E DIN EN ISO 41012:2026-03 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2026-02-06

Facility-Management - Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO/DIS 41012:2026); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41012:2026

Facility management - Guidance on strategic sourcing and the development of agreements (ISO/DIS 41012:2026); German and English version prEN ISO 41012:2026

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 8

Vorwort ... 9

Einleitung ... 10

1 Anwendungsbereich ... 12

2 Normative Verweisungen ... 12

3 Begriffe ... 12

4 Sourcing-Strategie und Verstehen des Kerngeschäft-Kontexts ... 13
4.1 Sourcing-Strategie ... 13
4.2 Beurteilung des Beschaffungsrisikos ... 14
4.3 Strategische, taktische und betriebliche Ebene ... 17
4.3.1 Allgemeines ... 17
4.3.2 Strategische Ebene ... 17
4.3.3 Taktische Ebene ... 18
4.3.4 Betriebliche Ebene ... 18

5 Strategischer Beschaffungsprozess im FM ... 19
5.1 Prozess-Ablaufdiagramm ... 19
5.2 Feststellung und Analyse von Bedarf und Erwartungen der Gegenwart und der Zukunft ... 20
5.3 Übertragen von Bedürfnissen in Anforderungen ... 22
5.4 Bestimmen der Dienstleistungsniveaus ... 23
5.5 Identifizieren der Dienstleistungslieferoptionen ... 24
5.6 Business Case-Entwicklung und Analyse ... 25
5.6.1 Allgemeines ... 25
5.6.2 Finanzielle Erwägungen ... 25
5.6.3 Kosten schätzen ... 26
5.7 Preisstellungsstrategie ... 26
5.7.1 Allgemeines ... 26
5.7.2 Preisstellungs- und Ratenberechnungsmechanismus ... 27
5.7.3 Leistungsbezogene Zahlungen ... 27
5.8 Erstellen eines Business Case für Dienstleistungsoptionen ... 27
5.9 Auswählen der bevorzugten Optionen für die Beschaffung/die Lieferung von Dienstleistungen ... 28

6 Bereitstellung von Facility-Dienstleistungen ... 29
6.1 Investitionsstrategie ... 29
6.2 Grundsätzliche Optionen ... 29
6.3 Interne Bereitstellung von Dienstleistungen ... 30
6.4 Externe Bereitstellung von Dienstleistungen ... 31

7 Hauptmerkmale von FM-Vereinbarungen ... 33
7.1 Allgemeines ... 33
7.2 Verschiedene Ebenen der Vereinbarung ... 33

7.3 Wesentliche Komponenten ... 34
7.3.1 Laufzeit ... 34
7.3.2 Untervergabe ... 34
7.3.3 Zuordnung von Managementverantwortungen und Kommunikation ... 34
7.3.4 Dienstleistungsvereinbarungen (SLAs) ... 35
7.3.5 Kündigung von Vereinbarungen ... 35
7.4 Struktur und Inhalt der Vereinbarung ... 35

8 Allgemeine Erwägungen in Vereinbarungen ... 35
8.1 Flexibilität ... 35
8.2 Leistungskriterien ... 36
8.3 Informations-Verantwortlichkeiten ... 36
8.4 Berichtswesen und -Auditing-Verfahren ... 36
8.5 Kontinuierliche Verbesserung, beste Praktiken und Innovation ... 36
8.6 Kommunikation ... 37
8.7 Vorschriften ... 37
8.8 Unternehmensstandards ... 37
8.9 Kündigung von Vereinbarungen ... 37

9 Beschaffungsphase ... 37

10 Implementierungsphase ... 38
10.1 Mobilisierungsphase ... 38
10.2 Validierungsphase ... 38

11 Betriebsphase ... 39
11.1 Phase 1: Übergang ... 39
11.2 Phase 2: Optimierung ... 39
11.3 Kündigungs- und Demobilisierungsphase ... 39

12 Messung der Leistung der Erbringung von Dienstleistungen ... 39
12.1 Allgemeines ... 39
12.2 Messung der Effektivität ... 40
12.3 Resultate ... 40

Anhang A (informativ) Beispiel für Anforderungen für eine Dienstleistung ... 42

Anhang B (informativ) Beispiel für den Business Case-Inhalt ... 46
B.1 Allgemeines ... 46
B.2 Beispiele eines Business Case ... 46

Anhang C (informativ) Struktur einer Vereinbarung — Allgemeine Klauseln ... 48

Anhang D (informativ) Dienstleistungsvereinbarungen — Vorteile, Vorbereitung und Struktur einer Vereinbarung (SLA-Klauseln) ... 72
D.1 Allgemeines ... 72
D.2 Schlüsselmerkmale von SLAs ... 73
D.3 Prozess der Erstellung einer SLA ... 75
D.3.1 Schritt 1: Umfang der Dienstleistungen ... 75
D.3.2 Schritt 2: Bedingungen ... 75
D.3.3 Schritt 3: Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsniveau ... 75
D.3.4 Schritt 4: Verfahren ... 75
D.3.5 Schritt 5: Leistungskennzahlen und -messung ... 75
D.3.6 Schritt 6: Lösung von Diskrepanzen und Konflikten ... 77
D.3.7 Schritt 7: Notfälle ... 77
D.4 Erfolgsfaktoren ... 77
D.5 Struktur einer Vereinbarung — SLA-Klauseln ... 77

Anhang E (informativ) Preis- und Tarifgestaltungsmethoden ... 88
E.1 Festpreis ... 88
E.2 Zielpreis ... 88
E.3 Weitergegebene Kosten ... 89
E.4 Einheitsrate ... 89

Anhang F (informativ) Externe Beschaffung von FM-Dienstleistungen **91**
F.1 Allgemeines **91**
F.2 Vorbereitungsphase **91**
F.2.1 Facility-Informationen **91**
F.2.2 Dienstleistungsinformationen **92**
F.2.3 Entwickeln der Lieferantenerklärung **92**
F.2.4 Entwickeln der gesetzlichen Bestimmungen und Bedingungen **92**
F.2.5 Festlegen der Dienstleistungsspezifikationen **93**
F.2.6 Festlegen der Leistungsmessgrößen **93**
F.3 Entwickeln der Beschaffungsdokumentation **93**
F.3.1 Informationen zum Ausschreibungsprozess **93**
F.3.2 Fragen/Technische Submission **95**
F.3.3 Finanzielle Submission **95**
F.3.4 Bewertungskriterien **96**
F.3.5 Technische Bewertung **96**
F.3.6 Finanzielle Bewertung **97**
F.4 Identifizieren des Angebots-Ansatzes **97**
F.4.1 Offene öffentliche Beschaffung **97**
F.4.2 Durch Einladung **98**
F.5 Ausstellen der Vorqualifizierung, sofern zutreffend **98**
F.6 Ausstellung der Beschaffung (offene Frist) an Anbieter **98**
F.7 Bewertung der Angebote **98**
F.8 Verhandlung, falls erforderlich **99**
F.9 Auftragserteilung **99**
F.10 Ausstellen und Unterzeichnen der Vereinbarung **99**

Literaturhinweise **100**

Bilder

Bild 1 — ISO 41012 logische Abfolge **10**

Bild 2 — Übersicht über den strategischen Beschaffungsprozess **20**

Bild 3 — Strategischer Beschaffungsprozess: Feststellung und Analyse von Bedarf und Erwartungen der Gegenwart und der Zukunft **20**

Bild 4 — Strategischer Beschaffungsprozess: Übertragen von Bedarf in Anforderungen **22**

Bild 5 — Strategischer Beschaffungsprozess: Bestimmen der Dienstleistungsniveaus **23**

Bild 6 — Strategischer Beschaffungsprozess: Festlegung der Dienstleistungslieferoptionen **24**

Bild 7 — Strategischer Beschaffungsprozess: Business Case-Entwicklung und Analyse **25**

Bild 8 — Strategischer Beschaffungsprozess: Auswählen der bevorzugten Optionen für die Lieferung von Dienstleistungen — **28**

Bild 9 — Strategischer Beschaffungsprozess: Bereitstellung von Facility-Dienstleistungen **30**

Bild 10 — Beschaffungsprozess: Interne Bereitstellung von Dienstleistungen **31**

Bild 11 — Strategischer Beschaffungsprozess: Externe Bereitstellung von Dienstleistungen **31**

Bild 12 — Strategischer Beschaffungsprozess: FM-Dienstleistungsbeschaffung und FM-Vereinbarung **33**

Bild 13 — Strategischer Beschaffungsprozess: Messung der Leistung der Leistungserbringung..... 40

Tabellen