FRA
EUROPA-KOMMISSIONEN
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE
LA COMMISSION EUROPÉENNE