

# E DIN EN ISO 41012:2018-01 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-12-08

**Facility Management - Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO 41012:2017); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41012:2017**

**Facility management - Guidance on strategic sourcing and the development of agreements (ISO 41012:2017); German and English version prEN ISO 41012:2017**

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Europäisches Vorwort.....	4
Vorwort .....	5
Einleitung .....	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen .....	8
3 Begriffe .....	8
4 Sourcing-Strategie und Verstehen des Kerngeschäft-Kontexts .....	9
4.1 Sourcing-Strategie.....	9
4.2 Strategische, taktische und betriebliche Ebene .....	10
4.2.1 Allgemeines.....	10
4.2.2 Strategische Ebene.....	10
4.2.3 Taktische Ebene.....	11
4.2.4 Operative Ebene.....	11
5 Sourcing-Prozess im FM .....	12
5.1 Prozess-Flussdiagramm .....	12
5.2 Feststellung und Analyse von Bedarf und Erwartungen der Gegenwart und der Zukunft.....	12
5.3 Übertragen von Bedarf in Anforderungen .....	14
5.4 Bestimmen der Dienstleistungsniveaus .....	15
5.5 Festlegung der Dienstleistungs-Lieferoptionen.....	17
5.6 Business Case-Entwicklung und -Analyse .....	18
5.6.1 Allgemeines.....	18
5.6.2 Finanzielle Überlegungen.....	18
5.6.3 Investments-Strategie.....	18
5.6.4 Einschätzen von Kosten und Wertschöpfung.....	19
5.6.5 Preisstrategie .....	19
5.6.6 Risikoanalyse.....	21
5.6.7 Verschiedene Ebenen der Vereinbarung.....	22
5.6.8 Projektstrategie .....	22
5.6.9 Erstellen eines Business Case für Dienstleistungsoptionen.....	22
5.7 Auswählen der bevorzugten Optionen für Sourcing/die Lieferung von Dienstleistungen .....	22
6 Bereitstellung von Facility-Dienstleistungen.....	24
6.1 Grundsätzliche Optionen .....	24
6.2 Interne Bereitstellung von Dienstleistungen.....	25
6.3 Externe Bereitstellung von Dienstleistungen .....	25
7 Hauptmerkmale von FM-Vereinbarungen .....	26
7.1 Allgemeines.....	26
7.2 Wesentliche Komponenten.....	27
7.2.1 Laufzeit .....	27
7.2.2 Untervergabe .....	28

7.2.3	Zuordnung von Managementverantwortungen und Kommunikation .....	28
7.2.4	Leistungsvereinbarungen (SLAs).....	28
7.2.5	Kündigung von Verträgen .....	28
7.3	Struktur und Inhalt der Vereinbarung.....	28
8	Allgemeine Überlegungen in Vereinbarungen .....	29
8.1	Flexibilität .....	29
8.2	Leistungskriterien .....	29
8.3	Informations-Verantwortungen.....	29
8.4	Berichtswesen- und Auditing-Verfahren.....	29
8.5	Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP), bewährte Vorgehensweise und Innovation .....	30
8.6	Ersatz von Anlagevermögen und mit dem Projekt verbundene Aktivitäten .....	30
8.7	Kommunikation.....	30
8.8	Vorschriften .....	30
8.9	Unternehmensstandards.....	30
8.10	Kündigung von Vereinbarungen .....	30
9	Vorbereitung und Entwicklung einer Vereinbarung.....	31
9.1	Allgemeines.....	31
9.2	Vorbereitungsphase .....	31
9.3	Vorqualifizierungsphase.....	32
9.4	Angebots-/Verhandlungsphase.....	32
9.5	Phase der Vorbereitung der Vereinbarung .....	32
9.6	Phase der Unterzeichnung .....	32
9.7	Implementierungsphase.....	32
9.7.1	Mobilisierungsphase .....	32
9.7.2	Validierungsphase .....	33
9.7.3	Betriebsphase.....	33
9.7.4	Kündigungsphase.....	33
10	Messung der Leistung der Leistungserbringung.....	34
10.1	Allgemeines.....	34
10.2	Messung der Effektivität .....	34
10.3	Leistungsergebnisse.....	35
Anhang A (informativ) Beispiel von Anforderungen für eine Dienstleistung.....		36
Anhang B (informativ) Beispiel für den Inhalt eines Business Case .....		38
B.1	Allgemeines.....	38
B.2	Beispiele eines Business Case .....	38
Anhang C (informativ) Struktur einer Vereinbarung — Allgemeine Klauseln .....		40
Anhang D (informativ) Leistungsvereinbarungen — Vorteile, Vorbereitung und Struktur einer Vereinbarung (SLA-Klauseln) .....		56
D.1	Allgemeines.....	56
D.2	Schlüsselmerkmale von SLAs .....	57
D.3	Prozess für die Vorbereitung einer Leistungsvereinbarung.....	58
D.3.1	Schritt 1: Umfang der Dienstleistungen .....	58
D.3.2	Schritt 2: Bedingungen .....	58
D.3.3	Schritt 3: Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsniveau .....	59
D.3.4	Schritt 4: Methode .....	59
D.3.5	Schritt 5: Leistungskennzahlen und -messung .....	59
D.3.6	Schritt 6: Lösung von Diskrepanzen und Konflikten .....	60
D.3.7	Schritt 7: Notfälle.....	61
D.4	Erfolgsfaktoren .....	61
D.5	Struktur einer Vereinbarung — SLA-Klauseln .....	61
Literaturhinweise .....		69