

DIN EN ISO 41012:2018-08 (D)

Facility Management - Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO 41012:2017); Deutsche Fassung EN ISO 41012:2018

Inhalt	Seite
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.....	15
5.4 Bestimmen der Dienstleistungsniveaus.....	16
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.....	19
5.6.4 Einschätzen von Kosten und Wertschöpfung.....	19
5.6.5 Preisstrategie.....	20
5.6.6 Risikoanalyse.....	21
5.6.7 Verschiedene Ebenen der Vereinbarung.....	22
5.6.8 Projektstrategie.....	23
5.6.9 Erstellen eines Business Case für Dienstleistungsoptionen.....	23
5.7 Auswählen der bevorzugten Optionen für Sourcing/die Lieferung von Dienstleistungen.....	23
6 Bereitstellung von Facility-Dienstleistungen.....	25
6.1 Grundsätzliche Optionen.....	25
6.2 Interne Bereitstellung von Dienstleistungen.....	25
6.3 Externe Bereitstellung von Dienstleistungen.....	26
7 Hauptmerkmale von FM-Vereinbarungen.....	27
7.1 Allgemeines.....	27
7.2 Wesentliche Komponenten.....	28
7.2.1 Laufzeit.....	28
7.2.2 Untervergabe.....	28
7.2.3 Zuordnung von Managementverantwortungen und Kommunikation.....	28
7.2.4 Leistungsvereinbarungen (SLAs).....	29
7.2.5 Kündigung von Verträgen.....	29
7.3 Struktur und Inhalt der Vereinbarung.....	29

8	Allgemeine Überlegungen in Vereinbarungen	29
8.1	Flexibilität	29
8.2	Leistungskriterien	30
8.3	Informations-Verantwortungen.....	30
8.4	Berichtswesen- und Auditing-Verfahren.....	30
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.....	31
8.8	Vorschriften	31
8.9	Unternehmensstandards.....	31
8.10	Kündigung von Vereinbarungen	31
9	Vorbereitung und Entwicklung einer Vereinbarung.....	31
9.1	Allgemeines.....	31
9.2	Vorbereitungsphase	32
9.3	Vorqualifizierungsphase.....	33
9.4	Angebots-/Verhandlungsphase.....	33
9.5	Phase der Vorbereitung der Vereinbarung	33
9.6	Phase der Unterzeichnung	33
9.7	Implementierungsphase.....	33
9.7.1	Mobilisierungsphase	33
9.7.2	Validierungsphase	34
9.7.3	Betriebsphase.....	34
9.7.4	Kündigungsphase.....	34
10	Messung der Leistung der Leistungserbringung.....	34
10.1	Allgemeines.....	34
10.2	Messung der Effektivität	35
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	59
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	61
D.3.7	Schritt 7: Notfälle.....	61
D.4	Erfolgsfaktoren	61
D.5	Struktur einer Vereinbarung — SLA-Klauseln	61
Literaturhinweise		69