

Denmark-Taastrup: Building-cleaning services

OJ S 177/2013 12/09/2013

Contract award notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Domea s.m.b.a

Postal address: Oldenburg Allé 3

Town: Taastrup

Postal code: 2630

Country: Denmark

For the attention of: Peter D. Jacobsen

E-mail: pdj@domea.dk

Telephone: +45 21197357

Internet address(es):General address of the contracting authority: www.domea.dk**I.2. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.3. Main activity

Housing and community amenities

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities**Section II: Object of the contract**

II.1. Description**II.1.1. Title**

Levering af vagtordning og skadeservice.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

NUTS code DK0 Danmark

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system (DPS)

The procurement involves the establishment of a framework agreement

II.1.4. Short description of the contract or purchase(s)

Levering af vagtordning og skadeservice.

Minimumskrav:

Assistanceydelse.

Ydelsen deles op i to, en vagtordning og service-/skadeserviceydelse. Der skal være mulighed for at vælge vagtordning eller service/skadeservice hver for sig eller som en samlet pakke.

Prisen bedes derfor specificeret hver for sig.

Vagtordning:

For at sikre sammenlignelige tilbud fra de bydende selskaber har vi udarbejdet følgende retningslinier for den ønskede ydelse:

Systemstøtte:

Interaktivt system hos leverandør som kan tilgås af udbyders afdelinger for oprettelse og justering af forholdsordre og andre stamdata.

Åbningstid:

Tilkaldsvagten skal ligge udenfor udbyders åbningstid, som i hovedregel er: Mandag til onsdag kl. 9.00-15.00, torsdag kl. 9.00-17.00 og fredag 9.00-13.00.

Beskrivelse af ydelsen:

Der behov for en række sammenhængende delydelser:

- Vagttelefon i hele døgnet, spidsbelastning uden for sædvanlig kontortid
- Visitering af ønsker om tilkald af service
- Styring af håndværkere efter forholdsordre
- Samarbejde med afdelingernes faste håndværkere
- Samarbejde med forsikringsselskab/ -mægler
- Styring af tilkaldte håndværkere
- Løbende rapportering
- Kvartals og årlig rapportering
- Kvalitetssikring af visitering og udført servicearbejde.

Nærmere beskrivelse af enkelte punkter:

Det skal beskrives hvordan, ikke akutte skader, som henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner, sendes videre til udbyders ansatte. Der skal laves håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse. Det skal aftales hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Når Domea/afdelingen lukker telefonen i afdelingen, kan man gennem en telefonsvarer vælge at blive omstillet til vagttelefonen. (Tryk 1, Tryk 2 etc.).

Ved et opkald fra en beboer skal vagtcentralen kunne fastlægge afdelingen ud fra enten afd. nr., adresse eller afdelingens navn.

Vagtcentralen udstyres med data for hver af boligorganisationens afdelinger. Af listen fremgår forhåndsordrer for den enkelte afdeling. Desuden oplyses telefon nr. på de håndværkere som kan kaldes ud til den enkelte afdeling.

Hvis vagtcentralen sender en håndværker ud, sendes en mail eller sms til enten ejendomsmester eller direkte til driftsleder.

Mht. styring af tilkaldte håndværkere – dette tager Domea/afdelingen sig af, når de modtager data derom fra leverandøren. Leverandøren skal ikke kunne igangsætte udbedringsarbejdet – blot stoppe og begrænse skaden.

Der skal løbende sendes en rapport til kunden indeholdende antal modtagne opkald og antal opkald der medfører et udkald af håndværker. Der skal endvidere sendes en rapport til udbyders indkøbsfunktion vedr. benyttelse af aftalen og med angivelse af forbrugsdata pr. afdeling.

Mht. løbende rapportering ønskes dette pr. måned det første halve år efter indgåelse af aftalen derefter kvartårligt.

Udbyder har ikke specifikke krav til prisstruktur, men en enkelt prisstruktur med nem mulighed for fordeling ud på de enkelte afdelinger foretrækkes. Dette kunne fx være en fast pris pr. lejlighed pr. år eller tilsvarende.

Service-/skadeserviceydelse:

Tilbudsgiver skal kunne tilbyde udbyder døgnbemandet vagtcentral, således udbyder er sikret en ensartede skadeshåndtering.

Det skal beskrives hvordan, ikke akutte skader, som henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner, sendes videre til udbyders ansatte. Der skal laves håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse. Det skal aftales hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Skadeservice i form af persontimer og ledelse af indsats.

Assistance indenfor maksimalt 60 minutter. Assistancetiden måles fra melding er modtaget til assistancen er nået frem til oplyste assistance-sted.

Såfremt det kan konstateres, at leverandøren gentagne gange ikke har overholdt minimumskravet til assistancetiden, og leverandøren ikke kan dokumentere at disse assistancetider skyldes trafikale eller vejrlige forhold betragtes dette som mislighold.

Tilbudsgiver skal føre statistik over assistancetiderne. Statistikken sendes til Indkøbsafdelingen en gang årligt eller under forlangende. Såfremt det kan konstateres, at tilbudsgiver gentagne gange ikke har overholdt minimumskravet til assistancetiden, og tilbudsgiver ikke kan dokumentere at disse assistancetider skyldes trafikale eller vejrlig forhold betragtes dette som mislighold.

Det er et ufravigeligt krav at tilbudsgiver leverer hurtig udrykning og begrænser skadens omfang så hurtigt som muligt.

Målet skal være, at der senest dagen efter en skade, er lavet tiltag der betyder at bygninger kan benyttes, eller der er fundet alternative løsninger, som sikre samme formål.

Der skal som minimum kunne leveres oprydning, rengøring, transport og opmagasinering af inventar og løsøre, udbedring og hurtig reetablering af brændte bygninger, samt kontakt til forsikringsselskab og udbyders bygnings- og forsikringsansvarlige.

Skadebegrænsning i form af opslugning af vand, udtørring, midlertidig afdækning og rengøring og bortkørsel af beskadigede bygnings- og løsøredele.

Efterskadebehandling i form af bl.a. bekæmpelse af skimmelsvamp og tilbageflytning af afmonterede bygningsdele og løsøre.

Der ønskes tilbud på bygningsassistance i form af skadeservice ved akut opståede skader på bygninger forårsaget af:

- Vand
- Indbrud og hærværk
- Brand og eksplosion - undtaget er dog hændelser som kan henføres under Skafor vejledning 311
- Storm, stærk blæst.

Sagsstyring

IT-systemer og integration med udbyder og udbyders partnere i form af faste rutiner.

Tilbudsgiver skal tilbyde sagsstyring ved samtlige sager, herunder projektledelse med styring af egne, udbyders eller forsikringsselskabets håndværkere.

Tilbudsgiver skal tilbyde et IT-sags- og projektstyrings samt faktureringsværktøj, med fuld gennemsigtighed, for hele sagsforløbet. Dette system skal være tilgængeligt for både udbyder, forsikringsmægler samt forsikringsselskab.

Systemet skal dokumentere og skabe synlighed for tilbudsgivers samlede tidsforbrug, kørsel samt materialeforbrug på samtlige opgaver håndteret af tilbudsgiver.

Tilbudsgiver skal kunne tilbyde synlighed via it system, der skaber synlighed for skadesomfang, via dokumentation. Formålet er her, at tilbudsgiver via eget IT-system kan dokumentere at man er fremme på skadesstedet inden for aftalte tidsinterval, samtidigt skal it-systemet via billedokumentation være i stand til at dokumentere skadesomfang samt de iværksatte tiltag, inden for aftalte ydelser på skadesservice tiltag.

På samme vis skal systemet dokumentere on site on time, de iværksatte tiltag, det være sig

opsætning, antal af affugtere samt forventet tidsforbrug på opgaven.

Tilbudsgiver skal bruge forsikringsmæglerens IT-system til at anmelde alle dækningsberettiget skader og i tvivlstilfælde skal en skade også anmeldes. Forsikringsmægleren vender herefter tilbage med oplysninger om skaden kan forventes dækket eller den forventes afvist.

Forsikringsmægleren skal modtage alt korrespondance samt alle bilag i en skadessag, som udbyders forsikringsselskab skal afregne. Ved fremsendelse bilag skal driftsleder eller ejendomsmesters godkendelse af disse være påført enten faktura eller vedlagt bilag/mail.

Ved de skader der er taksator på skal tilbudsgiver sikre sig at der foreligger skriftlig aftale på hvad der er aftalt. Denne information skal både tilgå ejendomsmester/driftsleder og forsikringsmægler.

Kundeteam

Tilbudsgiver skal stille et akut/kunde team til rådighed, for udbyder.

Dette akut/kunde team skal bestå af specialister indenfor akut skadeservice håndtering, specialister indenfor fugt- og skimmel sanering, genopbygning, styring og levering af håndværkere til opfølgning og udførelse af skadeshåndtering samt udbedring af denne. Mht. fugt- og skimmel, kan tilbudsgiver sørge for at evt. analyser udføres af tredje part, inden yderligt arbejde igangsættes.

Disse vil få ansvaret for afholdelse af temadage omkring skadeservice, afholdelse af asbest samt PCB sanering, afholdelse af fugt- og skimmel sanering, afholdelse af temadage omkring uddannelse af leverandørens IT-system, afholdelse temadage af skadesforebyggende tiltag, så som skaktrens, ventilationsrens, rens af nedløbsrør samt tagrenderens. Alt skadesforebyggende arbejde skal ske i samarbejde med forsikringsmægleren.

Tilbudsgiver skal stille disse personer til rådighed og skal holde sig i løbende kontakt med udbyder og forpligter sig at afholde status-, drifts- og servicemøder.

Tilbudsgiver skal i samarbejde med udbyder sørger for implementering, af den indgåede aftale, således at samtlige boligafdelinger til fulde for kendskab til aftalen.

Kundeteamet skal være i tæt samarbejde med boligafdelingernes ejendomsfunktionærer med udgangspunkt i lokale ønsker og behov, det være sig indenfor vagtordning, beredskabssituationer, samarbejde med lokale og prioriterede håndværkere med tilknytning til de enkelte boligafdelinger.

For at sikre optimal kundeservice og optimal skadeservice, er tilbudsgivers kundeteam forpligtiget til at udarbejde og implementere centrale og decentrale forholdsordre tilpasset udbyders boligafdelinger. Disse udgør en vigtig del af præcis og hurtig kontakt til alle relevante parter omkring en skadeshåndtering.

I tilfælde af mange-skades-situationer, akutskader mm. hos udbyder, skal tilbudsgiver levere optimal skadesanering.

Afdækning: Ind- og udvendig afdækning af bygninger, herunder rudeafdækning med fast plade.

Skadeservice, materielle ydelser i form af presenninger, byggematerialer og udstyr.

Materialeforbrug til afdækningen skal faktureres særskilt til kostpris. Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for leje af presenninger ud over 30 dage.

Leje af presenningen må ikke overstige presenningens værdi.

Skademinimering og sikring af inventar.

Der skal foretages det nødvendige med henblik på at begrænse skadens omfang og hindre at nye skader opstår samt så vidt muligt at sikre inventar, det vil sige it-udstyr, arkiver, lagervarer, maskiner og øvrige værdier i bygningen.

Pumpearbejde ved vandskade.

Tilbudsgiver skal udføre akut pumpearbejde, herunder udbringning og afhentning af affugtere og andet materiel til afhjælpning af vand- og fugtskade.

Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for leje af affugtere. Pumpe- og vandopsamling skal være påbegyndt inden for 60 min.

Vagt på skadestedet: Vagt på skadestedet indtil en repræsentant fra udbyder er kommet frem i op til 1 timer efter, at udbyder er underrettet, medmindre andet er aftalt med udbyder.

Hvis en repræsentant fra udbyder ikke er kommet til stede efter 1 timer skal vagten blive på stedet, medmindre andet er aftalt med udbyder.

Tilbudsgiver kan kræve særskilt vederlag for vagt på skadestedet ud over 1 time. Såfremt begrænsningen af skadens omfang medfører indkøb af særligt materiel eller andet til begrænsning af skaden, skal dette ske i samråd med udbyder.

Forholdsordre

Efter udbuddet skal tilbudsgiver i samarbejde med udbyder udarbejde en forholdsordre, der beskriver det hændelsesforløb der ønskes, når der går en alarm fra en af udbyders adresser eller ved opringning.

Udførlig adresse på div. Afdelinger, ejendomme og ansvarlige kontaktpersoner hos tilbudsgiver og udbyder.

Udførlig beskrivelse af diverse skadesarter der skal ageres på fra tilbudsgiver, såsom akutskade forårsaget af vand, brand, storm, indbrud eller hærværk.

Viden om hvilke lokaler, kælderrum med mere der tilhører den enkelte lejer.

Viden om prioriterede indsatsområder i kældre med mere, eks. serverrum, festlokaler, it-lokaler, beboerlokaler.

Tilbudsgiver får adgang til alle opgange, kældre, lejligheder, kælderrum, festlokaler, IT-rum, nøglebokse med mere.

Håndværkerlister over udbyders underleverandører samt kriterier for styring og tilkald af disse.

Lister over udbydere indenfor it, telefon, varme, gas, el, elevatorservice, kloakservice, brandalarmanlæg, ventilationsanlæg, sprinkleranlæg mm.

Overordnede og lokale retningslinjer for kontakt til tilbudsgiver, for øvrige henvendelser til tilbudsgiver.

Klar informativudmelding til beboere om aftalen og dennes indhold.

Kompetenceprofil i kr. og i tilbudsgivers ydelser.

Informationsfolder til beboere om skader med mere, udfærdiges af tilbudsgiver.

Hvor mange forgæves opkald til udbyders ansatte, og eksterne leverandører før tilbudsgiver sætter ind med egne håndværkere.

Hvordan, ikke akutte skader sendes videre til udbyders ansatte.

Retningslinjer for henvendelser i tilfælde af defekte festlokaler ved manglende rengøring, defekte hårde hvidevarer, tv, toiletter med dryppende vandhaner.

Alle ændringer og tilpasninger, skal kunne tilpasses og ændres af udbyder.

Gældende forsikringsforhold hos beboere og lejere i tilfælde af skader der ikke er dækket af udbyders forsikringer. tilbudsgiver skal her stå for visitering af skader, således at der ikke opstår uenigheder og tvivl om betaling af rekvirerede tilbudsgivers ydelser.

Til forholdsordre skal præciseres informationer til ejendomsfunktionærer, samt kontaktpersoner.

Overordnet og lokal præcisering af tiltag tilbudsgiver skal agere på.

Tilbudsgiver vagt skal være specieluddannet til håndtering af udbyders henvendelser via specielt udbyder kundeteam.

Dedikerede medarbejdere fra udbyder får IT-mæssig adgang til oprettelse af forholdsordre samt til ændringer til disse. Tilbudsgiver udfærdiger skabelon oplæg og kordinerer dette med udbyder, samt udfylder de endelige forholdsordre på baggrund af udbyders instruktioner.

Lokale ønsker og behov i henhold til særligt risikobaserede områder rent geografisk. Det være sig med boliger og ejendomme placeret i områder med risiko for oversvømmelse /vandstigninger med mere.

Visitering af lokale og decentrale abonnementer, således der ikke betales for samme ydelser hos mere end en udbyder. Samt at der ikke, rekvireres og betales for ydelser som dækkes af

udbyders forsikring. Tilbudsgiver bedes beskrive sine kompetencer herfor.

Lokale ønsker og behov hos udbyder. Det være sig i henhold til beboersammensætningen hos pleje og ældreboliger hvor der kræves særlig og dyb kendskab til hvorledes der skal, og bør ageres i tilfælde af skader. Det være sig aktionsmæssigt, tidsmæssigt og ikke mindst hvorledes arbejdet skal og bør tilpasses beboerne.

Domea s.m.b.a. (udbyder) er en almen forretningsførerorganisation efter lov om almene boliger (garantiselskab med begrænset ansvar). Udbyder er således omfattet af den speciallovgivning omkring organisationsstrukturen og den økonomiske opsplitning, som er gældende for almene boligorganisationer.

Udbyder har til formål at opføre, udleje, administrere, vedligeholde og modernisere støttede boliger mv. Køber er en landsdækkende boligorganisation, som administrerer ca. 35 000 boliger med op mod 50 000 beboere.

Udbyder, der er fordelt på en række boligcentre i hele Danmark, har administrationsaftaler med over 125 almene boligselskaber/datterorganisationer samt en lang række andelsboligselskaber, selvejende institutioner samt kommunale og regionale institutioner i over 75 kommuner og 5 regioner.

Denne aftale gælder ligeledes udbyders ansatte og samarbejdspartnere, som f.eks. kan være andre boligorganisationer som Fruehøjegaard, samt kommunale institutioner.

Aftalen vil indgå i Domeas's indkøbskatalog, hvor leverandøren vil få adgang til at udarbejde et "datablad". Indkøbskataloget er tilgængeligt for alle beslutningstagere i afdelingerne.

Da Domea ikke kan forpligtige sine kunder, er den enkelte afdeling frit stillet med hensyn til at benytte rammeaftalen. Der vil dog blive gjort tydelig opmærksom på ordningen og fulgt op på afdelingerne, således at det sikres, at alle har modtaget de relevante oplysninger og forstået de økonomiske og servicemæssige muligheder i at tilslutte sig den kommende aftale.

Baggrund

Baggrunden for at gennemføre et udbud er flere:

- have en ekstern vagtordning for boligorganisationen, således at beboere og evt. decentrale medarbejdere kan få hjælp og bistand uden for udbyders normale åbningstid og evt. rekvirere ekstra hjælp, hvis boligorganisationens ansatte er optaget eller forhindret pga. andre, presserende opgaver
- minimere omkostningerne ved forsikringsdækkede skader
- sikre beboere korrekt service i skadesituationer
- minimere omkostningerne i forbindelse med skimmelsager og andre opgaver, der kræver midlertidig fraflytning og afrensning af lejligheder
- sikring af lejligheders indeklimaforhold efter skader og andre hændelse med benyttelse af udtørring og evt. skimmelafrensning.

II.1.5. CPV code(s)

90911200 Building-cleaning services, 79713000 Guard services

II.1.6. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.2. Total value of the contract/lot

II.2.1. Total value of the contract/lot

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1.

Type of procedure

Restricted

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of

1. Fremgår af udbudsmaterialet. Weighting 100

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction has been used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

13-101

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

Contract notice

Notice number in the OJ S: [2013/S 84-142358](#) of 30.4.2013

Section V: Award of contract

Contract No: 13-101

Lot title: Levering af vagtordning og skadeservice

V.1. Date of conclusion of the contract

26.8.2013

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received by electronic means: 3

V.3. Name and address of the contractor

Official name: SSG A/S

Postal address: Knapholm 4

Town: Herlev

Postal code: 2730

Country: Denmark

E-mail: mail@ssg.dk

Telephone: +45 70153800

V.4. Information on value of the contract/lot

V.5. Information about subcontracting

The contract is likely to be subcontracted: no

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.2. Additional information

VI.3. Procedures for review

VI.3.1. Review body

Official name: Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Klagenævnet for Udbud
Postal address: Kampmannsgade 1
Town: København V
Postal code: 1780
Country: Denmark
Telephone: +45 33307621
Internet address: <http://www.klfu.dk>

VI.3.2. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures: Præcise oplysninger om klagefrist (er): Præcise oplysninger om frist for indgivelse af klager: Klage over udbudsproceduren skal indgives til Klagenævnet for udbud i henhold til § 7 i lov nr. 492 af 12.2.2010 om håndhævelse af udbudsreglerne m.v. som følger.

1) Klage over prækvalifikationsbeslutninger: 30 kalenderdage regnet for dagen efter den dag, hvor ordregiver har indsendt underretning til de berørte ansøgere om, hvem der er blevet prækvalificeret, jf. lovens § 2 stk. 1, nr. 1, hvis der ved underretningen er angivet en kort redegørelse for de relevante grunde for beslutningen.

2) Klage over øvrige beslutninger: 6 måneder efter ordregiver har offentliggjort en bekendtgørelse i Den Europæiske Unions Tidende om, at ordregiver har indgået en kontrakt, regnet fra dagen efter den dag, hvor bekendtgørelsen er blevet offentliggjort.

VI.3.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Postal address: Carl Jacobsens Vej 35
Town: Valby
Postal code: 2500
Country: Denmark
Telephone: +45 41715000
Internet address: <http://www.kfst.dk>

VI.4. Date of dispatch of this notice

11.9.2013