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