

# SERVICEAFTALER FOR TEKNISKE INSTALLATIONER

SERVICEAFTALER

HVILKE KONSEKVENSER KAN DET HAVE FOR VIRKSOMHEDERNE AT TAGE LET PÅ DETTE?



Af JONAS NORTH  
Bygningskonstruktør  
Sweco Danmark

I min tid som bygningskonstruktørstuderende er jeg gentagne gange blevet opmærksom på en tilbagevendende problematik omkring serviceaftaler for tekniske installationer. Særligt under en praktikperiode i en rådgivende ingeniørvirksomhed blev jeg præsenteret for eksempler på, hvor bekosteligt det kan være, hvis driftsorganisationer negligerer serviceaftalerne, og disse får lov til at løbe år for år uden at blive udfordret på økonomi, ydelser og dokumentation.

Dette inspirerede mig til at undersøge emnet yderligere og i forbindelse med den afsluttende bacheloropgave for uddannelsen besluttede jeg mig for at udføre en spørgeskemaundersøgelse blandt danske virksomheder i et forsøg på at afdække, om det er en udbredt problematik eller bare enkelttilfælde, som jeg tidligere var blevet præsenteret for.

Jeg henvendte mig til 30 virksomheder og af dem var der 21, der indvilligede i at deltage i undersøgelsen. Målgruppen for respondenterne forholdte sig ikke til en branche, men dækkede over offentlige og private virksomheder, med vidt forskellige kerneforretninger. Det samlede areal, som de 21 virksomheder forvalter, er tilsammen 12.4 millioner m<sup>2</sup> bygningsareal.

I undersøgelsen blev der stillet 28 spørgsmål, hvor den første del af spørgeskemaet spurgte ind til det overordnede billede af virksomhedens serviceaftaler. Herefter blev respondenterne bedt om at vurdere en af deres serviceleverandører.

## BESVARELSER - MANGLENDE OVERBLIK, MEN FINT TILFREDS?

Nogle af de besvarelser som jeg fandt særligt interessante var fra spørgsmålene: "Hvor tilfreds er du med jeres serviceaftaler" og i hvilken grad besidder du det fulde overblik over jeres serviceaftaler?" Her blev respondenterne bedt om at vurdere spørgsmålene ud fra en skala fra meget lav til i meget høj grad.

Af svarene fremgik det, at der generelt ikke var nogen, der var utilfredse med deres serviceaftaler da 62 %, af respondenterne svarede at de var tilfredse til meget tilfredse. De resterende 38 % var neutrale eller i middel.

Hvis man i stedet spørger, hvor godt et overblik respondenterne besidder over deres serviceaftaler, ses et lidt anderledes billede. Her svarede 57 % af respondenterne, at de besidder et middel til meget lavt overblik og de resterende 33 % besidder et overblik i høj til meget høj grad.

Et andet udtræk af besvarelserne jeg vil frembringe er dem fra spørgsmålet: "er serviceaftalerne i udgangspunkt udformet af jer selv?" Her svarede halvdelen af respondenterne, at de selv udformede deres serviceaftaler og den resterende part overlod det til leverandøren.

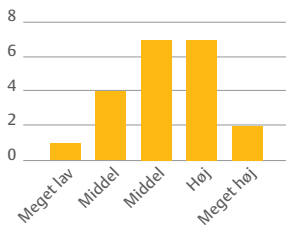
## KONSEKVENSERNE AF IKKE AT HAVE ET FYLDESTGØRENDE OVERBLIK, MEN EGENTLIG VÆRE FINT TILFREDS?

Så hvilke konsekvenser kan det have for virksomheden/driftsorganisationen, hvis der findes en generel forventning om, at det egentlig går godt med serviceaftalerne, men at man egentligt ikke helt har det fulde overblik over dem? Og hvad kan der ske, hvis ansvaret for ydelsesbeskrivelserne for aftalerne overlades til leverandøren? Disse spørgsmål interviewede jeg Tommy Plesner fra Sweco Danmark omkring.

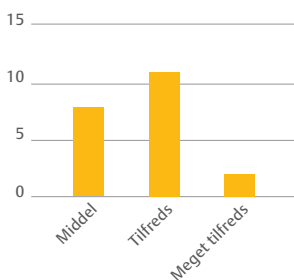
## MULIGE ÅRSAGER TIL MANGLENDE OVERBLIK?

Tommy beskriver, at der kan være mange årsager til at driftsorganisationen mister overblikket over deres serviceaftaler. Et eksempel kan være at driftsorganisationen i forbindelse med et byggeprojekt beder en serviceleverandør om at afgive et tilbud på en serviceaftale. Dette tilbud har driftsorganisationen - iflg. Tommy, måske en overordnet tendens til at ac-

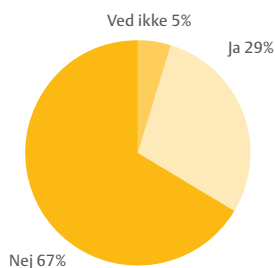
### I hvor høj grad besidder du det fuld overblik over jeres serviceaftaler



### Hvor tilfreds er du med jeres serviceaftaler



### Anvender I et FM-system til styring og dokumentation af jeres serviceaftaler?



ceptere, fordi de så i deres travle hverdag ikke skal bruge ressourcer på at udforme serviceaftalen efterfølgende når de modtager en ny bygning med alle de komplikationer, der er i forbindelse med det.

Et andet eksempel kan være, at når en driftsorganisation bliver klemt på ressourcer - og måske også kompetencer - kan det være svært at få den nødvendige sparring fra den operationelle del af personalegruppen om, hvilke ydelser det er, de helt præcist efterspørger i serviceaftalen. Derfor kan en serviceaftale ses som et nemt redskab for driftsorganisationen, hvorved de sikrer, at der i hvert fald udføres service på deres installationer.

### HVILKE KONSEKVENSER KAN DER VÆRE VED DOBBELTDÆKNINGER?

En af konsekvenserne ved manglende overblik er, at der kan opstå dobbeltdækninger mellem serviceaftalerne, men der vil også kunne forekomme områder som ikke bliver serviceret overhovedet, fordi ydelserne ikke er defineret i nogle af aftalerne. Dette kan forkorte anlæggets levetid, eller ligefrem være lovstridigt.

At der opstår dobbeltdækninger, kan bl.a. skyldes, at den fagansvarlige ikke får defineret omfanget af ydelserne entydigt nok i aftalen eller at vedkommende ikke besidder de rette kompetencer til at spænde over flere fagområder, hvorved der kan opstå dobbeltdækninger f.eks. mellem CTS og -ventilations-serviceaftalerne.

Et af de områder hvor der ofte findes dobbeltdækninger er indenfor BMS/CTS. Her ses det f.eks. at CTS-leverandøren normalt servicerer på kryds af mange fagområder, som typisk også serviceres af andre leverandører, det kunne f.eks. være mellem CTS og ventilationsaftalen, hvor der i CTS-aftalen kontrolleres pressostater på filtre og varme- og køleflader efterses. Sammenfald opstår da ventilationsaftalen bl.a. også indstiller pressostater efter det trykfald filtret fordrer det skal besidde, når det er blevet snavset. Der findes lignende sammenfald i serviceaftalerne bl.a. indenfor VVS- og EL-områderne.

### UDFORDRINGER VED AT DRIFTSORGANISATIONEN IKKE SELV UDFORMER DERES SERVICEAFTALER?

Det vil typisk være en fagleder, der udformer serviceaftalerne i en driftsorganisation. Faglederen vil normalt besidde de nødvendige faglige kompetencer,

som gør det muligt at have indsigt i flere fagområder. Faglederen vil ligeledes kunne gennemskue, hvordan sådan en serviceaftale bør skrues sammen, så den passer til virksomhedens behov, samt hvilke ydelser der ønskes.

Hvis driftsorganisationen ikke selv besidder kompetencerne til at beskrive ydelsesomfanget for serviceaftalen, og det herved overlades til leverandøren, har Tommy erfaret, at leverandøren ofte vil gå efter en høj frekvens af eftersyn, som ikke altid er et realistisk niveau, der svarer til behovet for virksomheden eller installationen. Han beskriver følgende: "Det er i virkeligheden et tag-selv-bord for serviceleverandøren, uden at man kan gøre noget." Man kan sammenligne det med service på en bil. Med bilen ved du, at for hvert 20.000 km skal den på værksted. "Her gør du det med bind for øjnene, hvis man ikke selv har de faglige kompetencer til at gennemskue behovet".

Tommy har i sit tidligere virke som sektionsleder i en driftsorganisation haft serviceaftaler på anlæg, som ikke har været konkurrenceudbudt. Der har det således været serviceleverandøren, der har bestemt prisen, hvor han erfarede at: "...Frekvensen på eftersynene var høj, det faktuelle time forbrug var lavt, og prisen på eftersynene var meget høj".

Afslutningsvis beskriver han at "hvis driftsorganisationen allerede har afsat en pose penge til serviceaftalerne og man egentlig synes, at det fungerer meget godt, så er man ikke opmærksom på, at det kan være et interessant område at undersøge nærmere".

### HVAD SÅ NU?

Undersøgelsen havde til formål at afdække, om der var en udbredt problematik omkring serviceaftaler for tekniske installationer, men der er et problem, hvis respondenterne overordnet set er tilfredse med deres serviceaftaler? Måske ikke, men det er i hvert fald af min vurdering, at der er et stort besparelses- samt optimeringspotentiale gemt i serviceaftalerne, hvis driftsorganisationen fortager en afdækning af deres aftaler, men der kan ligeledes være et vedligeholdelsesefterslæb, grundet området er faldet mellem to aftaler.

Undersøgelsen udmøntede sig i en rapport, som også frembringer et godt eksempel på hvordan en driftsorganisation kan arbejde effektivt med deres aftaler. Såfremt den fulde rapport ønskes kan jeg kontaktes via min e-mail: Jonas.North@Sweco.dk