



Vælg den bedste værdi

En vejledning for organisationer ved indgåelse af kontrakter for rengøringsydelser



Denne vejledning er realiseret takket være økonomisk støtte fra den Europæiske Kommission



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	7
1.1 Formål og målsætninger	8
1.2 Anvendelse af vejledningen	10
2. Vælg den bedste værdi – hvorfor det har betydning for dig	11
3. Offentlige udbud og europæisk lovgivning	13
3.1 Indledning	13
3.2 Udelukkelses- og udvælgelseskrITERIER	13
3.3 TildelingskrITERIER	15
3.3.1 Beskrivelse og vurdering af arbejdsopgaverne	15
3.3.2 Endelig udvælgelse af virksomheden	17
4. Definition af den bedste værdi	20
4.1 Indledning	20
4.2 Rengøringspersonalet	20
• Erfaring	20
• Rengøringspersonalets kompetencer og færdigheder	21
• Karrieremuligheder	21
• Udvalgelse, rekruttering og kontrol	21
• Beskæftigelsesforhold og sundhed og sikkerhed for arbejdstagerne	22
4.3 Kontraktmæssig ledelse / drift	24
• Ledelsesteam / kontraktleder	24
• Disponibilitet og reaktionstid	24
• Driftsmæssig planlægning	24
• Assistance	25
• Kvalitetssikring	25
• Inspektioner	26
4.4 Kontraktmæssig infrastruktur	28
• Udstyr	28
• Produkter	28
5. Retningslinjer for vurdering	29
Trin 1 - Udvalgelse af virksomheder til at levere ydelser af høj kvalitet	30
Trin 2 - Prisens betydning i forhold til den tekniske værdi og kvaliteten	33
Trin 3 - Definition af den tekniske værdi i forbindelse med opgaverne	34
Trin 4 - Afvejning af kriterierne for den tekniske værdi	37
Trin 5 - Udvalgelses-/tildelingskrITERIER i udbudsbekendtgørelsen	39
Trin 6 - Model for pointgivning til udvælgelse af "den bedste værdi"	43
Trin 6.1 - UdvalgelseskrITERIER	46
Trin 6.2 - TildelingskrITERIER	47
Bilag: Vurderingsskemaer	49



1. Indledning

I de senere år har der inden for hovedparten af EU-landene været en stærkt stigende tendens til, at organisationer i den private sektor og offentlige myndigheder udliciterer rengøring, hvilket data, indsamlet af Den Europæiske Sæmslutning af Rengøringselskaber (EFCI) også viser. EFCI har anslået, at offentlige myndigheder i alene 6 europæiske lande (Belgien, Frankrig, Portugal, Spanien, Nederlandene og Det Forenede Kongerige) i 1997 udliciterede virksomhedsrengøring for en værdi svarende til 5.8 milliarder EUR. Hvis man ser på hele Den Europæiske Union og også inddrager kontrakter, der er tildelt af organisationer i den private sektor, er tallet betydeligt højere.

Konkurrencemæssig udlicitering af virksomhedsrengøring med en kontraktværdi på over 200 000 EUR, er et krav i henhold til EU's Tjenesteydelsesdirektiv 92/50/EØF¹. Dette direktiv er implementeret på forskellig vis i alle medlemsstater. Mange organisationer i den private sektor udliciterer endvidere tjenesteydelser, der tidligere blev udført internt (herunder rengøring, sikkerhed, catering og vedligeholdelse) med henblik på at opnå større effektivitet og fleksibilitet.

Private kontrahenter for virksomhedsrengøring er således blevet ansvarlige for at sikre renlighed og hygiejne af høj standard i mange offentlige og private bygninger, som klienter i enten den offentlige eller private sektor bruger dagligt, og hvor en ringere servicestandard ville have en negativ indvirkning på, hvorledes den pågældende organisation opfattes af den brede offentlighed. På områder såsom skoler og hospitaler for eksempel er det endvidere særlig vigtigt at fokusere på renlighed og hygiejne med henblik på den offentlige sundhed. Private kontrahenter kan ligeledes skulle levere rengøring på områder, hvor der findes sensitive oplysninger eller, hvor der er oplagret farligt udstyr, og hvor der således stilles særlige krav til rengøringspersonalets kompetencer og integritet.

Da private virksomheder og offentlige myndigheder på europæisk, nationalt, regionalt og lokalt plan befinder sig i en situation, hvor de er nødt til at indgå kontrakter for ekstern levering af rengøringsydelser, får deres "købekraft" en stadig større betydning for de leverede rengøringsydelser og kvaliteten heraf. Data fra EFCI fra 1997 viser, at markedsandelen for offentlige indkøb inden for sektoren for virksomhedsrengøring er steget betydeligt i flere medlemsstater i de senere år. I de lande, hvor der blev indsamlet data, udgjorde offentlige indkøb i gennemsnit 33 % af den samlede omsætning i sektoren.

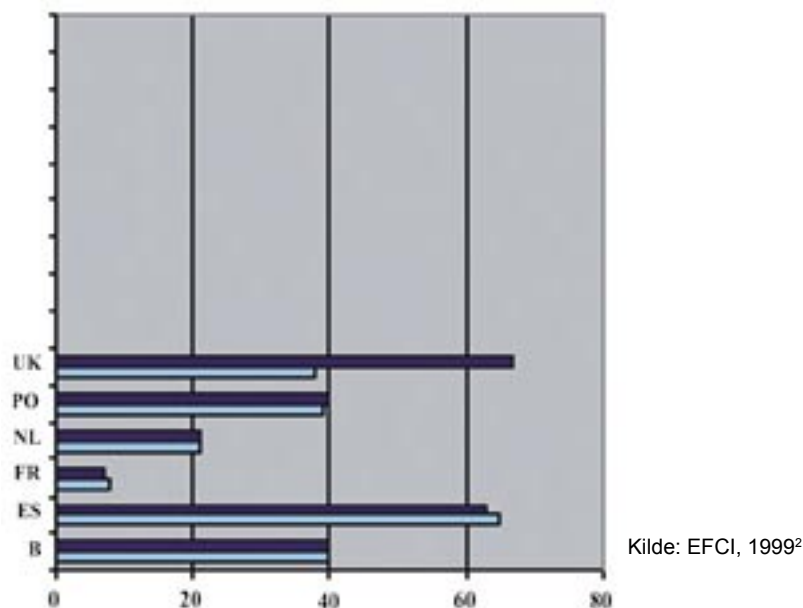
Det er af disse årsager, at de to arbejdsmarkedsparter, EFCI og Uni-Europa, har udarbejdet denne vejledning, i samarbejde med de kompetente tjenestegrene i Europa-Kommissionen.

Det siger sig selv, at de ordregivende myndigheder skal følge de regler og procedurer, der er fastsat i direktiverne om offentlige indkøb samt overholde de almindelige regler og principper i den gældende EU-traktat.

Arbejdsmarkedets parter har alene ansvaret for indholdet heri.

¹ Dette direktiv er, sammen med de to øvrige indkøbsdirektiver (93/36/EØF og 93/37/EØF), i øjeblikket genstand for et forslag fra Kommissionen om ændringer {KOM(2000) 275}.

Figur 1: Markedsandel for offentlige indkøb inden for virksomhedsrengøring (EU, 1997 og 1999)



På trods af, at offentlige indkøb og høje kvalitetsstandarder for levering af rengøring har fået en stadig større betydning, viste en undersøgelse, der blev udført på vegne af EFCI og UNI-Europa i 1999, at rengøringskontrakter i langt de fleste lande blev tildelt på grundlag af det prismæssigt set laveste bud³. Dette er delvist resultatet af lavere offentlige budgetter, men kan også skyldes, at der ikke er vejledning til rådighed, som kan hjælpe de ordregivende organisationer med at vælge den tjenesteyder, der tilbyder "den bedste værdi".

Med begrebet "den bedste værdi" forsøger man ikke blot at se på, hvad der er den mest favorable pris for et bud på levering af tjenesteydelser, men også at afveje dette med buddets kvalitetselementer.

1.1 Vejledningens formål og målsætninger

Denne vejledning er skrevet for ordregivende organisationer, som ønsker at sikre sig, at de vælger en tjenesteyder til rengøringsfunktioner, som kan kombinere kvalitet med en favorabel pris, og ikke blot vælger den tilbudsgiver, der tilbyder den laveste pris. Vejledningen tager sigte på at være et brugervenligt redskab for de ordregivende organisationer, og er udformet til at hjælpe dem med klart at definere deres behov for rengøringsydelser med hensyn til forskellige arbejdsområder og rengøringsopgaver. En detaljeret specificering af deres egne krav, vil efterfølgende give dem mulighed for at vælge en kontrahent, som ikke blot tilbyder en konkurrencedygtig pris, men også udviser kompetence og formåen til at levere en pålidelig tjenesteydelse af høj kvalitet. Sidst, og vigtigst af alt, indeholder denne vejledning også en model for pointgivning af bud, der er let at bruge og som kan tilpasses behovene for hver enkelt kontraherende organisation og den enkelte rengøringskontrakt.

² Tallet for Frankrig er sandsynligvis undervurderet i forhold til den reelle situation, da mange kontrakter, som bliver indgået på denne måde, ikke tælles med som offentlige kontrakter i statistikkerne.

³ En rapport for EFCI og Euro-FIET vedrørende en undersøgelse af centrale problemstillinger inden for den europæiske rengøringsbranche, Pye Tait, 1999.

Formålet med denne model er at give de ordregivende organisationer mulighed for i så stor grad som muligt selv at definere de kvalitetskriterier, der er af særlig relevans for dem, og for den rengøringsydelse, der skal udføres. Modellen giver dem ikke alene mulighed for at vægte kvalitetskriterierne forskelligt alt efter deres eget skøn, men også en mulighed for at definere deres foretrukne afvejning mellem teknisk værdi og prismæssige elementer ved pointgivningen af bud.

Selv organisationer, der allerede med fordel anvender retningslinjer for indkøb, kan få gavn af dette redskab, da de herved kan få mulighed for at sammenligne deres egne systemer med de metoder, der foreslås i vejledningen. De kan herved vurdere kvaliteten og objektiviteten af deres nuværende systemer. Dette vil enten understrege, at de er tilfredse med de eksisterende mekanismer, eller også vil det give dem mulighed for at foretage ændringer og inddrage de forslag, der opstilles i nærværende metode, som er udviklet og godkendt på europæisk plan af branchens repræsentanter og fagforeninger i fællesskab.

1.2 Anvendelse af vejledningen

Hovedparten af vejledningen består af indledende oplysninger og er udarbejdet som et undervisningsredskab for medarbejdere, der arbejder med udbud. Der gives en oversigt over kvalitetskriterierne og kriterierne for den tekniske værdi. Det er ved hjælp af disse kriterier, at man kan udpege tjenesteydere, der tilbyder tjenesteydelser af høj kvalitet. **Disse afsnit fungerer som en vejledning til forståelse af de årsager, der ligger til grund for de kvalitetskriterier, der skal vurderes, og giver endvidere en forklaring på hvordan man anvender modellen for pointgivning, der er opstillet i bilaget.** Denne del af vejledningen kan efterfølgende anvendes som et referenceredskab.

Modellen for pointgivning og skemaerne hertil, der er opstillet i Bilag 1, kan kopieres og bruges igen og igen. Det kan tilpasses de præcise krav for den enkelte ordregivende organisation.

Den resterende del af vejledningen er struktureret som følger:

Del 2 giver en forklaring på, hvorfor det er vigtigt at vælge ud fra kvalitet såvel som pris, når der skal indgås kontrakter for levering af rengøringsydelser. Der oplyses om de mulige negative følger af at tildele kontrakter alene på grundlag af prisen, og der gøres opmærksom på nuværende god praksis vedrørende udvælgelse på grundlag af "den bedste værdi".

Del 3 giver i korte træk en opridsning af de europæiske lovgivningsrammer for udbud inden for virksomhedsrengøring.

Del 4 indeholder oplysninger om, hvordan man kan definere den bedste værdi i forbindelse med levering af rengøringsydelser. Der gives en beskrivelse af kvalitetskriterierne i forbindelse med 4 centrale områder, der har betydning for, om kontraktudførelsen bliver vellykket. Disse områder er følgende: Rengøringspersonalets kompetencer og færdigheder, de ledende medarbejders kompetencer og driftsmæssig erfaring, kvaliteten af den kontraktmæssige infrastruktur samt rengøringsvirksomhedens baggrundserfaring og opfattelse af tjenesteydelsen.

Del 5 indeholder en forklaring af modellen for pointgivning til udvælgelse af "den bedste værdi", og opstiller et par beregningseksempler.

2. Vælg den bedste værdi - hvorfor det har betydning for dig

Som nævnt i indledningen skal private virksomheder og offentlige myndigheder i stadig stigende grad finde eksterne kontrahenter til at levere rengøringsydelser. Dette medfører i al væsentlighed, at mange funktioner, der tidligere var interne funktioner eller offentlige funktioner, overdrages til private kontrahenter. Som følge heraf får private kontrahenter overdraget mange arbejdsopgaver på områder, hvor en ringe standard inden for rengøring og hygiejne kaster et negativt skær over virksomheden, eller hvor det som på skoler og hospitaler kan udgøre en sundhedsrisiko for folk i almindelighed.

Den forøgede markedsandel for konkurrencemæssig udlicitering betyder, at de kontraherende organisationers standarder for prisen for rengøringsydelser har en betydelig indvirkning på beskæftigelse, løn og arbejdsforhold inden for sektoren samt virksomhedsinfrastrukturen. Som følge heraf har de indflydelse på kvaliteten af tjenesteydelserne. I en rapport udarbejdet af EFCI fremføres det, at et fald i priserne hurtigt fører til et stort pres på beskæftigelsen, da arbejdskraftsomkostninger i denne sektor beløber sig til mere end 75 % af omsætningen. Lavere priser medfører endvidere forringelser i kvaliteten, da medarbejderantal og den kontraktmæssige infrastruktur langsomt bliver reduceret for at skabe omkostningsbesparelser. EFCI fandt dokumentation for udbredelsen af pseudovirksomheder, som ikke overholder deres forpligtelser med hensyn til kollektive overenskomster og socialsikringslovgivning. Sådanne virksomheder tilbyder ofte priser, der ikke engang kan dække arbejdskraftsomkostningerne og skubber hermed lovlydige virksomheder ud af markedet. Dette fører ofte til yderligere prisfald og - som kvalitetetsstandarderne forringes - et dårligere image for sektoren i den brede befolknings opfattelse.

Den stigende udbredelse af dårlig praksis, der følger af priskonkurrence med den laveste pris, har allerede i en række lande og på europæisk plan ført til initiativer, der tager sigte på at oplyse ordregivende organisationer om konsekvenserne af en systematisk anvendelse af kriteriet det prismæssigt set laveste bud.

I Frankrig f.eks. har den franske sammenslutning af rengøringsselskaber (FEP) udarbejdet et charter om "Bedst værdi for pengene" (*Charte du Mieux Disant: "privilégier la qualité, c'est bien calculé"*).

Der argumenteres i charteret for, at det er forretningsmæssigt set fornuftigt at vælge ud fra den bedste værdi både for de myndigheder, der iværksætter udbud for rengøringsydelser, rengøringsvirksomhederne og for brugerne (det vil sige for offentligheden) da det sikrer højere kvalitetsstandarder. Charteret foreslår en udbudsprocedure i tre faser.

I den første fase definerer de ordregivende myndigheder klart deres egne krav (med hensyn til de forskellige overfladearealer, der skal rengøres, hvor ofte tjenesteydelsen skal udføres, arten af det materiale, der skal anvendes, det kvalitetsniveau, der skal opnås). Det fremhæves, at det er vigtigt at afsætte tilstrækkelig tid til besøg på stedet og udarbejdelse af udbuddet.

I den anden fase klarlægges den ordregivende organisation sine prioriteter ved at foretage afvejninger af forskellige kriterier for tildeling af kontrakten. Ved denne afvejning, skal man huske på, at prisen ikke nødvendigvis altid skal være det, der først kigges på, men at man også bør inddrage den tekniske værdi (herunder menneskelige ressourcer, teknisk infrastruktur, foreslået arbejdsplan og -organisation, interne kvalitetskontrolmekanismer, metode til at opnå den ønskede kvalitetsstandard).

I den tredje fase bliver der foretaget en detaljeret vurdering af de indgivne bud, og unormalt lave bud bliver taget til side. I tilfælde af unormalt lave bud, anbefales det, at de ordregivende myndigheder beder om en skriftlig forklaring på sådanne bud. Denne forklaring skal indeholde oplysninger om måden, hvorpå arbejdsopgaverne tænkes udført og værdien heraf (antal medarbejdere på stedet og deres timetal, uddannelsessystemer, tekniske specifikationer for det materiale, der skal anvendes etc.). Hvis svar på anmodninger om yderligere oplysninger skulle vise sig at være utilstrækkelige til at påvise evne til at levere den ønskede tekniske standard og kvalitetsstandard, foreslås det, at sådanne bud udelukkes.

Offentlige såvel som private virksomheder er således i stadig stigende grad blevet opmærksomme på de forretningsmæssige aspekter ved at vælge ud fra den bedste værdi, fremfor ud fra den laveste pris, og tildeler kontrakter på grundlag af "det økonomisk mest fordelagtige bud" - en mulighed, der er fastsat i europæisk lovgivning for offentlige indkøb.

3. Offentlige udbud inden for virksomhedsrengøring og europæisk lovgivning

3.1 Indledning

Den Europæiske Union har udviklet en omfattende lovgivningsramme til at dække offentlige indkøb. Udlicitering af en lang række forskellige varer og tjenesteydelser tegner sig for 720 milliarder EUR af offentlige udgifter, og ligger til grund for oprettelsen af et betydeligt antal arbejdspladser.

Udlicitering af virksomhedsrengøring henhører under Det Europæiske Tjenesteydelsesdirektiv (Rådets direktiv 92/50/EØF). Direktivet er, sammen med de to øvrige indkøbsdirektiver, i øjeblikket genstand for et forslag fra Europa-Kommissionen med hensyn til artikel 251 i den europæiske traktat. Kommissionen har i dette forslag lagt de tre direktiver sammen i ét direktiv, med et endeligt forslag i 2001, og har sendt det videre til Europa-Parlamentet. Vedrørende den retlige fremgangsmåde, der er fastsat i artikel 251, har Parlamentet vedtaget sin rapport den 17. januar 2002 ved at indføre en række ændringer. Hvad der bliver det endelige resultat af dette projekt, vil fremtiden vise.

Der fokuseres i dette kapitel på de forskellige dele af proceduren for kontrakttildeling, således som det på nuværende tidspunkt er gældende for kontrakter for virksomhedsrengøring.

Beslutningen om at udskrive et offentligt udbud

Enhver organisation, der har behov for rengøringsydelser, skal først og fremmest tage stilling til, hvorvidt det vil være mest fordelagtigt for dem at udføre disse tjenesteydelser internt eller om de skal søge en ekstern kontrahent. Når der er taget beslutning om at udlicitere rengøringsydelserne, er der tre grundlæggende udbudsmetoder til rådighed:

- Offentligt udbud
- Begrænset udbud
- Udbud efter forhandling (denne udbudsprocedure anvendes kun i særlige og begrænsede tilfælde, der er fastsat i direktivet).

Hvilken udbudsprocedure, der skal anvendes, afhænger i en vis grad af værdien af den kontrakt, der skal tildeles, og arten af de tjenesteydelser, der skal leveres. De ordregivende myndigheder kan i almindelighed frit vælge mellem den offentlige og den begrænsede udbudsprocedure. Uanset hvilken udbudsprocedure, man vælger, er det vigtigt at give sig tilstrækkelig tid til grundigt at udarbejde udbudsspecifikationerne og metoden for udvælgelse, da omhyggelig planlægning i denne fase i høj grad vil kunne betale sig senere hen med hensyn til kvaliteten af de bud, der modtages i tildelingsfasen. Det kan i særdeleshed være nyttigt at foretage en undersøgelse af det arbejde, der aktuelt udføres og kvaliteten heraf, med henblik på at kunne foretage sammenligninger senere hen (det skal huskes på, at dette kun kan lade sig gøre, hvis rengøringsspecifikationerne i sig selv ikke ændres).

3.2 Udelukkelse og udvælgelse af tilbudsgiverne

Alle fremgangsmåder for indgåelse af offentlige kontrakter består i al væsentlighed af tre faser (se endvidere Figur 3):

Udelukkelseskriterier

I den første fase defineres ved hjælp af **udelukkelseskriterier**, hvilken type virksomheder, der skal eller kan blive udelukket fra udbuddet. Der er i artikel 29 i direktivet opstillet en udtømmende liste over disse udelukkelseskriterier. Det kan sammenfattende siges, at direktivet fastslår, at en tjenesteyder kan blive udelukket:

- hvis vedkommendes bo er under konkurs eller likvidation;
- hvis vedkommendes bo er begæret taget under konkursbehandling;
- hvis vedkommende er dømt for en strafbar handling, der rejser tvivl om vedkommendes faglige hæderlighed⁴;
- hvis vedkommende i forbindelse med udøvelsen af sit erhverv har begået en alvorlig fejl;
- hvis vedkommende ikke har opfyldt sine forpligtelser med hensyn til betaling af bidrag til sociale sikringsordninger;
- hvis vedkommende ikke har opfyldt sine forpligtelser med hensyn til betaling af skatter og afgifter;
- hvis vedkommende svigagtigt har givet urigtige oplysninger vedrørende kriterierne for kvalitativ udvælgelse eller har undladt at give disse oplysninger;
- hvis vedkommende ikke er optaget i et fagligt register som krævet i national lovgivning.

Udvælgelseskriterier

I den anden fase defineres ved hjælp af **udvælgelseskriterier**, hvilken type virksomhed, der vil blive opfordret til at afgive bud på arbejdsopgaverne. En række virksomheder kan blive udelukket i denne fase, for eksempel på grund af manglende finansiel, økonomisk eller teknisk formåen. Virksomheder, der gør sig håb om at blive opfordret til at afgive et komplet bud, skal give indblik i deres organisation med hensyn til organisationsstruktur og -kapacitet, kendskab og kompetencer for de medarbejdere, der vil være involveret i planlægningen og udførelsen af rengøringsydelse, virksomhedens baggrund inden for tjenesteydelsen, rådigheden over den nødvendige infrastruktur til at imødekomme klientens krav, den gennemsnitlige relevante omsætning for virksomheden for de seneste tre år samt rådigheden over kvalitetsmålingssystemer, hvis dette har relevans for udførelsen af kontrakten.

Der er i direktivet opstillet en udtømmende liste over de dokumenter, der kan kræves fremlagt for at godtgøre finansiel og økonomisk formåen. Der er i artikel 32 i direktivet opstillet forskellige former for beviser, som den ordregivende organisation kan kræve fremlagt med henblik på dokumentation for teknisk formåen. Disse former for beviser omfatter:

- bevis for uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer for tjenesteyderen og/eller for dennes ledende medarbejdere og øvrige medarbejdere;
- en liste over de betydeligste tjenesteydelser, der er udført i løbet af de seneste tre år;
- en erklæring med angivelse af det gennemsnitlige antal medarbejdere for de seneste tre år;
- en erklæring med angivelse af det anlæg eller tekniske udstyr, der er til rådighed som hjælp til udførelse af kontrakten;
- en beskrivelse af kvalitetskontrolsystemer;
- en angivelse af, hvor stor en del af tjenesteydelsen, tjenesteyderen har til hensigt at give i underentreprise.

⁴ Dette kan omfatte retsforfølgelse i forbindelse med manglende overholdelse af kollektive overenskomster, mindsteløn eller lovgivning om beskæftigelsesbeskyttelse.

I følge nationale bestemmelser for offentlige udbud, kan de oplysninger, der skal fremlægges af interesserede parter i udvælgelsesfasen, bestå af såkaldte virksomhedserklæringer. Dette betyder, at ansøgerne ikke behøves fremlægge beviser vedrørende udvælgelses- eller udelukkelseskriterierne og deres finansielle og økonomiske formåen før på et senere tidspunkt i udbudsproceduren (men inden den endelige tildeling af kontrakten). Ansøgeren kan ved hjælp af en virksomhedserklæring angive, at virksomheden er i stand til at fremlægge de ønskede beviser om nødvendigt. En sådan ordning kan være til gavn for begge parter, da mængden af papirer, der skal indsendes i udvælgelsesfasen bliver betragtelig reduceret. Ordningen skal dog følges op af tilstrækkelige sanktioner, såfremt en virksomhed efterfølgende ikke er i stand til at fremlægge de ønskede beviser.

Vejledningen giver allerede i denne fase mulighed for et pointgivningssystem, hvorved nationale myndigheder kan udvælge ansøgere, der har den generelle formåen til at udføre kontrakten (især med hensyn til levering af en tjenesteydelse af høj kvalitet).

3.3 Kriterier for tildeling af kontrakter

Efter at have valgt de virksomheder, der kunne gå videre til at afgive et komplet bud i udvælgelsesfasen, foretager man i den tredje og sidste fase en vurdering ud fra **tildelingskriterier** af værdien af hvert enkelt bud, baseret på i hvor høj grad budet opfylder udbudsspecifikationerne⁵.

3.3.1 Beskrivelse og vurdering af arbejdsopgaverne: Aktivitets- eller kvalitetsbaserede rengøringsystemer

Det er i denne fase vigtigt at fastlægge, hvorvidt klienten er interesseret i at modtage bud på grundlag af et aktivitetsbaseret eller kvalitetsbaseret rengøringsystem. Dette kan have betydning for de oplysninger, der skal fremlægges af potentielle kontrahenter med hensyn til, hvorledes arbejdet er planlagt og hvordan kvaliteten vurderes.

Aktivitetsbaseret rengøringsystemer

Et aktivitetsbaseret rengøringsystem er karakteriseret ved, at det hovedsageligt eller udelukkende angiver, hvilke rengøringsopgaver, der skal udføres, hvilke overflader de skal udføres på, og hvor ofte. Sådanne systemer giver ikke mulighed for at frembringe egentlige resultatbeskrivelser/kvalitetsmål for den enkelte overflade eller det enkelte lokale, der skal gøres rent. Det forventes snarere, at hver enkel rengøringsopgave udføres med den størst mulige professionalisme og efter bedst mulige evne. Et eksempel på et aktivitetsbaseret rengøringsystem er Programmeret Rengøring. I et sådant system er hvert enkelt lokale tildelt et rengøringsprogram, der som regel er udtrykt ved en kode på tre tal. Koden fortæller, hvor mange gange lokalet skal gøres rent på en uge, hvor ofte gulv og inventar skal gøres grundigt rent og, hvor mange gange gulv og inventar skal gøres rent overfladisk. Der skal være en liste til rådighed, der definerer begreberne "grundig" og "overfladisk" rengøring. Man anvender en lignende logik i rengøringsystemer, der er baseret på hyppighed, hvor man, i stedet for at tildele en hyppighed for aktiviteterne i et lokale, tillægger hyppighed til visse arbejdsopgaver og objekter og overflader i ét enkelt lokale eller i en gruppe af lokaler.

⁵ Selv om der kun er én enkelt vurderingsfase (som i en offentlig udbudsprocedure), skal der foretages en logisk skelnen mellem de tre forskellige former for kriterier.

Kvalitetsbaserede rengøringsystemer

Kvalitetsbaserede rengøringsystemer er karakteriseret ved, at de hovedsageligt eller udelukkende angiver det kvalitetsniveau, der skal leveres. Det er således ikke den ordregivende organisation, men derimod tjenesteyderen, der fastsætter, hvorledes denne kvalitet skal opnås. Disse systemer har derfor i almindelighed ingen erklæring vedrørende hverken metoder eller hyppigheder, men konkurrencen er baseret på det bedste resultat/udfald.

Inden for et kvalitetsbaseret rengøringsystem er det således acceptabelt at undlade at rengøre en overflade, som allerede er ren, hvis den ønskede kvalitet er opretholdt i et lokale, der anvendes regelmæssigt. I de senere år har branchen arbejdet mere og mere på at finde måder at beskrive kvalitets-/resultat-krav. Sådanne standarder omfatter visuelle kvalitetsmål og -vurderinger, men kan også indebære målinger (med specielt designede redskaber) af niveauer for støv, hygiejne, friktion, skinnende overflader, statisk elektricitet og ledningsevne.

Afhængigt af hvilke rengørings-specifikationer, der skal udføres, kan det vise sig nyttigt at kombinere et system baseret på hyppighed (for eksempel for arbejdsopgaver på "sensitive overflader") med et kvalitetsbaseret rengørings-system.

Det anbefales på det kraftigste, at de ordregivende myndigheder vælger at tildele tjenesteydelsen ud fra det økonomisk mest fordelagtige bud. Ved dette skal følgende udbudsspecifikationer være specificeret i udbudsmaterialet eller i udbudsbekendtgørelsen med henblik på at opnå den bedste værdi:

- Kontraktmæssige betingelser vedrørende den periode, som aftalen skal omfatte, med opsigelsesbetingelser, betalingsplan og årlig gennemgang samt adfærdskodeks for arbejdsopgaver, der skal udføres af tredjemand;
- Rengøringsprogrammet med aktiviteter og hyppigheder for rengøringsarbejdet for hver lokalekategori;
- Grundplaner for de lokaliteter, der skal gøres rent;
- En liste over lokaler med angivelse af, hvilket rengøringsprogram, der skal anvendes hvor;
- Tidspunkter på dagen, hvor arbejdet kan udføres;
- Tidspunkter på dagen, hvor rengøring ikke kan finde sted, eller antal dage, hvor arbejdet kan udføres;
- Kvalitetsvurderingssystemet for rengøringsarbejdet, eller måden, hvorpå kvaliteten er defineret og garanteret og konsekvenserne, hvis rengøringskvaliteten er utilstrækkelig;
- Om nødvendigt specifikationer for sanitære produkter og andre materialer, der skal tilvejebringes, tjenesteydelser og standby priser;
- Dato for tildeling og dato for påbegyndelse af arbejdet.

Ansøgerne skal endvidere inviteres til en inspektion af stedet. Alle potentielle kontrahenter skal her kunne få en detaljeret forklaring af rengørings-specifikationerne.

Det er i denne fase vigtigt, at beskrivelsen af de tjenesteydelser, der skal leveres, er så præcis som mulig. Ved en sådan beskrivelse kan det vise sig, at der er visse jobs, der er vanskelige at definere eller vurdere på forhånd. Der er mulighed for at angive sådanne tjenesteydelser under "ekstra eller periodisk rengøring" med henblik på at indgå kontrakter herom fra tid til anden (til en pris, der er aftalt på forhånd).

Når beskrivelsen af tjenesteydelserne er fastlagt, kan der i princippet ikke længere foretages ændringer heraf. Hvis der undtagelsesvis foretages ændringer, er det vigtigt, at tilbudsgiverne forstår, hvis ændringerne berører omfanget af arbejdet i forhold til det tidligere udførte arbejde. Det bør være klart for enhver, at man skal sørge for, at de private kontrahenter ikke får skylden for ændringer i standarderne på grund af ændrede specifikationer.

3.3.2 Endelig udvælgelse af virksomheden

Når alle bud, udarbejdet på grundlag af disse rengøringspecifikationer, er modtaget, foretager man en sammenligning af dem. Herefter udvælges den virksomhed, der får tildelt kontrakten, på grundlag af de tildelingskriterier, der er opstillet i udbudsspecifikationerne.

I følge Det Europæiske Tjenesteydelsesdirektiv, kan kriterierne for tildeling af ordrer, være følgende:

Figur 2: Det Europæiske Tjenesteydelsesdirektiv

"Med forbehold af de nationale love eller administrative bestemmelser om vederlag for visse tjenesteydelser, kan de ordregivende myndigheder lægge følgende kriterier til grund ved tildelingen af ordrer:

*(a) når tildelingen sker på grundlag af det økonomisk mest fordelagtige bud, forskellige kriterier, der varierer efter aftalen: f.eks. **kvalitet, teknisk værdi, æstetisk og funktionsmæssig værdi, kundeservice og teknisk bistand, leveringsdato og leveringstid eller færdiggørelsestid, pris***

(b) eller udelukkende den laveste pris.

Når ordren skal tildeles det økonomisk mest fordelagtige bud, skal de ordregivende myndigheder anføre i udbudsbetingelserne eller i udbudsbekendtgørelsen, hvilke kriterier de påtænker at benytte, så vidt muligt ordnet efter den betydning de tillægges, med de vigtigste først".

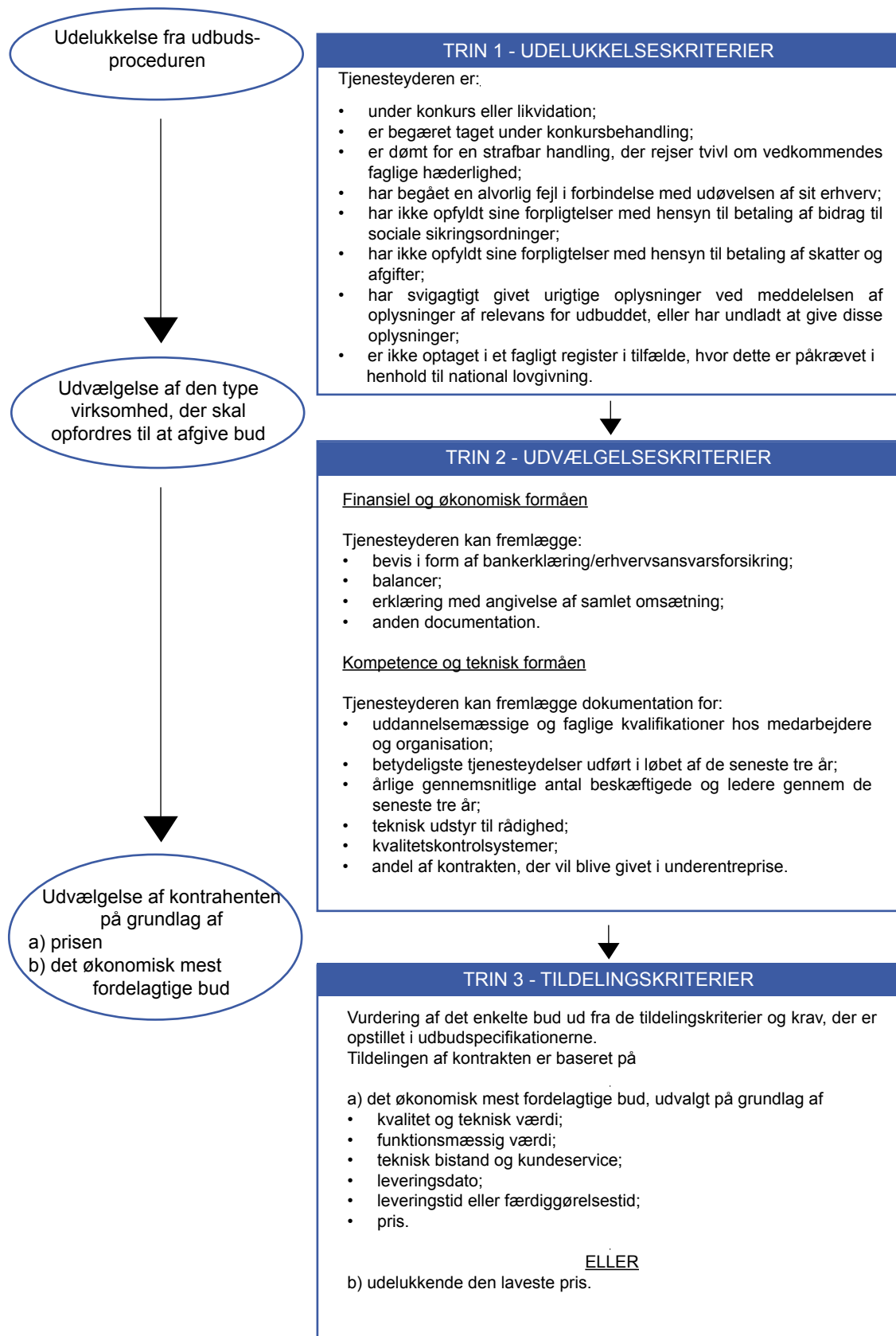
Bestemmelserne i Tjenesteydelsesdirektivet begrænser ikke de ordregivende organisationers råderum til frit at bestemme, hvorvidt de ønsker at tildele en ordre til det bud, der har den laveste pris, eller til det økonomisk mest fordelagtige bud.

Med henblik på at undgå ulemperne ved konkurrence, der udelukkende er baseret på kriteriet den laveste pris, et det dog, som nævnt i Del 2, at foretrække at tildele kontrakter på grundlag af det økonomisk mest fordelagtige bud. For at tilskynde til, at der bliver indgivet bud af høj kvalitet og for at forhindre, at ikke-valgte tilbudsgivere gør indsigelser mod fremgangsmåden for indgåelsen af kontrakter, er det vigtigt at opstille tydelige udvælgelses- og tildelingskriterier i udbudsspecifikationerne.

I Del 4 opstilles de kvalitetsudvælgelses- og tildelingskriterier, der anses for at være af afgørende betydning ved tildeling af kontrakter på grundlag af det økonomisk mest fordelagtige bud eller budtet med den bedste værdi.

I Del 5 udarbejdes der endvidere et pointgivningssystem, ved hjælp af hvilket de ordregivende organisationer kan foretage en objektiv vurdering af de bud, der er indgivet inden for rammerne af tildelingssystemet ud fra den bedste værdi. Der gives endvidere yderligere oplysninger om den praktiske side af udbudsproceduren og tildelingen af kontrakter under et sådant system.

Figur 3 : Ttre-trins-model for proceduren for kontrakttildeing



4. Definition af den bedste værdi inden for virksomhedsrengøring

4.1 Indledning

Som det er tilfældet med de fleste organisationer, der leverer tjenesteydelser, afhænger kvaliteten af den leverede tjenesteydelse af en række nøglefaktorer. Af alle sådanne faktorer er frontlinjemedarbejdernes kompetencer, kapacitet og motivation langt den vigtigste faktor, da sådanne medarbejdere er ansvarlige for den daglige udførelse af arbejdet. Den driftsmæssige planlægning og ledelse af frontlinjemedarbejderne og tjenesteydelserne skal endvidere medføre, at tjenesteydelserne bliver udført efter den højst mulige kvalitetsstandard. Af lignende vigtighed er den tekniske/produktmæssige og driftsmæssige infrastruktur og den infrastruktur i form af menneskelige ressourcer, der er til rådighed for frontlinjemedarbejderne og ledelsesteamet for kontrakten. Det er ydermere afgørende, at alle arbejdsopgaver støttes af en virksomhedsinfrastruktur, hvor virksomheden ikke blot har en relevant baggrund inden for levering af tjenesteydelser af høj kvalitet, men også udviser en kvalitetsopfattelse, der kan imødekomme klientens kvalitetskrav.

De tre centrale områder, hvor man skal vurdere kvaliteten og den tekniske værdi af et bud for levering af rengøringsydelser, er således følgende:

- rengøringspersonalet;
- kontraktmæssig ledelse/drift;
- kontraktmæssig infrastruktur.

Disse tre områder vil enten være omfattet af udvælgelsesfasen eller tildelingsfasen.

Det skal understreges, at ordregivende organisationer, der ønsker at anvende nogen af (eller alle) de kvalitetskriterier, der er opstillet i nedenstående, skal angive de almindelige udvælgelses- og tildelingskriterier i deres udbudsmateriale eller udbudsbekendtgørelser. En prøve på en udbudsbekendtgørelse for et offentligt udbud er at finde i Del 5.

4.2 Rengøringspersonalet

Erfaring

Det vigtigste aktiv for enhver rengøringsvirksomhed er dets rengøringspersonale. Den daglige udførelse af tjenesteydelserne står og falder med deres flid, motivation, kompetencer og erfaring. Afhængig af arten af det arbejde, der skal udføres, og hvor det skal udføres henne, er det således af afgørende betydning, at tilbudsgiveren kan garantere, at det personale, der er valgt til at udføre arbejdet, har den nødvendige erfaring og kvalifikationer til at levere en service af høj standard. Hvis der er tale om lokaliteter, der er meget specialiserede (såsom hospitaler), kan den ordregivende organisation spørge efter dokumentation for, at de udpegede medarbejdere har erfaring med at arbejde i dette eller et lignende miljø, og at medarbejderne har gennemgået relevant og (hvor det er til rådighed) godkendt uddannelse. I andre tilfælde kan det være tilstrækkeligt at få oplysninger om, hvor længe medarbejderne har været ansat i branchen. Disse oplysninger kan skaffes via medarbejder-CV'er og uddannelsespapirer for den enkelte medarbejder.

Det er klart, at for en lang række lokaliteter, rekrutteres rengøringspersonalet blandt de medarbejdere, der allerede er beskæftiget på stedet. Det er dog af afgørende betydning, at en bydende virksomhed er i stand til at fremlægge dokumentation for, at de kan rekruttere egnede medarbejdere og tilbyde grundlæggende og løbende uddannelse, hvis der skulle forekomme personaleudskiftninger eller, hvis kravene til personalet skulle stige som følge af ændringer i driftsparametre. Oplysninger vedrørende omfanget af personaleudskiftning (ud over hvad der naturligt forekommer ved ændringer i erhvervmiljøet) og fravær, kan give en indikation på virksomhedens stabilitet og kvaliteten af arbejdsmiljøet.

Rengøringspersonalets kompetencer og færdigheder

Dokumentation for at medarbejderne har gennemgået en form for grundlæggende eller supplerende uddannelse, kan give garanti for, at de medarbejdere, der er udpeget til kontrakten, besidder de centrale kompetencer og færdigheder, der kræves af en rengøringsmedarbejder. De ordregivende organisationer bør i deres udbudsbekendtgørelser uddybe kravene til de medarbejdere, der skal udpeges til specialiserede arbejdsmiljøer, med hensyn til disses supplerende eller tekniske uddannelse eller uddannelse inden for specifikke aktiviteter. Tilbudsgiverne kan anmodes om at fremlægge dokumentation for, hvornår og hvor en sådan uddannelse er gennemført, eller vil blive gennemført, forud for påbegyndelse af kontrakten. Hvis tilbudsgiveren fremlægger oplysninger vedrørende uddannelsesfaciliteter og kvaliteten heraf, kan dette være en garanti for, at medarbejdernes kompetencer og kvalifikationer bliver opdaterede regelmæssigt. Det er en almindelig udbredt opfattelse, at rengøringspersonale, der får løbende uddannelse, også har større motivation og ansvarsfølelse over for branchen. Arbejdsgiverfinansieret uddannelse bør være til rådighed og være nøje forbundet med en gennemsigtig karrierestruktur, der giver mulighed for vertikale såvel som horisontale forfremmelser. Dette sikrer en større motivation og i sidste ende en højere kvalitet af tjenesteydelsen. I tilfælde, hvor der findes nationalt godkendte uddannelser for rengøringsvirksomheder, er det vigtigt, at enhver form for uddannelse er attesteret på sådan vis.

Karrieremuligheder

Der er en udbredt opfattelse af, at karrieremuligheder bidrager til, at flere kvalificerede medarbejdere forbliver på arbejdspladsen.

Udvælgelse, rekruttering og kontrol

Selv i tilfælde, hvor kontrakten kræver, at kontrahenten overtager eksisterende medarbejdere på stedet, er det vigtigt, at virksomhederne kan fremlægge detaljerede oplysninger om en struktureret procedure for udvælgelse og rekruttering af medarbejdere. Sådanne procedurer bør ideelt set udmønte sig i et dedikeret og veluddannet medarbejderteam, på grundlag af en etableret personalepolitik, som inddrager ligestillingsprincipperne og indebærer effektiv personaleforvaltning. Dette kan give vished for, at alle medarbejdere hos kontrahenten opfylder de standarder, som de ordregivende organisationer gerne selv ser gældende. Passende kontrol af de ansattes baggrunde, kan give en vis garanti for potentielle medarbejders pålidelighed og effektivitet. I forbindelse med særligt ømtålelige arbejdssteder, kan det være nødvendigt at udføre regelmæssig kontrol.

Ordregivende organisationer kan eventuelt være interesseret i at få dokumentation for, at en potentiel kontrahents rekrutteringsgrundlag understøtter ligestilling og ikke opfordrer til racediskrimination, og således er i tråd med deres egen ligestillingspolitik. At man insisterer på, at sådanne principper overholdes, kan sende et stærkt signal til potentielle kontrahenter, og derfor forøge opmærksomheden omkring ligebehandlingspolitikker og muligheden for en vellykket realisering heraf. En række lande har retningslinjer eller kodekser for etisk rekruttering. Man bør anvende disse, hvis de findes.

Beskæftigelsesforhold og sundhed og sikkerhed for arbejdstagerne på arbejdspladsen

Det er en almindelig udbredt opfattelse, at en retfærdig og gennemsigtig lønstruktur har en positiv indvirkning på, hvorvidt erfarne medarbejdere bliver i virksomheden og, hvor stor deres motivation og tilfredshed med arbejdet er, og følgelig hvor høj kvaliteten af deres arbejde er. Dokumentation for sådanne lønsystemer omfatter overholdelse af eventuelle kollektive overenskomster og virksomhedens fagforeningspolitik og forekomsten af lønstrukturer for en ekstra indsats og systemer for klassificering og vurdering af medarbejderne. Der bør være rammer for en regelmæssig gennemgang af lønninger og uddannelseskraft. Dokumentation for, at der findes kommunikationskanaler mellem arbejdsgiver og medarbejdere, og at de er effektive, via et samarbejdsudvalg - hvis oprettelsen af et sådant organ er påkrævet ved lov - eller via andre strukturer, der giver mulighed for dialog, kan endvidere give yderligere garanti for et arbejdsmiljø af høj kvalitet.

Med henblik på at undgå at tildele kontrakter til miskrediterede virksomheder, bør de ordregivende organisationer efterspørge dokumentation for, at arbejdsforholdene for virksomhedens rengøringspersonale er i overensstemmelse med national lovgivning og/eller kollektive overenskomster. Hvis der ikke findes nogen kollektive overenskomster, skal der ved hjælp af medarbejderskemaer fremlægges oplysninger vedrørende arbejdstider og længden af arbejdsskift. Dette har betydning, da alt for lange arbejdstider kan medføre uheld og påvirke præstationerne.

Tjenesteydere, der leverer god kvalitet, skal endvidere være i stand til at give oplysninger vedrørende gældende sundheds- og sikkerhedspolitikker og -procedurer for medarbejdere på arbejdspladsen. Dette bør være i overensstemmelse med europæiske rammeforordninger og national lovgivning. En god baggrund inden for sundhed og sikkerhed er en indikation på, at virksomheden anser sine medarbejdere for at være det vigtigste aktiv. Sådanne virksomheder har sandsynligvis et arbejdsmiljø af høj kvalitet, og bør følgelig have lavere fraværsprocenter og mere motiverede medarbejdere.

Velordnede arbejdsforhold og et oplysnings- og rådgivningssystem for de ansatte mindsker muligheden for konflikter og medfører færre sundheds- og sikkerhedsrisici for medarbejderne, klienterne og deres ejendom samt offentligheden i almindelighed.

Figur 4: Kvalitetskriterier for rengøringspersonalet

RENGØRINGSPERSONALET	
Erfaring	<input type="checkbox"/> Erfaring inden for branchen <input type="checkbox"/> Erfaring inden for specifikke aktiviteter <input type="checkbox"/> Medarbejderudskiftning og fravær
Kompetencer og færdigheder	<input type="checkbox"/> Grundlæggende uddannelse <input type="checkbox"/> Supplerende uddannelse og kvalifikationer <input type="checkbox"/> Uddannelse inden for specifikke aktiviteter <input type="checkbox"/> Periodisk uddannelse <input type="checkbox"/> Andre kompetencer <input type="checkbox"/> Karrieremuligheder
Udvælgelse og rekruttering	<input type="checkbox"/> Metode for rekruttering og udvælgelse
Beskæftigelsesforhold og sundhed og sikkerhed	<input type="checkbox"/> Lønniveauer og ydelser <input type="checkbox"/> Medarbejder/arbejdsgiver-forhold <input type="checkbox"/> Arbejdsforhold <ul style="list-style-type: none"> ● Sundheds- og sikkerhedsbestemmelser i overensstemmelse med EU- og national lovgivning
Andre kriterier, der defineres af kunden	<ul style="list-style-type: none"> ● Der skal gives en begrundelse for disse kriterier, og de skal være inden for rammerne af relevant europæisk og national lovgivning

4.3 Kontraktmæssig ledelse / drift

Ledelsesteamet / kontraktlederen

Når ordregivende organisationer udliciterer rengøringsfunktioner, er de i almindelighed interesserede i at sørge for, at der stilles krav om en vis minimumskontrol og tilsyn, med henblik på at sikre at arbejdet udføres i henhold til kontrakten. Det eksterne kontraktledelsesteamets kompetencer og organisation har derfor stor betydning. Klienten må føle sig sikker på, at alle medarbejdere i det eksterne ledelsesteam har de evner, der er nødvendige for at opfylde kontraktkravene. Ansvarsfordelinger skal være fastlagt tydeligt og hurtige reaktionsforløb og backup-kapacitet skal kunne dokumenteres. Budgettet skal derfor indeholde oplysninger om kompetencer og erfaring for hver enkelt medarbejder i ledelsesteamet samt deres ansvarsområder inden for rammerne af kontrakten. Der bør opstilles 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 kontraktrelateret erfaring.

Ud fra klientens synspunkt er kontraktlederen det vigtigste led i alle forhold vedrørende udførelsen af kontrakten. Det er derfor af afgørende betydning, at klienten er tilfreds med kontraktlederens kompetencer og kvalifikationer. Bydende virksomheder skal derfor fremlægge detaljerede oplysninger vedrørende kontraktlederens identitet, kompetencer og erfaring. I visse tilfælde kan der stilles krav om specifik indgående kendskab til kontraktrelaterede forhold, for at der ikke skal være behov for en lang opvarmningsperiode eller for, at der ikke skal opstå eventuelle klager eller sundhedsmæssige eller hygiejnemæssige risici. I sådanne tilfælde skal kontraktlederen kunne påvise at have forstået klientens krav til fulde.

Disponibilitet og reaktionstid

Driftsplanen skal indebære, at kontraktlederen kan kontaktes hurtigt, og at vedkommende har kapacitet til at foretage effektive beslutninger inden for rammerne af en klar ansvarsfordeling og med en hurtig reaktionstid.

Driftsmæssig planlægning

Den driftsplan, der fremlægges i budgettet, skal overbevise klienten om, at kontrahenten har det nødvendige kendskab til de krav, der er forbundet med et bestemt arbejdsområde, til at kunne udarbejde en metode for arbejdstidsfordeling. Denne skal opfylde klientens krav med hensyn til forventet standard for tjenesteydelsens udførelse og kan fungere som grundlaget for kontraktmæssigt aftalte niveauer for tjenesteydelsens udførelse.

Driftsplanen skal endvidere påvise, at kontrahenten 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.

Den bydende virksomhed skal påvise, at der er eller kan blive indført procedurer til at sikre en hurtig og problemfri opstart og kontraktforløb. Der skal gives tilsagn om, at alle procedurer, der specifikt er aftalt med klienten, altid vil blive fulgt, og at klienterne altid vil blive konsulteret og informeret om eventuelle nødvendige ændringer.

Oplysningerne i driftsplanen skal overbevise klienten om, at kontraktlederen er i stand til at overvåge udførelsen af kontrakten på regelmæssig vis og på bestemte tidspunkter/datoer. Den bydende virksomheds forslag bør derfor indeholde en oversigt over en struktur for omfattende rapportaflæggelser, som sikrer, at:

- rapportaflæggelsen finder altid sted, og finder sted inden for et fast tidsrum;
- rapportaflæggelsen indeholder svar på relevante spørgsmål;
- rapportaflæggelsen er objektiv;
- rapportaflæggelsen er mere end blot en administrativ opgave;
- rapportaflæggelsen er tilpasset klienten;
- rapporter sammenlignes og analyseres;
- rapportaflæggelsen omhandler sikkerhedskrav.

For at sikre, at der kræves en vis minimums tidsmæssig indsats af klienten, skal driftsforslaget indeholde en angivelse af, hvordan kommunikationen skal styres vedrørende kontrakten, stedet og kunden, samt hvor ofte, der skal afholdes møder og arrangementen heraf.

Assistance

Når en virksomheds hovedkontor tilvejebringer effektiv kontraktrelateret assistance, bidrager dette til at sikre et problemfrit kontraktforløb. Driftsforslaget bør indeholde oplysninger om, hvilken form for assistance, der er til rådighed fra hovedkontoret (såsom administration, fakturering og personale).

Kvalitetssikring

For at sikre sig, at man får en stabil og tilfredsstillende kontrakt, er det vigtigt, at både den ordregivende organisation og kontrahenten har en klar opfattelse af de kvalitetsstandarder, der skal opnås, og hvorledes man sikrer dem. Oplysninger vedrørende den ordregivende organisations kvalitetsopfattelse bør være lettilgængelige og bør være i overensstemmelse med de forhold, den ordregivende organisation selv ønsker realiseret. En aftale omkring kvalitetssikring bør således være en vigtig del af kontraktforhandlingerne og bør indeholde en formulering af et klart opstillet kvalitetssikringsystem og inspektionssystem. Man bør klart fastsætte hvor ofte og hvordan, forskellige former for kvalitetskontrol bliver udført og af hvem. Der bør fremlægges dokumentation for relevant kvalitetsgodkendelse⁶.

⁶ Det europæiske standardiseringsudvalg har vedtaget en europæisk standard med grundlæggende krav og anbefalinger i forbindelse med kvalitetsmålingssystemer for rengøring (EN 13549).

Kvalitetssikring kan foretages ved hjælp af vurderinger af objektiv eller subjektiv kvalitet (eller helst en blanding af begge former). Den objektive kvalitet af leverede rengøringsydelser måles generelt ud fra etablerede tjenesteydelsesaktiviteter og/eller -kvaliteter. Herved kan man udføre kvalitetssikrings- og overvågningsprocedurer, der kan sammenlignes med kontrakten. Den objektive kvalitet af rengøringsydelser bygger som regel på en række evalueringer, som i kraft af præcise og afgrænsede definitioner giver et repræsentativt billede af rengøringstilstanden. Hvis man for eksempel har opstillet fælles kvalitetsmål i form af maksimale støvmængder, hygiejnestandarder eller skridsikkerhedsfaktorer etc. kan man måle disse objektivt ved hjælp af måleinstrumenter udarbejdet til formålet.

Den subjektive kvalitet af leverede rengøringsydelser er et udtryk for den samlede opfattelse af rengøringen og kan for eksempel måles via brugerundersøgelser. Sådanne målinger bør være sammenlignelige med tidligere målte grader af brugertilfredshed.

Hvis der er indgået kontrakt aftale om levering af rengøringsydelser ud fra et aktivitetsbaseret rengøringssystem, skal der på grundlag af et rengøringsfagligt kendskab foretages skøn over arten og hyppigheden af de påkrævede aktiviteter, således at ønskede rengøringsstandarder opnås. Kvalitetssikring foretages herefter almindeligvis ved hjælp af en overvågning af, hvorvidt bestemte arbejdsopgaver bliver udført i overensstemmelse med de aftalte hyppigheder.

Kvalitetssikringssystemer for kvalitetsbaserede rengøringssystemer er baseret på både en visuel kvalitetsvurdering og objektive målinger, som angivet i ovenstående.

Alle involverede medarbejdere skal gennemgå tilstrækkelig uddannelse, med henblik på at sikre, at alle kvalitetsstandarder opstillet i kontrakten er forstået og kan opnås. Medarbejdere, der skal udføre kvalitetssikring, skal have fået detaljerede instruktioner vedrørende den specifikke kontrakt.

Inspektioner

Hvor ofte, der skal udføres interne og eksterne inspektioner, bør være fastsat i kontraktens arbejdsbeskrivelser. Interne inspektioner udføres ofte ved anvendelse af specielle diagrammer, som bør være udarbejdet i tilknytning til kontraktkravene. Der bør være systemer, der hurtigst muligt kan rette op på kvaliteten, hvis der sker fald i kvalitetsstandarderne. Der bør endvidere udføres løbende vurderinger af, hvorvidt der skal foretages indkøb eller investeringer med henblik på at erhverve optimale redskaber, maskiner eller rengøringsprodukter og så videre for at opnå de ønskede kvalitetsstandarder.

Figur 5: Kvalitetskriterier for kontraktmæssig ledelse og drift

KONTRAKTMÆSSIG LEDELSE / DRIFT	
Ledelsesteamet / kontraktlederen	<input type="checkbox"/> Struktur, organisation og kompetencer for kontraktlederen og ledelsesteamet <input type="checkbox"/> Specifik kontraktrelateret knowhow for kontraktlederen og ledelsesteamet <input type="checkbox"/> Disponibilitet <input type="checkbox"/> Reaktionsid <ul style="list-style-type: none"> ● Hurtig indgriben
Driftsmæssig planlægning	<input type="checkbox"/> Metode for driftsmæssig planlægning <input type="checkbox"/> Rengøringsprocedurens opstart <input type="checkbox"/> Leveringsbetingelser <input type="checkbox"/> Backup-kapacitet <input type="checkbox"/> Almindelige og klient-orienterede procedurer <input type="checkbox"/> Rapportafleggelse <ul style="list-style-type: none"> ● Kommunikation vedrørende arbejdssted og kunde ● Reaktion på klientens særlige krav
Assistance	<input type="checkbox"/> Assistance fra hovedkontoret inden for <ul style="list-style-type: none"> ● administration ● fakturering ● personale
Kvalitetssikring / inspektioner	<ul style="list-style-type: none"> ● Kvalitetssikring ● Kontrolhyppighed ● Dokumentation for kvalitet ● Kvalitetsforbedrings-system ● Hvordan og hvor ofte kontrahenten vurderer kontraktens udførelse
Andre kriterier, som defineres af kunden	<ul style="list-style-type: none"> ● Der skal gives en begrundelse for disse kriterier, og de skal være inden for rammerne af relevant europæisk og national lovgivning

4.4 Kontraktmæssig infrastruktur

Begrebet "kontraktmæssig infrastruktur" anvendes her til at betegne alle former for udstyr og produkter, der anvendes til udførelsen af kontrakterne. Bydende virksomheder skal kunne påvise, at alle sådanne redskaber er ufarlige og velegnede i de omgivelser, hvor de skal anvendes. Man bør i forbindelse med specielle redskaber eller produkter sikre sig, at medarbejderne har fået relevant undervisning i, hvordan de anvendes.

Udstyr

Alt rengøringsudstyr skal være velegnet til det sted og overflade, det anvendes på. Man skal sørge for sikkerheden for både den person, der anvender udstyret og det område, hvor det anvendes, ved at give relevant undervisning i rigtig og sikker anvendelse og vedligeholdelse af udstyret.

Når der er behov for specielt udstyr, skal det fremgå af det tekniske forslag, hvorvidt virksomheden har adgang til dette udstyr eller vil indkøbe det specifikt til kontrakten. Der skal fremlægges oplysninger om, hvordan medarbejderne vil blive undervist i anvendelsen heraf.

Tilbudsgiverne skal dokumentere, at de kan stille velegnede uniformer og sikkerhedsudstyr til rådighed, som krævet i forbindelse med anvendelse af forskelligt rengøringsudstyr og -produkter.

Produkter

Det tekniske forslag skal dokumentere, at tilbudsgiverne har kendskab til de forskellige krav til rengøringsmetoder og -produkter til rengøring af forskellige overflader, og at materiale herom vil blive tilvejebragt. Medarbejderne skal have fået undervisning i brugen af forskellige produkter.

Anvendelsen af produkterne skal overholde relevante miljøhensyn og tage hensyn til sundheden, hygiejneforholdene og sikkerheden for medarbejdere og folk i almindelighed.

Figur 6: Kvalitetskriterier for kontraktmæssig infrastruktur

KONTRAKTMÆSSIG INFRASTRUKTUR	
Udstyr	<ul style="list-style-type: none">• Vedligeholdelse og anvendelse af maskiner og materialer• Rengøring, der er tilpasset bygningens egenskaber• Uniformer og sikkerhedsudstyr
Produkter	<ul style="list-style-type: none">• Anvendte metoder og produkter• Miljø-, sundhed- og hygiejnemæssige hensyn

5. Retningslinjer for vurdering

Som angivet i Del 3, bør kontrakttildelinger følge en procedure i tre faser, hvor buddene bliver vurderet i henhold til specifikke udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterier. Proceduren for kontrakttildeling i tre faser er opstillet i Figur 8, og anvender de kvalitetskriterier, der er behandlet i Del 4. Selv i de tilfælde, hvor udbudsproceduren udføres i ét enkelt trin, skal der foretages en logisk skelnen mellem udelukkelses-, udvælgelses- og tildelingskriterier. Udelukkelses- og udvælgelseskriterierne er blot udformet med henblik på at udelukke virksomheder fra udbudsproceduren, der:

- a) 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;
- b) ikke opfylder udvælgelseskriterierne med hensyn til virksomhedens omfang eller erfaring og med hensyn til deres evne til at udføre en tjenesteydelse af høj kvalitet.

Den endelige detaljerede evaluering af buddets tekniske og driftsmæssige forslag foretages ved hjælp af de relevante tildelingskriterier og en vurdering af prisforslagene.

Modellen for vurdering af "den bedste værdi", som foreslås i denne vejledning, giver de ordregivende myndigheder mulighed for at gøre deres egne prioriteter gældende med hensyn til:

- Udvalgelse af virksomheder, der kan levere en tjenesteydelse af høj kvalitet (TRIN 1) - Der foreslås en model for pointgivning til at udvælge de bedste virksomheder i denne fase;
- Prisens betydning i forhold til den tekniske værdi (TRIN 2);
- Betydningen af forskellige kategorier af kriterier for den tekniske værdi vedrørende de opgaver, der skal udføres (kontraktspecifikationer) (TRIN 3);
- Den relative betydning af specifikke kriterier for den tekniske værdi under hver enkelt kategori (TRIN 4);
- Ordregivende organisationer skal i henhold til europæisk lovgivning angive udvælgelses- og tildelingskriterierne i udbudsbekendtgørelsen, hvis de ikke er opstillet i udbudsmaterialet (TRIN 5);
- Herefter anvendes en simpel model for pointgivning til at fastslå, hvilken tjenesteyder, der tilbyder "den bedste værdi" (TRIN 6).

TRIN 1 – Betydningen af at udvælge virksomheder, der kan levere en tjenesteydelse af høj kvalitet

Til at fastslå, hvilke bud, der repræsenterer den bedste værdi ud fra virksomhedernes evne til at levere en tjenesteydelse af høj kvalitet, anvendes følgende skemaer:

Udvælgelses-KRITERIER:

Finansiell og økonomisk formåen

Balancer og resultatopgørelser for de seneste tre regnskabsår, hvis offentliggørelse heraf er obligatorisk i henhold til lovgivningen eller praksis i det land, hvor ansøgeren er registreret

Teknisk formåen

Virksomhedens organisationsstruktur og kapacitet
Erhvervs erfaring og relevant uddannelse for de personer, der skal udføre arbejdet
En dokumenteret baggrundserfaring for organisationen, assistance og levering af de tjenesteydelser, der er genstand for kontrakten
Rådighed over den nødvendige infrastruktur til at opfylde de krav, der er opstillet i udbuddet
Gennemsnitligt årligt antal medarbejdere og ledende medarbejdere for de seneste tre år

Rengøringspersonalet

Kategori	Opstilling af prioriteter for de forskellige kategorier af kriterier
Rengøringspersonalet	Tildeling af et højt antal point til kategorien "rengøringspersonalet" indikerer, at kompetencer og faglige kvalifikationer og kvaliteter for rengøringsmedarbejderne anses for meget vigtigt

Offentlige myndigheder anbefales i denne fase:

1. enten på forhånd at fastsætte et maksimalt antal tilbudsgivere, som de ønsker at udvælge, og således beholde de tilbudsgivere, der opnår de højeste pointtal (begrænset udbudsprocedure)
2. eller, hvis der er tale om en offentlig udbudsprocedure, at fastsætte et minimums-pointtal, som tilbudsgiverne skal opnå (om muligt for hver af de tre kriterier, der er opstillet i ovenstående) med henblik på at blive valgt.

Begge muligheder skal fremgå tydeligt af udbuddet.

Følgende eksempel på pointgivning kan tilpasses og specificeres i forhold til kontraktens genstand og den offentlige myndigheds behov, for så vidt at der ikke foretages forskelsbehandling:

Ud af i alt 60 point til udvælgelseskriterierne, er der tildelt henholdsvis 18 point til kategorierne "finansiel & økonomisk formåen" og "teknisk formåen", og 24 point til kategorien "rengøringspersonalet" (de to førstnævnte kategorier bør ligeledes udbygges):

Specifikt kvalitetskriterium	Point	Indikerer følgende prioriteter
Erfaring inden for branchen	3	Det er vigtigt, at rengøringspersonalet har erfaring inden for branchen for at få en problemfri opstarts- og overtagelsesperiode
Erfaring inden for specifikke aktiviteter	2	En vis erfaring inden for specifikke aktiviteter er nødvendig, da rengøringsmiljøet kræver specialiserede færdigheder
Personaleudskiftning og fravær	1	Tilfredsstillende oplysninger vedrørende personaleudskiftning og fraværsprocenter skal være til rådighed
Grundlæggende uddannelse	4	Rengøringsmedarbejderne skal have modtaget en form for grundlæggende uddannelse med henblik på at sikre en tjenesteydelse af høj kvalitet
Supplerende uddannelse og kvalifikationer	1	Supplerende uddannelse og godkendelse vil være en fordel
Uddannelse inden for specifikke aktiviteter	2	Nøglemedarbejdere skal have fået undervisning inden for specifikke aktiviteter med henblik på at sikre kendskab til rengøringsmiljøets udfordringer
Periodisk uddannelse	2	Kontrakten kræver, at der anvendes kompetencer, der hele tiden forbedres. Der skal være regelmæssig uddannelse med henblik på at sikre opdaterede kompetencer
Rekruttering og udvælgelse	2	Udvælgelse af kvalitetsmedarbejdere har stor betydning
Lønniveauer og ydelser	2	Der er en udbredt opfattelse af, at tilfredsstillende lønniveauer og ydelser medvirker til, at kvalificerede medarbejdere bliver på arbejdspladsen og at deres motivation forøges. Objektive målinger kan i denne henseende findes i enten lovgivningen eller i kollektive Overenskomster eller i ethvert andet gældende referencedokument på det sted, hvor kontrakten skal udføres
Medarbejder/ arbejdsgiver-forhold	2	Der er en udbredt opfattelse af, at et godt arbejdsklima i virksomheden forbedrer arbejdsmiljøet og følgelig medarbejdernes motivation og produktivitet. Som en indikator herfor, kan virksomhederne blive spurgt om antallet af tabte arbejdsdage det foregående år på grund af strejker eller andre former for arbejdsconflikter
Beskæftigelsesforhold	2	Der er en udbredt opfattelse af, at tilfredsstillende arbejdsforhold medvirker til at kvalificerede medarbejdere bliver på arbejdspladsen, og at deres motivation forøges. Objektive målinger kan i denne henseende findes i enten lovgivningen eller kollektive overenskomster eller i ethvert andet gældende referencedokument på det sted, hvor kontrakten skal udføres
Sundhed og sikkerhed	1	Der er en udbredt opfattelse af, at en plan for beskæftigelse, sundhed og sikkerhed medfører færre ulykker og lavere fraværsprocenter
Andre kriterier	0	Der er ingen andre relevante kriterier

TRIN 2 - Prisens betydning i forhold til den tekniske værdi og kvaliteten af tjenesteydelsen

For at fastslå, hvilket forslag, der repræsenterer den bedste værdi i følge de tekniske og prismæssige kriterier, anvendes følgende formel til udregning af buddets samlede pointtal:

Buddets pointtal = Teknisk pointtal + Prismæssigt pointtal

Det er op til de ordregivende organisationer at opstille egne prioriteter for afvejningen af det tekniske pointtal i forhold til det prismæssige pointtal. Ved tildeling af et pointtal på 100 for eksempel, kan følgende afvejning mellem kvalitet og pris opnås:

Teknisk pointtal	Prismæssigpoint-tal	Prioriteringen af den tekniske værdi og prisen
50	50	Kvaliteten og prisen har lige stor betydning
60	40	Kvaliteten er vigtigere end prisen, men prisen er stadig en vigtig faktor
80	20	Kvaliteten har klart størst betydning, og prisen er af underordnet betydning
40	60	Prisen er vigtigst, men kvaliteten er stadig en vigtig faktor
20	80	Prisen er vigtigst, kvaliteten er af underordnet betydning

TRIN 3 - Fastsættelse af betydningen af forskellige kategorier af kriterier for den tekniske værdi i forbindelse med de opgaver, der skal udføres

De ordregivende organisationer får i Trin 3 mulighed for at definere betydningen af de forskellige kategorier i den tekniske evaluering, ved at tildele forskellige pointandele til pointgivningen for den tekniske værdi i TRIN 2:

Kategori	Prioritering af kategorier af kriterier
Kontraktmæssig ledelse	Tildeling af et højt antal point til kategorien "kontraktmæssig ledelse" indikerer, at kompetencerne for kontraktlederen og kontraktledelesteamet anses for at være af stor betydning
Kontraktmæssig infrastruktur	Tildeling af et højt antal point til kategorien "kontraktmæssig infrastruktur" indikerer, at den produktmæssige og tekniske infrastruktur, der skal anvendes, er af stor betydning

EKSEMPEL A I forbindelse med disse eksempler, skal det understreges, at den første kategori "engøringspersonalet" hører ind under Trin 1 (udvælgelsesfasen), som beskriver virksomhedens generelle kapacitet i forbindelse med det offentliggjorte udbud.

Der er tildelt 60 point til den tekniske pointgivning

Kategori	Point	Indikerer følgende prioriteter
Rengøringspersonalet	30	Kvaliteten af rengøringspersonalet anses for at være den vigtigste faktor for kontraktudførelsen
Kontraktmæssig ledelse	20	Højt kvalificerede ledende medarbejdere til kontrakten anses for at medføre værdifuld knowhow og vejledning i forbindelse med tjenesteydelsen
Kontraktmæssig infrastruktur	10	Kvaliteten af det anvendte udstyr og produkter har ligeledes relevans

EKSEMPEL B

Der er tildelt 40 point til den tekniske pointgivning

Kategori	Point	Indikerer følgende prioriteter
Rengøringspersonalet	30	Kvaliteten af rengøringspersonalet anses for at være langt det vigtigste
Kontraktmæssig ledelse	8	Tilsyn er vigtigere end rådgivning
Kontraktmæssig infrastruktur	2	Kontrakten stiller relativt lave krav til anvendelsen af ekstra udstyr

EKSEMPEL C

Der er tildelt 80 point til den tekniske pointgivning

Kategori	Point	Indikerer følgende prioriteter
Rengøringspersonalet	40	Kvaliteten af rengøringspersonalet anses for at være langt det vigtigste
Kontraktmæssig ledelse	20	Kontrakten kræver innovativ ledelse og tæt kontakt mellem klient og ledelsesteam
Kontraktmæssig infrastruktur	20	Anvendelse af moderne udstyr og produkter har betydning for udførelsen af kontrakten

EKSEMPEL D

Der er tildelt 20 point til den tekniske pointgivning

Kategori	Point	Indikerer følgende prioriteter
Rengøringspersonalet	18	Der er behov for en simpel tjenesteydelse; Ændringer er ikke noget problem; Prisen har højeste prioritet
Kontraktmæssig ledelse	2	Kontakten til ledelsesteamet er minimal
Kontraktmæssig infrastruktur	0	Kontrakten stiller ingen specifikke krav til anvendelse af ekstra udstyr

TRIN 4 – Afvejning af tildelingskriterierne for den tekniske værdi

De ordregivende myndigheder kan i Trin 4 foretage en afvejning af de detaljerede tildelingskriterier, som bliver anset for vigtige ved tildeling af point ud af det samlede antal point, der er tildelt de to tildelingskategorier i TRIN 3:

Ud af i alt 60 point til kriterierne for den tekniske værdi, er der tildelt 15 point til kategorien "kontraktmæssig ledelse":

Kvalitets-tildelingskriterium	Point	Indikerer følgende prioriteter
Specifik kontraktrelateret knowhow for kontraktlederen og ledelsesteamet	2	Visse medarbejdere i ledelsesteamet bør have specifik kontraktrelateret erfaring med henblik på at sikre kendskab til rengøringsmiljøets specifikke krav
Disponibilitet	3	Kontraktlederen skal være let at få fat i, når det er nødvendigt
Reaktionstid	2	En hurtig reaktionstid er meget vigtig
Driftsmæssig planlægning	1	Ledelsesplanen skal fremvise betydelig erfaring inden for arbejdstidsfordeling. Forslaget skal kunne danne grundlag for kontrakten
Leveringsbetingelser og backup-kapacitet	2	Der skal være dokumentation for, at virksomhedens leveringsbetingelser og backup-kapacitet er tilstrækkelige til kontraktkravene, hvis der sker ændringer i driftsparametre
Almindelige og klientorienterede procedurer	0	Ikke relevant for kontrakten
Rapportafklæggelse, kommunikation og reaktion på specielle krav	3	Disse tre forhold skal fremgå tydeligt af budet og opfylde klientens behov
Assistance fra hovedkontoret	0	Ikke relevant for kontrakten
Kvalitetssikring/ hyppighed, dokumentation og vurdering	2	Kvalitetsstandarder skal fremgå tydeligt af budet og skal overvåges. Inspektioner skal foretages regelmæssigt. Det skal fremgå tydeligt af budet, hvordan virksomheden vurderer kontraktopfyldelsen
Andre kriterier	0	Ikke relevant for kontrakten

Ud af i alt 60 point til kriterierne for den tekniske værdi, er der tildelt 10 point til kategorien "kontraktmæssig infrastruktur":

Kvalitets-tildelingskriterium	Point	Indikerer følgende prioriteter
Udstyrsvedligeholdelse og -anvendelse	4	Kontrahenten skal tilvejebringe udstyr. Der skal være høje standarder for anvendelse og vedligeholdelse heraf
Rengøring, der er tilpasset bygningens egenskaber	1	Rengøring skal udføres uden skade på bygning eller inventar
Uniformer og sikkerhedsudstyr	2	Kontrahenten skal tilvejebringe rengøringsuniformer og sikkerhedsudstyr, velegnet for medarbejderne og til at anvende på de overflader, der skal rengøres
Anvendte produkter og metoder	1	Kontrahenten skal levere produkter og metoder, der opfylder krævede standarder
Miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn	2	Produkter skal overholde fastsatte miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige standarder
Andre kriterier	0	Ikke relevant for kontrakten

TRIN 5 - Meddelelse om valgte udvælgelses- og tildelingskriterier i udbudsbekendtgørelsen

Som angivet i Del 3, skal ordregivende organisationer, der ønsker at indgå en kontrakt ud fra "det økonomisk mest fordelagtige bud" angive deres udvælgelses- og tildelingskriterier i udbudsbekendtgørelsen. Figur 7 viser et eksempel på en standardmodel for en udbudsbekendtgørelse for et offentligt udbud, som fastsat i Det Europæiske Tjenesteydelsesdirektivs vejledning.

Figur 7: Model for individuelle udbudsbekendtgørelser - Offentlig udbudsprocedure, som opstillet i bilag IIB i Tjenesteydelsesdirektivet

1. Ordregiverens navn, adresse, telegramadresse, telefon-, telex- og telefaxnummer
2. Tjenesteydelsens kategori samt beskrivelse. CPC-referencenummer
3. Leverings- eller udførelsessted
4. a) Angivelse af, om udførelsen af tjenesteydelsen ved lov eller administrativ bestemmelse er forbeholdt en bestemt profession
b) Oplysning om denne lov eller administrative bestemmelse
c) Angivelse af, om juridiske personer skal anføre navn og faglige kvalifikationer for de medarbejdere, der skal udføre tjenesteydelsen
5. Angivelse af, om bud kan være begrænset til en del af de ønskede tjenesteydelser
6. Eventuelt forbud mod alternative bud
7. Kontraktens varighed eller frist for udførelse af tjenesteydelsen samt i muligt omfang frist for tjenesteydelsens begyndelse eller levering
8. a) Navn og adresse på det kontor, hvortil der kan rettes henvendelse for at få udleveret de nødvendige dokumenter
b) I givet fald sidste frist for fremsættelse af sådan anmodning
c) I givet fald beløb, der skal erlægges for at modtage disse dokumenter, samt betalingsbetingelser
9. a) Sidste frist for modtagelse af bud
b) Adresse, hvortil de skal sendes
c) Det eller de sprog, de skal være affattet på
10. a) Personer, der har adgang til at overvære åbningen af buddene
b) Dato, klokkeslæt og sted for åbningen af buddene
11. Eventuelt krav om sikkerhedsstillelse og garantier
12. De vigtigste finansierings- og betalingsvilkår og/eller henvisninger til forskrifter, hvoraf de fremgår
13. I givet fald den retlige form, der kræves for den sammenslutning af tjenesteydere, som ordren tildeles
14. Oplysning om tjenesteyderens egne forhold og de nødvendige oplysninger og formaliteter til vurdering af de minimumskrav af økonomisk og teknisk art, som tjenesteyderen skal opfylde
15. Periode, i hvilken den bydende er forpligtet til at vedstå sit bud
16. **Kriterier, der vil blive lagt til grund for udvælgelse og tildeling af ordren, og om muligt deres prioritering. Andre kriterier end den laveste pris skal nævnes, hvis de ikke fremgår af udbudsbetingelserne**
17. Andre oplysninger
18. Dato for offentliggørelse af forhåndsmeddelelsen i De Europæiske Fællesskabers Tidende eller angivelse af, at der ikke er offentliggjort en sådan meddelelse
19. Dato for afsendelse af bekendtgørelsen
20. Dato for modtagelse af bekendtgørelsen i Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer

Kilde: Vejledning til anvendelse af Tjenesteydelsesdirektivet, KEF.

Ordregivende myndigheder, der ønsker at anvende modellen for "den bedste værdi" til at udvælge og tildele en kontrakt til det økonomisk mest fordelagtige bud, kan henvise til denne vejledning i deres udbudsbekendtgørelse. Der skal fremlægges oplysninger vedrørende følgende:

Udelukkelseskriterier: (angiv kriterierne, se Figur 8 vedrørende udelukkelseskriterier)

Udvælgelseskriterier: (angiv kriterierne, se Figur 8 vedrørende udvælgelseskriterier)

Tildelingskriterier: (angiv kriterierne, se Figur 8 vedrørende tildelingskriterier)

Nærmere angivelse af udvælgelseskriterierne:

Maksimalt antal point til tildeling til

Kvaliteten af rengøringspersonalet (sammenfat centrale kvalitetsudvælgelseskriterier)

Finansiell og økonomisk formåen (sammenfat centrale kvalitetsudvælgelseskriterier)

Teknisk formåen (sammenfat centrale kvalitetsudvælgelseskriterier)

Nærmere angivelse af tildelingskriterierne:

Maksimalt antal point til tildeling

Prisen (angiv antal point)

Teknisk værdi (angiv antal point)

Den tekniske værdi vil blive vurderet som følger:

Angiv antal point

Kontraktmæssig ledelse (sammenfat centrale kvalitetstildelingskriterier)

Kontraktmæssig infrastruktur (sammenfat centrale kvalitetstildelingskriterier)

Figur 8: Procedure for kontrakttildeling

UDELUKKESESKRITERIER
Ansøgere skal fremlægge følgende: <ul style="list-style-type: none">• Optagelse i fagligt register, hvis dette er krævet i lovgivningen i den medlemsstat, hvor virksomheden er registreret
<ul style="list-style-type: none">• Attest fra myndigheder vedrørende socialsikring, der godtgør, at ansøgeren er à jour med betaling af bidrag til sociale sikringsordninger
<ul style="list-style-type: none">• Attest fra myndigheder vedrørende socialsikring, der godtgør, at ansøgeren har opfyldt alle sine forpligtelser med hensyn til skatter og afgifter i overensstemmelse med retsfor skrifter i det land, hvor vedkommende er registreret
<ul style="list-style-type: none">• Resultatopgørelser, hvis offentliggørelse heraf er obligatorisk i henhold til lovgivningen eller praksis i det land, hvor ansøgeren er registreret
<ul style="list-style-type: none">• I givet fald en attest med angivelse af, at alle former for teknisk udstyr, der skal anvendes til udførelse af kontrakten, er i overensstemmelse med europæiske standarder og/eller national implementering heraf



UDVÆLGELSESKRITERIER
Ansøgere skal fremlægge følgende:
Finansiell og økonomisk formåen <ul style="list-style-type: none">• Balancer og resultatopgørelser for de seneste tre regnskabsår, hvis offentliggørelse heraf er obligatorisk i henhold til lovgivningen i det land, hvor ansøgeren er registreret• Samlet omsætning og omsætning i forbindelse med tjenesteydelser af en lignende art, som de der er omfattet af udbuddet, for de seneste tre regnskabsår
Teknisk formåen vurderes på grundlag af følgende: <ul style="list-style-type: none">• Virksomhedens organisationsstruktur og kapacitet• Lederens/ledelsesteamets generelle kompetencer• En dokumenteret baggrundserfaring for organisationen, assistance og levering af de tjenesteydelser, der er genstand for kontrakten, for de seneste tre år• Rådighed over den nødvendige infrastruktur til at opfylde de krav, der er opstillet i udbuddet• Gennemsnitlig årlig medarbejderudskiftning over de seneste tre år• Bevis for kvalitetskontrollsystem i forbindelse med virksomhedens sikkerhedsopfattelse, opfattelse og fremgangsmåder i forbindelse med personaleforvaltning samt driftsmæssig backup
Kvalitetskriterier for rengøringspersonalet: <ul style="list-style-type: none">• Erfaring inden for branchen, erfaring inden for specifikke aktiviteter, udskiftning og fravær• Grundlæggende kompetencer, supplerende uddannelse og kvalifikationer, uddannelse inden for specifikke aktiviteter, periodisk uddannelse, andre relevante kompetencer, karrieremuligheder• Metode for rekruttering og udvælgelse, kontrol• Løn niveauer og ydelser, medarbejder/arbejdsgiver-forhold, arbejdsforhold, sundheds- og sikkerhed sforanstaltninger, andre kriterier





TILDELINGSKRITERIER

Tildeling sker på grundlag af det økonomisk mest fordelagtige bud, vurdering er baseret på følgende:

- Prisen
- En detaljeret beskrivelse af tjenesteydelsens organisering, som den vil blive leveret og garanteret med hensyn til mængden og kvaliteten af arbejdskraft, backup-kapacitet og anvendelse af teknologi
- Overensstemmelse med kontraktens målsætninger

Vurderingen kan opdeles i følgende kvalitetskriterier:

Kontraktmæssig ledelse / drift

- Struktur, organisation, specifik kontraktrelateret knowhow for kontraktlederen/ledelsesteamet
- Kompetencer og erfaring for de ledende medarbejdere og øvrige medarbejdere, der skal udføre kontrakten
- Disponibilitet, reaktionstid, hurtig indgriben
- Metode for arbejdstidsfordeling, virksomhedens opstart af rengøringen, leveringsbetingelser, backup-kapacitet, almindelig og klientorienterede procedurer
- Rapportaflægning, kommunikation vedrørende arbejdsstedet og kunden, reaktion på specielle krav
- Assistance fra hovedkontoret
- Kvalitetssikring, kontrolhyppighed, kvalitetsdokumentation, system for kvalitetsforbedring, hvordan og hvor ofte virksomheden vurderer udførelsen af kontrakten
- Andre kriterier

Kontraktmæssig infrastruktur

- Vedligeholdelse og anvendelse af udstyr, rengøring der er tilpasset bygningens egenskaber, uniformer og sikkerhedsudstyr
- Anvendte produkter og metoder, miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn

TRIN 6 - Modellen for pointgivning til fastsættelse af den tilbudsgiver, der tilbyder "den bedste værdi"

I den almindelig udbredte offentlige udbudsprocedure, kan den ordregivende organisation foretage en evaluering af angivne priser i de bud, der er tilbage efter udlukkelsen af tilbudsgivere på grundlag af manglende opfyldelse af udvælgelseskriterierne. Denne evaluering er baseret på det pointtal, der er tildelt prisen, som angivet i udbudsbekendtgørelsen.

Prisevaluering

Den virksomhed, der tilbyder den laveste pris, får tildelt det højeste antal point, der er til rådighed for prisen. Alle bud med en højere pris, vurderes ud fra det prismæssigt set laveste bud. Antallet af point for prisen reduceres 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 pointgivning for prisen, vil en 10 %'s forøgelse af prisen medføre en reducere af antallet af point med 10 % ud af de 40 point, og så videre.

EKSEMPEL

Virksomhed	Pris	Point
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Vurdering af den tekniske værdi

Efter at de ordregivende organisationer har opstillet prioriteter for den tekniske værdi ved tildeling af point til forskellige kategorier og kvalitetskriterier, som angivet i TRIN 1, 2 og 3, er det vigtigt at foretage en objektiv vurdering af, i hvilken udstrækning buddene opfylder disse krav. Med henblik på at sikre denne objektivitet, anvendes følgende pointgivningsparametre:

- finder ikke anvendelse
- dårlig
- middel
- god
- fremragende

I nedenstående Figur 9 er der angivet definitioner på hver enkel pointgivningsparameter. Parameteren "finder ikke anvendelse" bliver i pointgivningsskemaerne anvendt for kriterier, der ikke er relevante for kontrakten.

En virksomhed, der opnår "fremragende" ved et af kvalitetskriterierne, skal naturligvis tildeles en større andel af de point, der er til rådighed, end en virksomhed, som blot vurderes til "middel". Der er således forskellig vægtning af de point, der tildeles for hvert kriterium.

Vægtningen er som følger:

Parameter	Vægtning
Dårlig	0%
Middel	50%
God	80%
Fremragende	100%

Den virksomhed, der opnår et stort antal "fremragende" ved nøglekriterier (de kriterier, som den ordregivende myndighed har tildelt det højeste antal point) vil således opnå et højere pointtal ved evalueringen af kvaliteten og den tekniske værdi.

De tildelte point ved evalueringen af den tekniske værdi bliver lagt sammen med de tildelte point ved prisevalueringen, med henblik på at fastslå, hvilken tjenesteyder, der tilbyder "den bedste værdi".

I nedenstående gives der eksempler på, hvordan dette system anvendes.

Figur 9 : Definition af pointgivningskriterierne

Finder ikke anvendelse	Der tages herved hensyn til, at det ikke er alle punkter, der finder anvendelse for alle klienter. Kriteriet finder ikke anvendelse på tildelingen af kontrakten og får derfor ingen point. Vurderingen "finder ikke anvendelse" bør ikke anvendes vilkårligt, men bør begrundes i forhold til kontraktkravene
Dårlig	De fremlagte oplysninger muliggør ikke en forvisning om et kvalitetsniveau som forventet af klienten
Middel	De fremlagte oplysninger muliggør ikke en fyldestgørende vurdering af, hvorvidt de foreslåede punkter opfylder kravene
God	De fremlagte oplysninger opfylder kravene i udbudsbekendtgørelsen og opfylder forventningerne til tilbudsgiveren
Fremragende	De fremlagte oplysninger opfylder til fulde kravene og forventningerne og fremviser en tjenesteydelse af usædvanlig høj kvalitet på grundlag af vellykkede arbejdsresultater

TRIN 6.1 - Udvælgelseskriterier

Ud af i alt 60 point til tildelingskriterierne, er der tildelt 24 point til kategorien "rengøringspersonalet":

(Der bør gives nærmere oplysninger om henholdsvis "finansiel formåen" og "teknisk formåen").

Specifikt kvalitetskriterium "Rengøringspersonalet"	Point til rådighed	Finder ikke anvendelse	Middel (50%)	God (80%)	Fremragende (100%)	Tildelte point efter afvejning
Erfaring inden for branchen	4			X		3.2
Erfaring inden for en specifik aktivitet	2				X	2
Udskiftning og fravær	0	X				
Grundlæggende uddannelse	4				X	4
Supplerende uddannelse og kvalifikationer	1		X			0.5
Uddannelse inden for specifikke aktiviteter	2			X		1.6
Periodisk uddannelse	2		X			1
Andre kompetencer	0	X				
Karrieremuligheder	2		X			1
Rekruttering og udvælgelse, kontrol	2			X		1.4
Lønniveauer og ydelser	1		X			0.5
Medarbejder/arbejdsgiverforhold	0	X				
Arbejdsforhold	1		X			0.5
Sundhed og sikkerhed	3				X	3
Andre kriterier	0	X				
I ALT	24					18.7

SAMLET POINTTAL FOR KVALITETEN AF RENGØRINGSPERSONALET: 18.7 POINT UD AF 24.

TRIN 6.2 - Tildelingskriterier

Klienten har besluttet sig for at tildele de 100 point, der er til rådighed, som følgende

- Prisen 50 point
- Teknisk værdi 50 point

Kategorier for den tekniske værdi:

- Kontraktmæssig ledelse 25
- Kontraktmæssig infrastruktur 25

Specifikt kvalitetskriterium "Kontraktmæssig ledelse"	Point til rådighed	Finder ikke anvendelse	Middel (50%)	God (80%)	Fremragende (100%)	Tildelte point efter afvejning
Kontraktlederens og ledelsesteamets specifikke kontraktrelaterede knowhow	3				X	3
Disponibilitet	1			X		0.8
Reaktionstid	2			X		1.6
Driftsmæssig planlægning	1			X		0.8
Leveringsbetingelser og backup-kapacitet	2		X			1
Almindelige og klientorienterede procedurer	0	X				
Rapportafleggelse, kommunikation og reaktion på specielle krav	6		X			3
Assistance fra hovedkontoret	0	X				
Kvalitetssikring/ hyppighed, dokumentation og vurdering	10		X			5
I ALT	25					15.2

Specifikt kvalitetskriterium "Kontraktmæssig infrastruktur"	Point til rådighed	Finder ikke anvendelse	Middel (50%)	God (80%)	Fremragende (100%)	Tildelte point efter afvejning
Udstyrsvedligeholdelse og -anvendelse	6				X	6
Rengøring, der er tilpasset bygningens egenskaber	3				X	3
Uniformer og sikkerhedsudstyr	5		X			2.5
Anvendte produkter/ metoder	2				X	2
Miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn	7				X	7
Andre kriterier	2		X			1
I ALT	25					21.5

SAMLET POINTTAL FOR DEN TEKNISKE VÆRDI: 36,7 POINT UD AF 50

BILAG: EVALUERINGSKEMAER

VURDERINGSARK

Virksomhed

1 UDELUKKELSESKRITERIER

Ansøgere skal fremlægge følgende	Finder ikke anvendelse	Finder anvendelse	Bemærkninger
Optagelse i fagligt register, hvis krævet i lovgivningen eller praksis i den medlemsstat, hvor virksomheden er registreret			
Attest fra myndigheder vedrørende socialsikring, der godtgør, at ansøgeren er à jour med betalingen af bidrag til socialsikringsordninger			
Attest fra myndigheder vedrørende socialsikring, der godtgør at ansøgeren har opfyldt alle forpligtelser med hensyn til skatter og afgifter i overensstemmelse med retsfor skrifter i det land, hvor vedkommende er registreret			
Overholdelse af regnskabsopgørelser, hvis offentliggørelse heraf er obligatorisk i henhold til lovgivningen eller praksis i det land, hvor ansøgeren er registreret			
I givet fald attest med angivelse af, at enhver form for teknisk udstyr, der vil blive anvendt til udførelse af kontrakten, er i overensstemmelse med europæiske standarder og/eller national implementering heraf			

Hvis parameteren "finder ikke anvendelse" er tildelt for et hvilket som helst af de 5 punkter, vil budet øjeblikkeligt blive diskvalificeret fra udbudsproceduren.

2 UDVÆLGELSESKRITERIER

Finansiell og økonomisk formåen

Ansøgere skal fremlægge følgende	Finder ikke anvendelse	Finder anvendelse	Bemærkninger
Balancer og resultatopgørelser for de seneste tre regnskabsår, hvis offentliggørelse heraf er obligatorisk i henhold til lovgivningen eller praksis i det land, hvor ansøgeren er registreret			
Omsætning i forbindelse med lignende tjenesteydelser			

Teknisk formåen

Ansøgere skal fremlægge oplysninger vedrørende følgende	Finder ikke anvendelse	Finder anvendelse	Bemærkninger
Virksomhedens organisationsstruktur og kapacitet			
Faglig erfaring og relevant uddannelse for de personer, der foreslås til udførelsen af arbejdet			
En dokumenteret baggrundserfaring for organisationen, assistance og levering af tjenesteydelser af lignende art som i kontrakten.			
Rådighed over den nødvendige infrastruktur til at opfylde de krav, der er opstillet i udbuddet			
Gennemsnitligt årligt antal medarbejdere og ledende medarbejdere for de seneste tre år			

Rengøringspersonalet

	Point til rådighed	Finder ikke anvendelse	Dårlig 0%	Middel 50%	God 80%	Fremragende 100%	Tildelte point efter afvejning
1.1 Erfaring							
Erfaring inden for branchen							
Erfaring inden for en specifik aktivitet							
Personaleudskiftning og fravær							
1.2 Kompetencer og færdigheder							
Grundlæggende uddannelse							
Supplerende uddannelse							
Uddannelse inden for specifikke aktiviteter							
Periodisk uddannelse							
Andre kompetencer							
Karrieremuligheder							
1.3 Rekruttering, udvælgelse og kontrol							
1.4 Beskæftigelsesforhold							
Lønniveauer og ydelser							
Medarbejder/arbejdsgiver-forhold							
Arbejdsforhold/sundhed og sikkerhed							
Andre kriterier							
I ALT							

Hvis parameteren "finder ikke anvendelse" eller "dårlig" er tildelt for en hvilken som helst af kategorierne, vil tilbudsgiveren blive udelukket fra den videre udvælgelses/tildelingsprocedure. Hvis en virksomhed får tildelt parameteren "middel" kan der anmodes om yderligere oplysninger.

3 TILDELINGSKRITERIER

Kontrakten vil blive tildelt den organisation, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige bud vurderet ud fra følgende kriterier:

- Prisen
- En detaljeret beskrivelse af tjenesteydelsens organisering, som den vil blive leveret og garanteret med hensyn til mængden og kvaliteten af arbejdskraft, backup-kapacitet samt anvendelse af teknologi
- Overensstemmelse med kontraktens målsætninger

SAMMENFATNING

	Antal point til rådighed	Tildelte point	Bemærkninger
a) Kontraktmæssig ledelse			
b) Kontraktmæssig infrastruktur			

I ALT FOR DEN TEKNISKE VÆRDI:

PRISEN:

POINT I ALT:

a) Kontraktmæssig ledelse / drift

	Point til rådighed	Finder ikke anvendelse	Dårlig 0%	Middel 50%	God 80%	Fremragende 100%	Tildelte point efter afvejning
2.1 Ledelsesteamet							
Kontraktlederens og ledelsesteamets specifikke kontraktrelaterede knowhow							
Disponibilitet							
Reaktionstid							
2.2 Driftsmæssig planlægning							
Leveringsbetingelser							
Backup-kapacitet							
Almindelige og klientorienterede procedurer							
Rapportafklæggelse, kommunikation og reaktion på specielle krav							
2.3 Assistance							
Assistance fra hovedkontoret							
Kvalitetssikring/ hyppighed, dokumentation og vurdering							
Andre kriterier							
I ALT							

b) Kontraktmæssig infrastruktur

	Point til rådighed	Finder ikke anvendelse	Dårlig 0%	Middel 50%	God 80%	Fremragende 100%	Tildelte point efter afvejning
3.1 Udstyr							
Udstyrsanvendelse og -vedligeholdelse							
Rengøring, der er tilpasset bygningens egenskaber							
Uniformer og sikkerhedsudstyr							
3.2 Anvendte produkter og metoder							
Miljø-, sundheds- og hygiejnemæssige hensyn							
Andre kriterier							
I ALT							

BEREGNINGER

Point i alt for prisen:

Point i alt for den tekniske værdi:

ANTAL POINT I ALT: