

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 Dienstleistungsoptionen.....	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