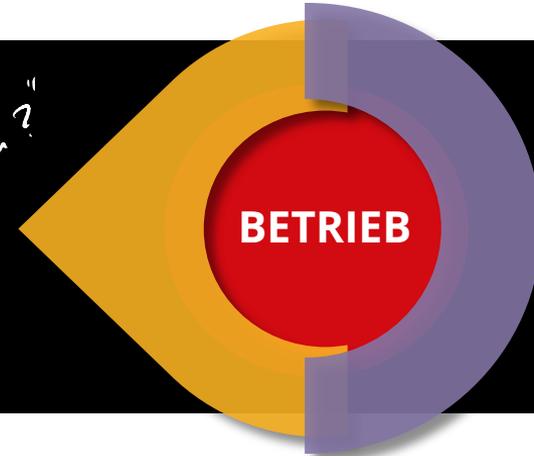


# Der perfekte FM-Vertrag?

Definition – Analyse – Erkenntnis

*"... also ohne Steuerungsflächen?"*

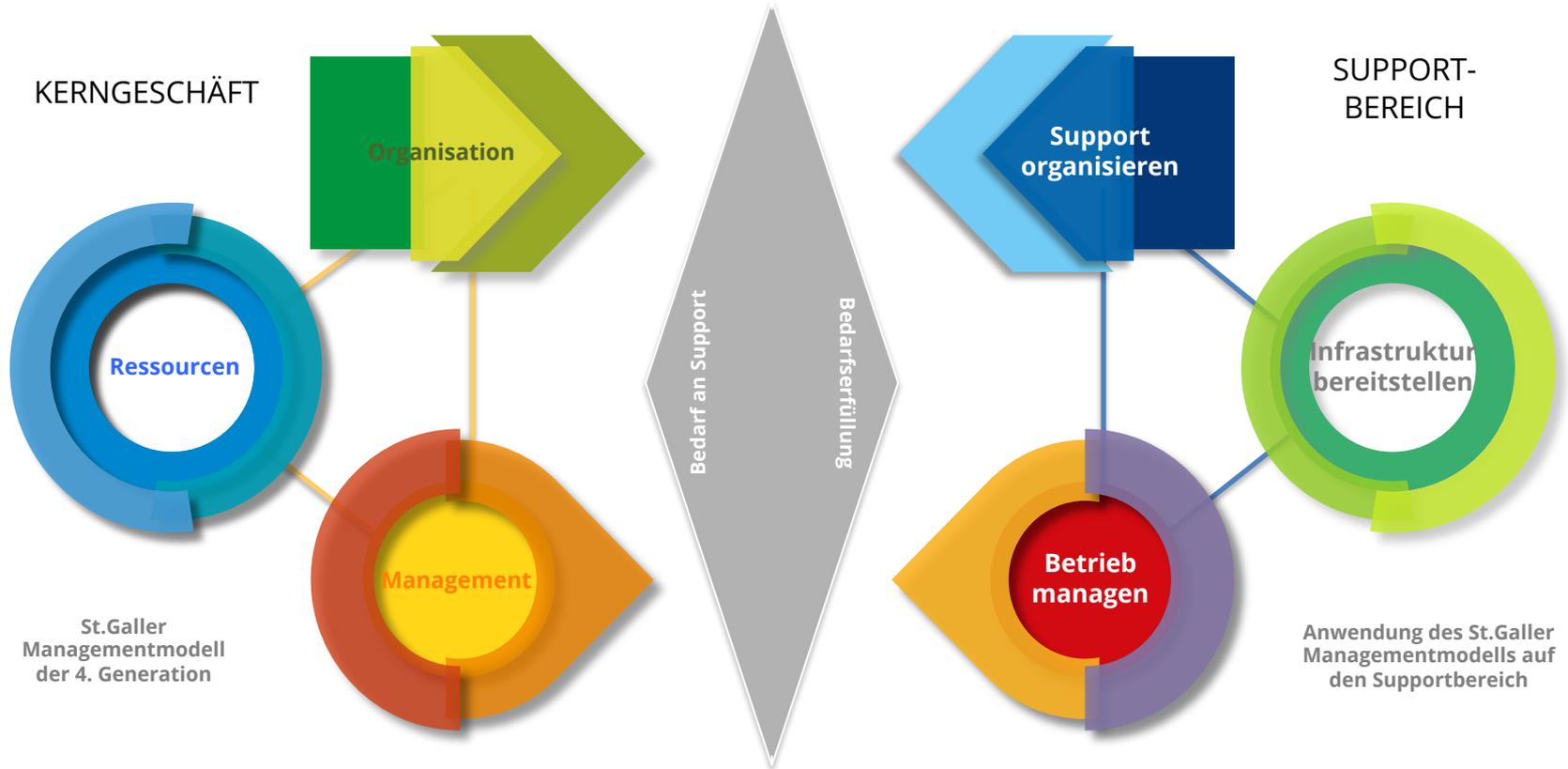


Web-Seminar, 24. April 2024



- **INTERNATIONALES INSTITUT FÜR FACILITY MANAGEMENT GmbH**
- Privatwirtschaftliche **Forschungs- & Entwicklungsinstitut**
- Ausschließlich FM-Themen für **Corporates**
- Gründung **1998** als Tochterunternehmen der Bernd Heuer Dialog GmbH Düsseldorf, Ausgründung 2004 als eigenständiges Unternehmen
- **4** Geschäftsfelder
- Entwickler der führenden **FM-Modelle** für Forschung und Lehre sowie für die Projektierung
- **Organisations-, Betreiber- und Bereitstellungsmodelle** entwickelt und umgesetzt
- Größter **FM-Kongress**
- Größtes **FM-Netzwerk**

# DAS GESAMTMODELL FM DES I<sup>2</sup>FM



# KERNFRAGEN DES FM IM MODELL

*Wie positioniere ich meine FM-Organisation und wie muss sie aussehen?*



*Welche und wieviel Infrastruktur (Flächen, Gebäude, Anlagen, Einrichtungen, etc.) benötige ich für mein Kerngeschäft? (und welche Qualität muss sie haben?)*



*Wie betreibe ich die gesamte Infrastruktur bedarfs- & anforderungskonform?*

# WO SICH DER FM-VERTRAG (I.S.V. FS-VERTRAG) BEFINDET

Wie muss meine  
FM-Organisation  
aussehen?

Organisation

Dies ist  
**KEINE**  
Rechtliche  
Vorlesung!

Welche Infrastruktur  
(Fahrten, Gebäude, Anlagen,  
Anrichtungen, etc.)  
benötige ich für  
mein Kerngeschäft?

**betreiben**

*hier werden Betriebservices vereinbart:*

- Vertrag
- Leistungsverzeichnis
- Leistungsbeschreibung

## Juristischer Vertrag

bestimmt...

- den Vertragsgegenstand
- das geschuldete Werk
- die Rahmenbedingungen
- die Pflichten von AG u. AN
- die Implementierung *Planen!*
- die Qualitätsfeststellung
- die Folgen bei Abweichung
- die Abnahmeregelung

# DIE BESTANDTEILE EINES FACILITY SERVICE VERTRAG

## Juristischer Vertrag

bestimmt...

- den Vertragsgegenstand
- das geschuldete Werk
- die Rahmenbedingungen
- die Pflichten von AG u. AN
- die Implementierung
- die Qualitätsfeststellung
- die Folgen bei Abweichung
- die Abnahmeregelung

## Leistungsverzeichnis

bestimmt...

- die Art des Services
- die Ausprägung des Services
- Raum, Zeit und Ort des Services
- die erforderliche Menge
- ggf. Turnusse bzw. Häufigkeiten
- ggf. Verfahren und Vorgaben
- das zu erwartende Ergebnis

# DIE BESTANDTEILE EINES FACILITY SERVICE VERTRAG

## Juristischer Vertrag

bestimmt...

- den Vertragsgegenstand
- das geschuldete Werk
- die Rahmenbedingungen
- die Pflichten von AG u. AN
- die Implementierung
- die Qualitätsfeststellung
- die Folgen bei Abweichung
- die Abnahmeregelung

## Leistungsverzeichnis

bestimmt...

- die Art des Services
- die Ausprägung des Services
- Raum, Zeit und Ort des Services
- die erforderliche Menge
- ggf. Turnusse bzw. Häufigkeiten
- ggf. Verfahren und Vorgaben
- das zu erwartende Ergebnis

## Leistungsbeschreibung

beschreibt...

- den Personaleinsatz
- die Arbeitsmittel
- die Zusammenarbeit AG mit AN
- den Sub-Unternehmereinsatz
- die Aufgaben der Serviceleitung
- ggf. Spezifikas der Leistungsausführung
- die Rahmenbedingungen der Ausführung
- die Übernahme der Objekte und Anlagen

*HfC ...*



## Juristischer Vertrag

bestimmt...

- den Vertragsgegenstand
- das geschuldete Werk
- die Rahmenbedingungen
- die Pflichten von AG u. AN

- die Implementierung
- die Qualitätsfeststellung
- die Folgen bei Abweichung
- die Abnahmeregelung

## Leistungsverzeichnis

bestimmt...

- die Art des Services
- die Ausprägung des Services
- Raum, Zeit und Ort des Services
- die erforderliche Menge

- ggf. Turnusse bzw. Häufigkeiten
- ggf. Verfahren und Vorgaben
- das zu erwartende Ergebnis

## Leistungsbeschreibung

beschreibt...

- den Personaleinsatz
- die Arbeitsmittel
- die Zusammenarbeit AG mit AN
- den Sub-Unternehmereinsatz

- die Aufgaben der Serviceleitung
- ggf. Spezifikas der Leistungsausführung
- die Rahmenbedingungen der Ausführung
- die Übernahme der Objekte und Anlagen

## Qualität

- trotz umfänglicher Vereinbarungen und jahrelang weiterentwickelter Verträge immer wieder mitunter **ERHEBLICHE** Qualitätsprobleme
- Inhalte des Vertrages helfen bei der Lösung meistens nicht

## Standardvertrag und Standard-LV

- rechtlich perfekt
- fachlich unvollständig (siehe später)

## Know-how

- was sollte wirklich alles vereinbart werden?
- wie sollten die neuen, bewährten Steuerungsmodelle Eingang in die Vereinbarungswerke finden?



Bild von [PublicDomainPictures](#) auf [Pixabay](#)

## Juristischer Vertrag

- keine schwammigen Formulierungen?
- Qualitätssystem rechtlich verankert?
- Abnahmen „sauber“ verankert?
- Malus vs. Minderung klar geregelt?
- Werk vollständig definiert?

## Leistungsverzeichnis

- Preis-/Leistungsverhältnis erkennbar?
- einheitliche Kalkulationsgrundlage gesichert?
- Preistreibende Faktoren sämtlich transparent?

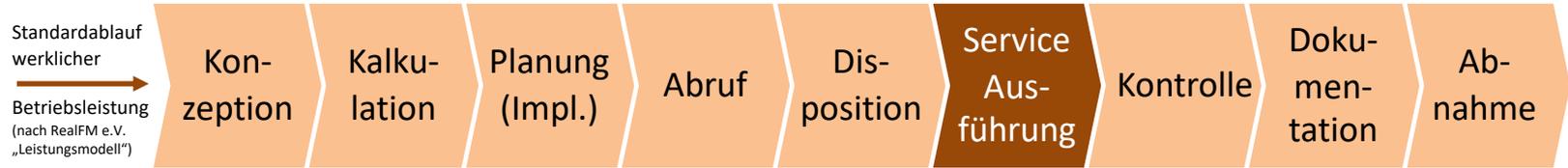
## Leistungsbeschreibung

- Sicherstellungsverfahren vollständig und ausführlich beschrieben?
- Implementierung klar geregelt?
- Prozesse definiert und Aufgaben eindeutig beschrieben? (Achtung! FSM!)
- Verantwortlichkeiten eindeutig?

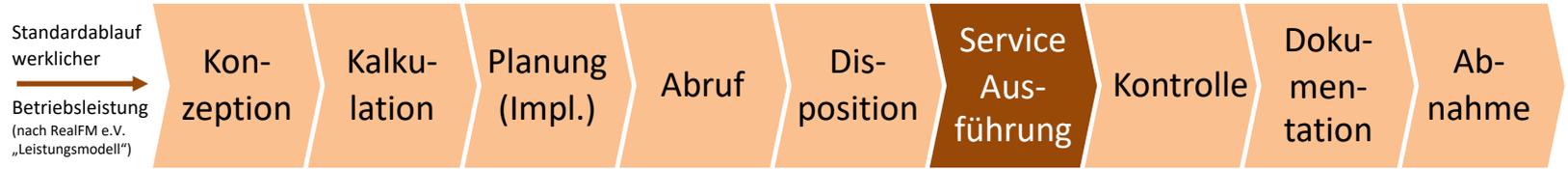


Bild von [PublicDomainPictures](#) auf [Pixabay](#)

# GRUNDLAGE DAFÜR: WAS ES EIGENTLICH ZU VEREINBAREN GILT...



# GRUNDLAGE DAFÜR: WAS ES EIGENTLICH ZU VEREINBAREN GILT...



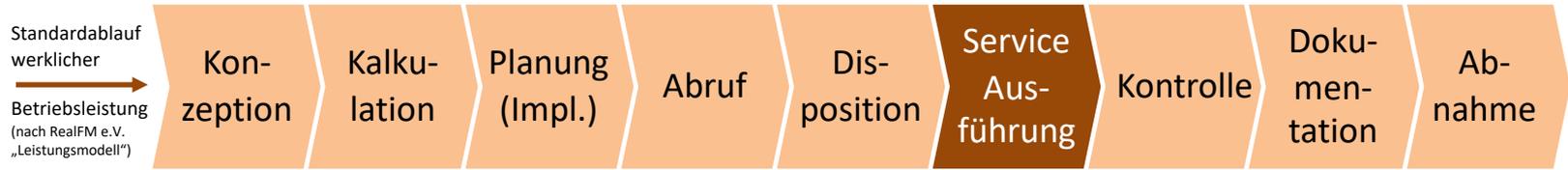
FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort- Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------



Facility Services

bisherige Verträge und  
LV's regeln maßgeblich  
nur die operative  
Dienstleistung

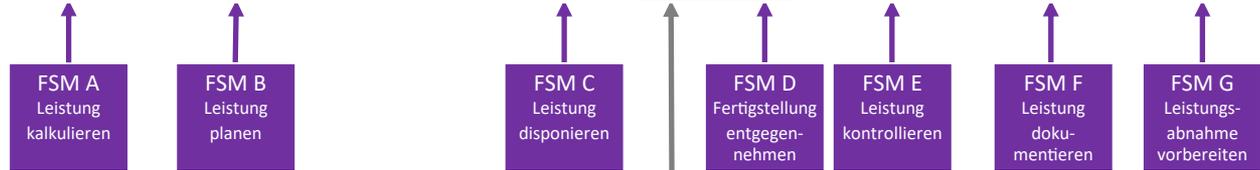
# GRUNDLAGE DAFÜR: WAS ES EIGENTLICH ZU VEREINBAREN GILT...



Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äußerst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



## Facility Services Management



bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



## Facility Services

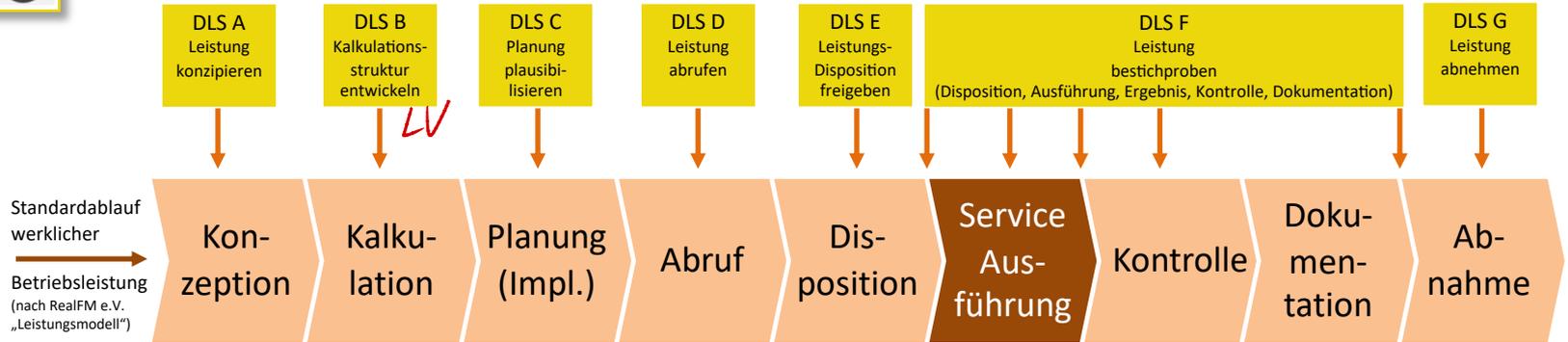


# GRUNDLAGE DAFÜR: WAS ES EIGENTLICH ZU VEREINBAREN GILT...



## Dienstleistungssteuerung

Auftraggeberseitige Verfahren zur präventiven Dienstleistungssteuerung sind hinsichtlich der Sicherstellung vereinbarter Leistung äusserst relevant, finden in den gängigen Verträgen aber so gut wie keine Berücksichtigung



Auftragnehmerseitige Servicemanagementverfahren sind äusserst relevant hinsichtlich einer Qualitätserreichung, aber allermeistens in den Verträgen nicht geregelt



## Facility Services Management

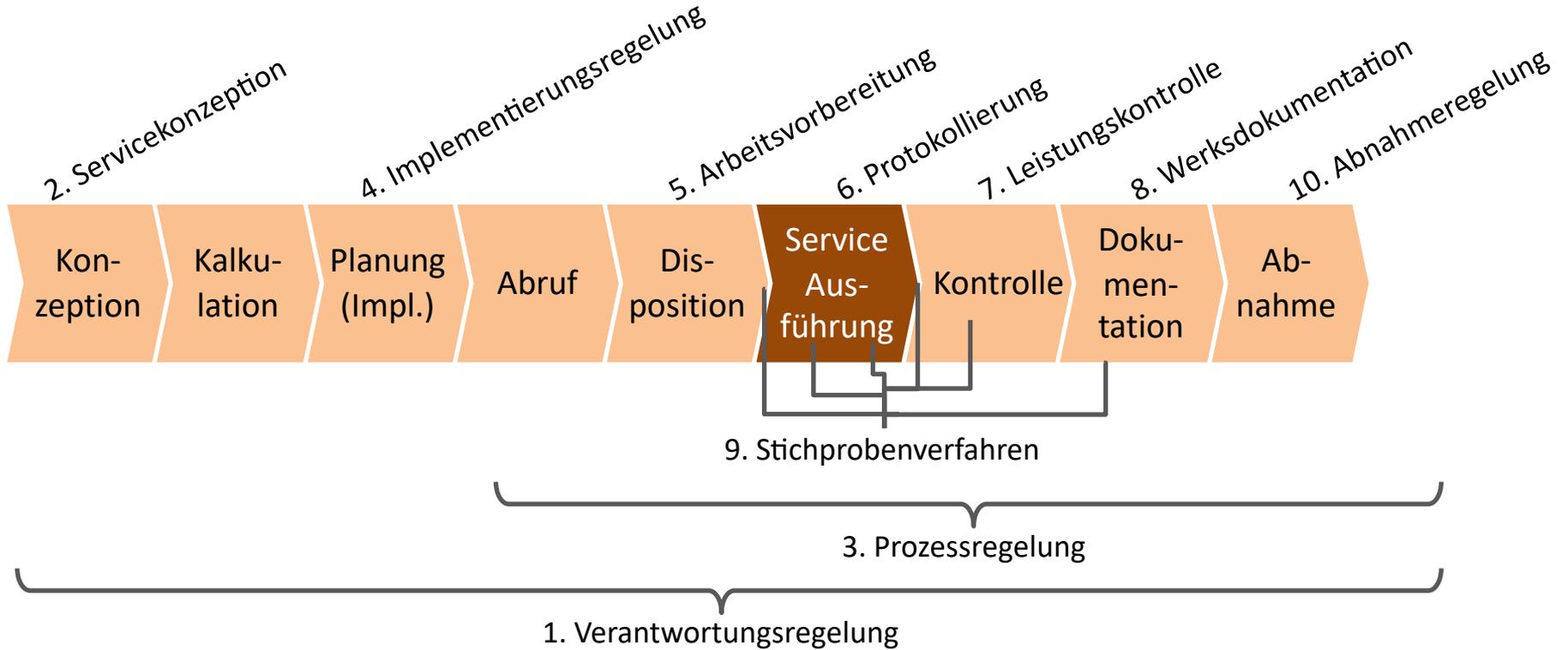
bisherige Verträge und LV's regeln maßgeblich nur die operative Dienstleistung



## Facility Services

FS A Verwalten	FS B Technisch Betreiben	FS C Ver-/ Entsorgen	FS D adhoc-/ Stördienste	FS E Reinigen & Pflegen	FS F Standort-Services	FS G Schützen und Sichern	FS H HSE Leistungen
-------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

# ANALYSESCHWERPUNKTE (FOKUS AUF QUALITÄTSSICHERNDE ELEMENTE IM ERBRINGUNGSPROZESS)



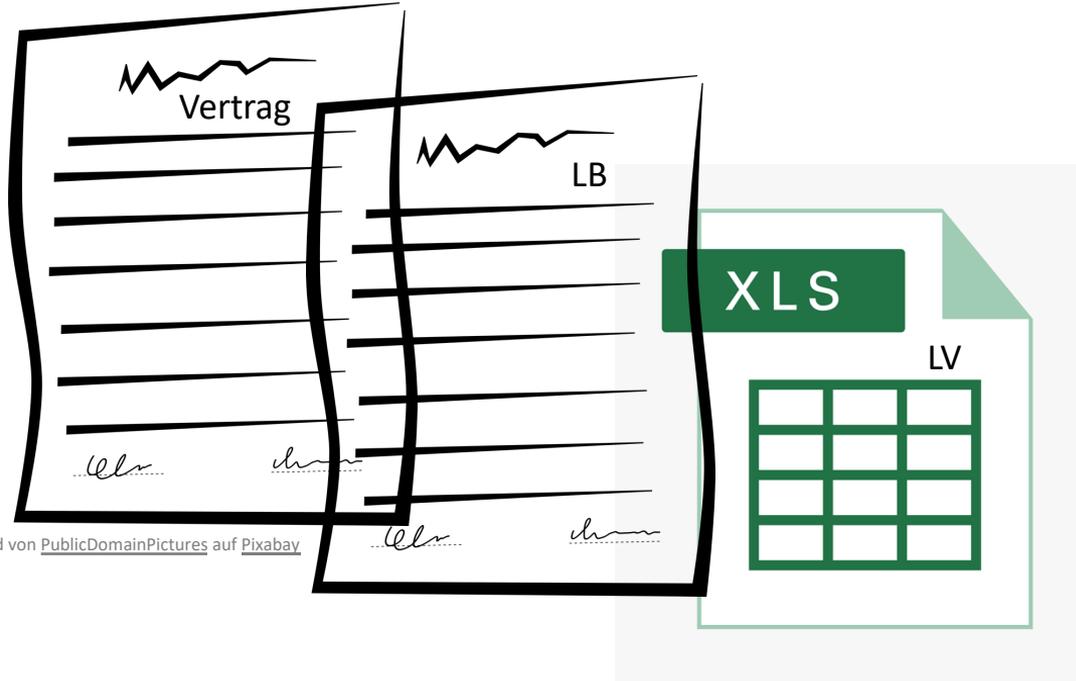
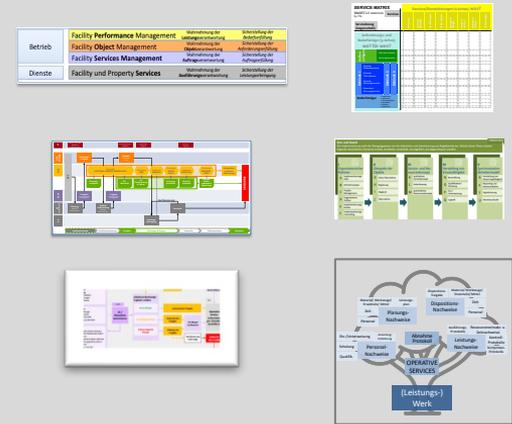


Bild von [PublicDomainPictures](#) auf [Pixabay](#)

## immer vor dem Hintergrund von Bezugsmodellen!



# 1. VERANTWORTUNGSREGELUNG

- ist ein Objektleiter wirklich eindeutig vereinbart?
- typisch beschriebene Aufgaben eines OL aus Vertrag und LV:
  - Sorge tragen, dass Abrufe sachgemäß umgesetzt werden
  - Einweisungen
  - Kontakt zum AG
  - Durchsetzung der relevanten gesetzlichen Vorgaben
  - Dienstaufsicht
- es fehlen fast sämtliche, qualitätssichernde FSM-Aufgaben:
  - Planungssicherheit herstellen
  - planungskonforme Disposition verantworten
  - Abrufe kategorisieren und einsteuern
  - Leistungen kontrollieren
  - Protokollierung sicherstellen
  - werkliche Dokumentation zusammenführen
  - Abnahmen vorbereiten
- und was ist mit DLS-Funktionen und Aufgaben in den Dokumenten?
- Fazit: Verantwortung klarer regeln!

Referenzmodell (Funktionsmodell RealFM e.V.)

Betrieb	Facility Performance Management	Wahrnehmung der Leistungsverantwortung	Sicherstellung der Bedarfsbefreiung
	Facility Object Management	Wahrnehmung der Objektverantwortung	Sicherstellung der Anforderungserfüllung
Dienste	Facility Services Management	Wahrnehmung der Auftragsverantwortung	Sicherstellung der Auftragsbefreiung
	Facility and Property Services	Wahrnehmung der Ausführungsverantwortung	Sicherstellung der Leistungsbefreiung



Der Auftragnehmer benennt einen Objektleiter sowie einen Vertreter. Dieser ist Ansprechpartner des Auftraggebers in sämtlichen, die Durchführung dieses Vertrages betreffenden Angelegenheiten. Der Objektleiter hat dafür Sorge zu tragen, dass Anweisungen und Leistungsabrufe sachgemäß umgesetzt werden.



## 2. SERVICEKONZEPTION

- Eine klare Darlegung, welchen Teil des Gesamtbetriebs die Services in den Vereinbarungen abbilden, wird in der Regel nicht vorgenommen
- Als Abgrenzung zu Eigenleistung und weiteren Fremdleistungen, sowie klarer Schnittstellen-Transparenz äußerst wichtig

Referenzmodell

SERVICE-MATRIX		Services/Dienstleistungen (x-Achse), was?							
SMART-LV SERVICES by ifm		Verwalten	Wartung/Reparatur						
Servicebezug (Liegenchaft)	Anforderungs- und Bedarfsträger (y-Achse), wo? für wen?								
Offen anlagen	Zentrale Systeme								
	Nutzungsbereiche								
Gebäude 1	Zentrale Gebäudesysteme								
	Zentrale TGA-Systeme								
Gebäude 2	Zentrale Nutzungsbereiche								
	Besondere Nutzungsbereiche								
Bedarfsträger									



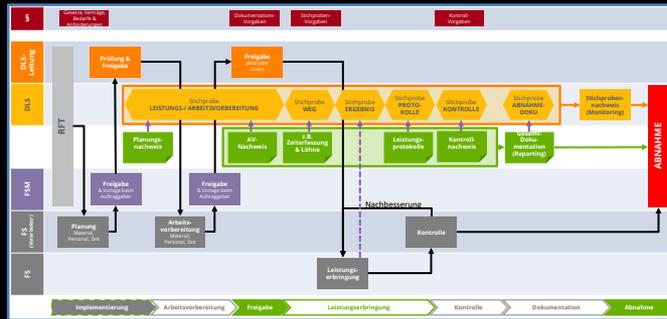
*in der Regel keine Unterlagen bzw. Auszüge in den Vereinbarungen vorhanden*

# 3. PROZESSREGELUNG

- sind prozessuale Regelung in den Unterlagen erkennbar?
- was ist mit Ablaufprozessen für die Leistungserbringung rund um die operativen Tätigkeiten?
- sind Dispositions-, Kontroll- oder Stichprobenprozesse erkennbar?

Fazit: Ohne Prozessregelung sind vielfältig schwankende Vorgehensweisen und uneinheitliche Nachweisführung zu erwarten

Referenzmodell

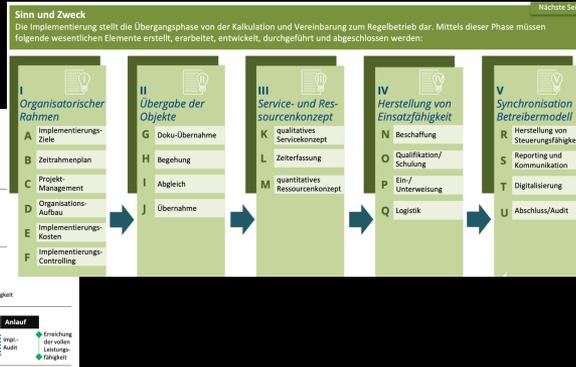


# 4. IMPLEMENTIERUNGSREGELUNG

- sind ausreichende Implementierungsregelungen in den Unterlagen aufzufinden?
- gibt es Hinweise auf die erforderliche Leistungsplanung des Dienstleisters?
- ist ein Implementierungszeitraum zu erkennen?
  
- Fazit: Unbedingt (ausführlich!) aufnehmen in die Vertragswerke!



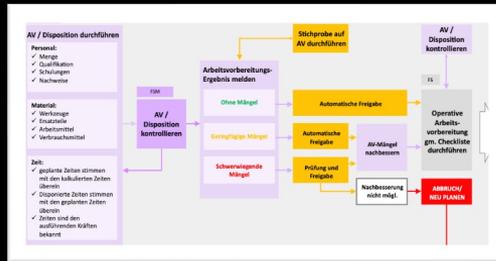
## Referenzmodell



# 5. ARBEITSVORBEREITUNG

- ist im Vertrag und auch im LV/LB die geschuldete Arbeitsvorbereitung des AN erwähnt?
- gibt es Vereinbarungen, welche Form von Disposition geschuldet ist und welchen Mindestanforderungen diese genügen muss?
- wird AV überhaupt irgendwie erwähnt?
- Fazit: Die Arbeitsvorbereitung als wesentlicher Zeitpunkt zur Qualitätserzeugung findet meistens keine Berücksichtigung. Unbedingt abstellen!

Referenzmodell



*in der Regel keine Unterlagen bzw. Auszüge in den Vereinbarungen vorhanden*



# 7. LEISTUNGSKONTROLLEN

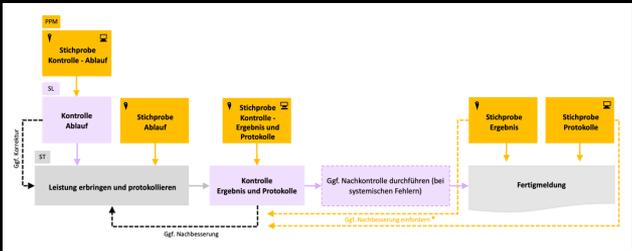
- ist ein Kontrollsystem (AN-seitig!!) in den Unterlagen verankert?
- ist ein solches System Bestandteil der Qualitätssicherung?
- werden Kontrollen des AN nicht verwechselt mit Sicherstellungsverfahren des AG?
- Gibt es eine Regelung des Kontrollverfahrens?
- ist die Kontrolle als Teil des geschuldeten Werkes gewichtet und bewertet?
- gibt es eine Umgangsregelung mit ausbleibenden Kontrollen?
- Fragen über Fragen!
  
- Fazit zu Kontrollen: sind manchmal gut verankert, müssten aber verfahrenstechnisch deutlich herausgearbeitet und geschärft werden

**Qualitätssicherung**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, ein Qualitätssystem zur eigenen Leistungskontrolle mit einer monatlichen Auswertung (Qualitätsbericht) einzusetzen

Die Ergebnisse der Auswertung (Qualitätsbericht) sind monatlich dem AG in einem objektbezogenen Qualitätsgespräch darzulegen. In den Qualitätsgesprächen werden des Weiteren die Leistungen des vergangenen Monats ausgewertet und die Umsetzung der daraus zu ziehenden Konsequenzen in der Folge abgestimmt.

Referenzmodell



# 8. WERKLICHE LEISTUNGSDOKUMENTATION

- Ist die Werkleistung (und nichts anderes ist im FS-Vertrag in aller Regel vereinbart) vollständig beschrieben?
- Der Erfolg (das Ergebnis) ist vereinbart und wird geschuldet. Aber aus welchen Einzelleistungen besteht das Ergebnis und wie werden diese nachgewiesen (aus rechtlicher UND aus fachlicher Motivation!)
- Ist eine Zeiterfassung verankert? Wenn ja, welche Zeiten? Nur Anwesenheitszeiten oder auch Leistungszeiten (Wegezeiten, Rüstzeiten, Ausführungszeiten, Wartezeiten, Dokumentationszeiten, Reinigungszeiten)
- Fazit: Die gesamten Mindestanforderungen an eine wirkliche Leistungsdokumentation eindeutig ausformulieren!

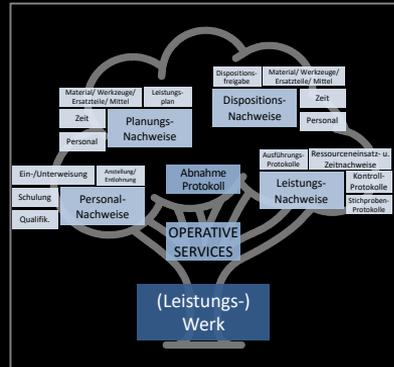
**Zeiterfassung**

Der Auftraggeber wird zu Zwecken der Plausibilisierung des vom Auftragnehmer gemäß §1 Abs. 1.6 zu lieferndem, objektbezogenem Soll-Ist-Vergleich sein Zutrittsberechtigungs-system einsetzen. Zur Ermittlung der **Anwesenheitsstunden** des Reinigungspersonals werden die Zeiten an der zum jeweiligen Arbeitseinsatz zuerst, bzw. zuletzt genutzten Zutrittskontrolle zum Standort bzw. Objekt erfasst. Das Personal des Auftragnehmers ist verpflichtet auch zum Verlassen des Standortes oder Objektes einen Ausgang zu verwenden, der mit einem Zutrittskontrollleser ausgestattet ist.

Der Ist-Gesamtstundenbetrag wird je Kalendermonat ermittelt und dem Sollvolumen an Reinigungsfläche auf Basis der vom Auftragnehmer angegebenen Leistungszahlen für denselben Kalendermonat gegenübergestellt.

Der Auftraggeber behält sich vor, zur Erfassung der Reinigungszeiten der Reinigungsmitarbeiter des Auftragnehmers sein Zeiterfassungssystem einzusetzen. Wird es eingesetzt, sind die Mitarbeiter des Auftragnehmers verpflichtet es zu nutzen. Der Auftragnehmer hat dies sicherzustellen und zu überwachen.

Referenzmodell



## 9. AG-SEITIGES STICHPROBENVERFAHREN

- ist ein AG-seitiges Sicherstellungsverfahren zu erkennen?
- also eine stichprobenartige Überprüfung geschuldeter (Teil-)Leistungen?
- handelt es sich dabei ausschließlich um eine Ergebnisüberprüfung? Evtl. noch dazu bevor es zu einer AN-seitigen Ergebnisüberprüfung gekommen ist?
- sind Ergebnisabweichung klar definiert und gelistet? Gibt es eine sogenannte Defizitliste?
- Ist geklärt, auf welche Art und Weise diese Defizite erhoben werden und wie sie legitimiert werden (Einspruchsrecht und Nacharbeitungsrecht des AN)
- wie sind die Zeitpunkte geregelt? Achtung! Zeitlich sicher ausführungsgespehelt?
- was ist mit der Sicherstellung aller weiteren notwendigen Leistungen zur Erzielung des Ergebnisses?
- Fazit: i.d.R. kein valides Stichprobenverfahren vorhanden

### Leistungsstörungen

1. Erkennt der Auftragnehmer, dass er den vertraglichen Verpflichtungen vorübergehend nicht nachkommen kann, so hat er dies dem fachlichen Ansprechpartner des AG unverzüglich mitzuteilen.
2. Stellt der AG eine nicht ordnungsgemäße und/oder eine nicht fristgerecht durchgeführte Reinigung fest, hat sie dies dem Auftragnehmer zu melden.
3. Werden ein Objekt oder Teile eines Gebäudes nicht gereinigt, so kann der AG die Minderung des Reinigungsentgelts auf der Grundlage der Quadratmeterpreise und der Quadratmeterflächen verlangen. Die Minderung des Reinigungsentgeltes wird entsprechend der Minderleistung festgesetzt.
4. der AG kann anstelle der Minderung des Reinigungsentgelts die Herstellung des vertragsgemäßen Zustandes vom Auftragnehmer zu dessen Lasten verlangen. der AG hat dazu dem Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Nachbesserung zu setzen. der AG kann von einer Fristsetzung absehen, wenn die vertragliche Erfüllung außerhalb der vertraglich vereinbarten Reinigungszeit für den AG nicht mehr von Interesse ist oder ein störungsfreier Dienstbetrieb nicht mehr gewährleistet ist.
5. Können die Arbeiten zur Unterhalts- und Glasreinigung aus Gründen, die vordem AG zu vertreten sind, nicht oder nicht vollständig ausgeführt werden, ruht insoweit die Leistungspflicht des Auftragnehmers. In diesem Falle wird das zu zahlende Entgelt

für die Zeit des Arbeitsausfalles, der über 10 Arbeitstage hinausgeht, anteilig gekürzt. Die Rechte des Auftragnehmers gemäß §§ 642, 643 BGB bleiben unberührt.

6. der AG kann die Erfüllung des Vertrages aus Anlass einer fristlosen Kündigung des Auftragnehmers durch einen Dritten bis zu dem Zeitpunkt vornehmen lassen, zu dem ein anderer Auftragnehmer im Rahmen einer Ausschreibung den Zuschlag erhalten hat. Die hierdurch entstehenden Kosten trägt der Auftragnehmer.
7. der AG behält sich vor, die Erfüllung des vertraglichen Leistungsumfanges jederzeit zu prüfen und kann hierfür auch einen externen Consultingpartner beauftragen. Dessen Kosten sind vom Auftragnehmer zu erstatten, sofern dieser Mängel bei der Erfüllung des vertraglichen Leistungsumfanges feststellt.

# 10. ABNAHMEREGLUNG

- wann sind Abnahmen vorgesehen? Nur auf Verlangen? Damit gibt man das wichtigste Steuerungsinstrument aus der Hand?
- Ist wirklich geklärt, was eine Abnahme eigentlich ist? Keine Kontrolle und keine stichprobenhafte Überprüfung von was auch immer!
- Abgenommen wird ein gesamtes Werk über einen bestimmten Leistungszeitraum – Achtung! Definition erforderlich, woraus das Werk besteht
- Ist klar geregelt, dass das Werk ausschließlich auf Basis von dokumentierten Nachweisen abgenommen wird? Also nicht vor Ort, das lenkt nur ab! Eine Abnahme ist klassische Backofficearbeit!
- Ist eine Minderungsregel rechtlich sauber verankert? Und ist sie klar von der Malusregelung abgegrenzt? Wichtig!
- Fazit: i.d.R. KEIN valides Abnahmeverfahren erkennbar!

**Abnahmen**

- .1 Die Abnahme durch Benutzung ist ausgeschlossen. Eine stillschweigende Abnahme von Leistungen durch Zahlungen des AG ist ebenfalls ausgeschlossen.
- .2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf Verlangen der AG -Abnahmegespräche, Objektbegehungen und Sichtprüfungen durchzuführen.
- .3 **Unterhaltsreinigung**  
Der fachliche Ansprechpartner des AG prüft, ob die Unterhaltsreinigung vertragsgemäß durchgeführt wurde. Die auf der Grundlage dieses Vertrages erbrachten Leistungen des Auftragnehmers sind vom AG nach Auswertung des monatlichen Qualitätsberichtes abzunehmen.  
Die Beweislast für die vertragsgemäße Erfüllung bleibt bis zur Abnahme beim Auftragnehmer.
- .4 **Glasreinigung**  
Bei der Glasreinigung bescheinigt der fachliche Ansprechpartner dem AG nach jeder Glasreinigung die vertragsgemäße Ausführung der geleisteten Arbeiten.  
Die Abnahme wird auf dem Leistungsschein durch Gegenzeichnung dokumentiert.  
Die Beweislast für die vertragsgemäße Erfüllung bleibt bis zur Abnahme beim Auftragnehmer.
- .5 **Sonderleistungen**  
Sonderleistungen werden förmlich abgenommen. Im Übrigen gelten die obigen Regelungen entsprechend.

**Leistungsstörungen** mangelnd fest, hat sie dies dem Auftragnehmer zu melden.

- .3 Werden ein Objekt oder Teile eines Gebäudes nicht gereinigt, so kann der AG die Minderung des Reinigungsentgelts auf der Grundlage der Quadratmeterpreise und der Quadratmeterflächen verlangen. Die Minderung des Reinigungsentgeltes wird entsprechend der Minderleistung festgesetzt.

**Qualitätsmesssystem (QMS), Malusregelung**

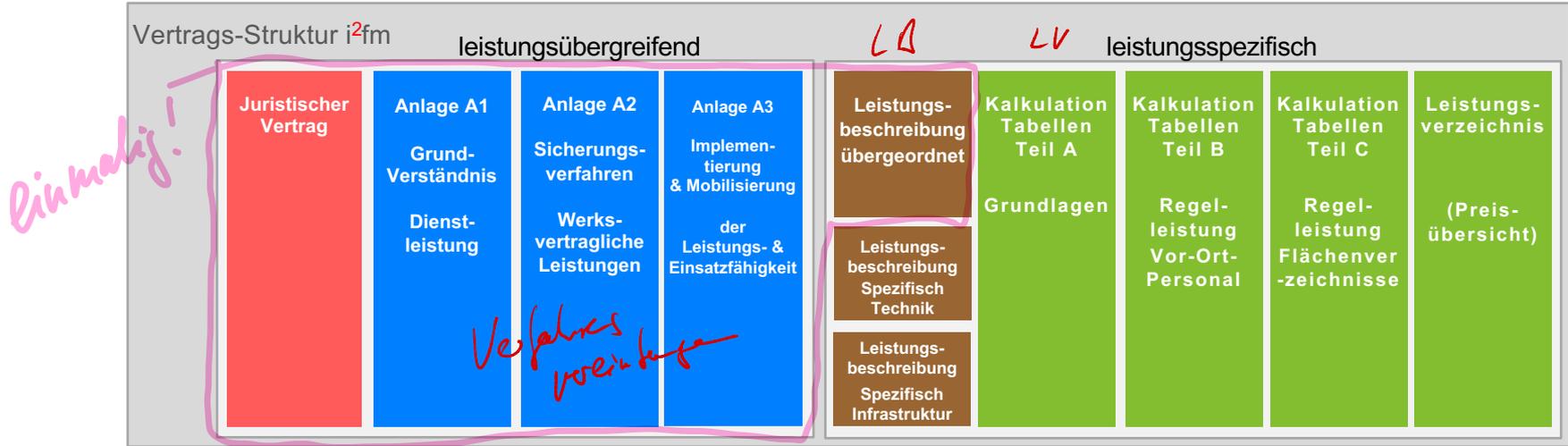
Verfehlt Zielreichung:

Werden bei der monatlichen Qualitätsmessung die vereinbarten Zielerreichungsgrade nicht erreicht (ist also die Reinigungsleistung am Prüfungstag insgesamt nicht ordnungsgemäß erbracht), erfolgt eine Minderung des Monatsentgelts für die geprüften Gebäude um 6%.

Neben diesen Malusregelungen finden etwaige inhaltsgleiche, gesetzliche Mängelrechte keine zusätzliche Anwendung. Weitergehende gesetzliche Rechte, wie etwa Rücktritt oder Schadensersatz bleiben unberührt.

# VORSCHLAG: NEUE VEREINBARUNGSSTRUKTUR (HIER DER I<sup>2</sup>FM-VERTRAG)

Der Schlüssel sind zahlreiche Vertragsanlagen, die sich exakt am neuen Betreibermodell orientieren



30 Seiten  
+ 15 Seiten\*

Klassische Vertragspositionen zzgl. der juristischen Verankerung aller neuen Betreibermodellelemente: Implementierung, Abruf, Dis-position, Freigabe, Ausführung, Protokollierung, Kontrolle, Dokumentation, Abnahme

80 Seiten\*

Sicherstellung, dass sämtliche für das neue Betreibermodell und insbesondere für die Präventivsteuerung erforderlichen Steuerungs- und Servicemanagementverfahren einheitlich aufgesetzt, verstanden und vereinbart werden. Basierend auf der Darstellung von Mindestanforderung pro Verfahren

40 Seiten\*

klassische Leistungsbeschreibung zzgl. der Verankerung aller qualitäts-erzeugenden Elemente: Qualitätsverständnis, Zielvorgaben, Zeiterfassung, Zeitkategorien, Sanktionsregelung, Personaleinsatz, FSM-Personal, Material-, Werkzeug-, Mittelregelung, KPI's und Monitoring

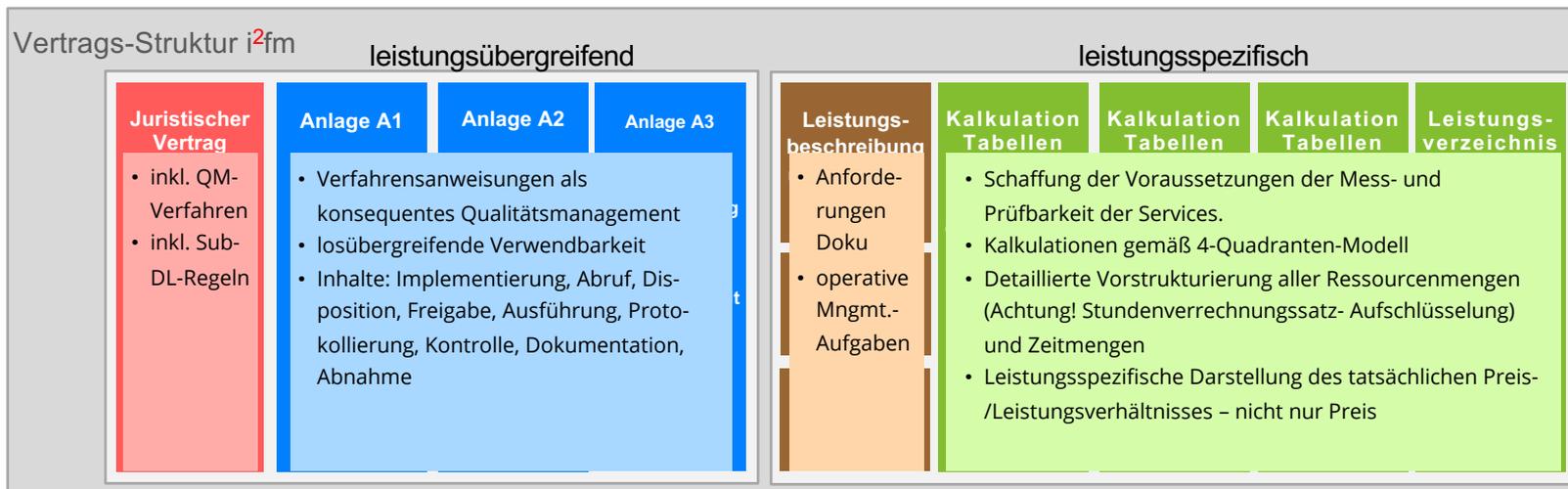
4 Kalkulationsreiter mit insgesamt über 20 Blättern\*

Sicherstellung, dass vollständig nach 4 Quadranten kalkuliert wird und die preistreibenden Faktoren sofort herausgefiltert und verglichen werden können. Es bleibt bei einer Ergebnisvereinbarung, allerdings auf Basis der dafür erforderliche Ressourcen – Preis/Leistungsverhältnis!

die mit \* gekennzeichneten Vertragsteile stellen mengenmäßig die wesentlichen Unterschiede des i<sup>2</sup>fm-Vertragswerkes zum FM-Standardvertrag dar

# VORSCHLAG: NEUE VEREINBARUNGSSTRUKTUR (HIER DER I<sup>2</sup>FM-VERTRAG)

Der Schlüssel sind zahlreiche Vertragsanlagen, die sich exakt am neuen Betreibermodell orientieren



30 Seiten  
+ 15 Seiten\*

Klassische Vertragspositionen zzgl. der juristischen Verankerung aller neuen Betreibermodellelemente: Implementierung, Abruf, Dis-position, Freigabe, Ausführung, Protokollierung, Kontrolle, Dokumentation, Abnahme

80 Seiten\*

Sicherstellung, dass sämtliche für das neue Betreibermodell und insbesondere für die Präventivsteuerung erforderlichen Steuerungs- und Servicemanagementverfahren einheitlich aufgesetzt, verstanden und vereinbart werden. Basierend auf der Darstellung von Mindestanforderung pro Verfahren

40 Seiten\*

klassische Leistungsbeschreibung zzgl. der Verankerung aller qualitäts-erzeugenden Elemente: Qualitätsverständnis, Zielvorgaben, Zeiterfassung, Zeitkategorien, Sanktionsregelung, Personaleinsatz, FSM-Personal, Material-, Werkzeug-, Mittelregelung, KPI's und Monitoring

4 Kalkulationsreiter mit insgesamt über 20 Blättern\*

Sicherstellung, dass vollständig nach 4 Quadranten kalkuliert wird und die preistreibenden Faktoren sofort herausgefiltert und verglichen werden können. Es bleibt bei einer Ergebnisvereinbarung, allerdings auf Basis der dafür erforderliche Ressourcen – Preis/Leistungsverhältnis!

die mit \* gekennzeichneten Vertragsteile stellen mengenmäßig die wesentlichen Unterschiede des i<sup>2</sup>fm-Vertragswerkes zum FM-Standardvertrag dar

## Juristischer Vertrag

### Inhaltsverzeichnis

§ 1	Vertragsgegenstand, Werkvereinbarungen und Leistungsumfang	5
§ 2	Vertragsbestandteile und Rangfolge	6
§ 3	Vertragsbeginn/ Implementierung	7
§ 4	Regelleistungsbeginn/ Vertragslaufzeit	7
§ 5	Regelwerke/ Richtlinien/ Zertifizierungen	8
§ 6	Leistungserbringungszeiten und Zuschläge	9
§ 7	Personaleinsatz des AN	11
§ 8	Einhaltung gesetzlicher Anforderungen zum Personaleinsatz	16
§ 9	Einsatz von Subunternehmern	18
§ 10	Übernahme bestehender Verträge	20
§ 11	Zutritt-, Zugangsregelungen, Sicherheitsvorschriften	20
§ 12	Arbeitsmittel inkl. Verbrauchsmittel	22
§ 13	Pflichten des AN	25
§ 14	Qualitätsniveaus, Kontrollen des AN, Umgang mit Defiziten/ Mängeln	29
§ 15	Leistungsbehinderungen	31
§ 16	Pflichten und Rechte des AG	31
§ 17	Stichproben des AG und Umgang mit Defiziten/ Mängeln	33
§ 18	Leistungsabnahmen, Leistungsverzug, Mängel-/ Gewährleistungsrechte	34
§ 19	Vergütungsregelungen und Abrechnungsmodalitäten	37
§ 20	Preis Anpassungen	39
§ 21	Leistungsänderungen, Mengenanpassungen	40
§ 22	Schadensmeldung und Fundsachen	42
§ 23	Geheimhaltung	43
§ 24	Datenschutz	45
§ 25	Probezeit/ Kündigung/ Vertragsstrafen/ Schadensersatz	46
§ 26	Versicherung	47
§ 27	Leistungsübergang zum Vertragsende	49
§ 28	Geltung für Konzerngesellschaften des AG	51
§ 29	Schlussbestimmungen	52
§ 30	Vertragsanlagen	53

## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- Planung und Ressourceneinsatz
- Leistung und Fertigmeldungen
- Kontrollen und Qualitätssicherung
- Werks-Dokumentation
- Abnahmen

### Welchen Mehrwert bringt es?

- Eindeutige Regelung, welcher Erfolg geschuldet ist
- Qualitätssicherung als Teil der Leistungserbringung
- klare Sub-Regelung

### Wozu führen diese Regeln?

- keine offenen Fragen, was exakt geschuldet ist
- Klare Regelung, wie Sub-Leistungen vom MSA-Dienstleister geschuldet sind

## Juristischer Vertrag

**Art und Weise der Leistungserbringung:** Das Vertragswerk – Facility Services Vertrag mit seinen übergeordneten wie auch spezifischen Vereinbarungen gemäß Auflistung unter § 2 – beschreibt detailliert die Art und Weise und prozessorale Abfolge der Leistungserbringung, die **Anforderungen an die Werk-Beschaffenheit** und den Werks-Erfolg, sowie den Umgang mit einem Werk-Mangel.

**Arbeitszeitnachweise:** Der AN hat grundsätzlich für sämtliche durchgeführten Leistungen und von allen im Objekt eingesetzten **operativen** wie auch **führenden** bzw. **leitenden** Mitarbeitern entsprechende **Arbeitszeitnachweise**, in Papier- und/ oder elektronischer Form, täglich und aktuell zu erstellen und zu archivieren und als Grundlage und ggf. auch Nachweis bezogen auf die ordnungs-/ tarifgerechte Mitarbeiterentlohnung zu verwenden.

Mit der Dokumentation kommt der AN zum einen seinen Nachweispflichten bezüglich des Entsende- und Mindestlohngesetzes bei z.B. Prüfungen durch den Zoll nach, auf der anderen Seite weist der AN gegenüber dem AG die Umsetzung des vertraglich vereinbarten Personalkonzeptes auf Basis seiner Personalkalkulation und -planung, -disposition nach (Details siehe Anlage A2 insbesondere Unterkapitel **Personaleinsatzzeiten auf Basis der Personaldisposition**).

**Steuerung der Subunternehmerleistungen:** Der AN steuert im Unterverhältnis seinen Subunternehmer in vollem Umfang und unter den gleichen Bedingungen wie im Vertragsverhältnis mit dem AG. **Somit gilt dasselbe Steuerungskonzept** und –verfahren, welches durch den AG gegenüber dem AN angewendet wird. Die Sicherstellung der Beherrschung dieses Steuerungsverfahrens – aus der Sicht eines AG – obliegt somit ebenfalls dem AN. Sämtliche Steuerungsaktivitäten sind dabei zu dokumentieren und dem AG in einem geregelt und gemeinsam abgestimmten Verfahren vorzulegen. Explizit gesagt: Auch für **Subunternehmerleistungen** gelten die Voraussetzungen der **Planung, Arbeitsvorbereitung, Arbeitsfreigaben, Protokollierung** und **Kontrollen** (Sicherzustellen durch den Subunternehmer) sowie die **Durchführung von Stichproben** und Abnahmen durch den AN (als Subunternehmerauftraggeber).

**Art und Umfang der Kontrollen (AN):** Der AN ist verpflichtet, vertraglich vereinbarte Leistungen durch den Anforderungen entsprechend ausreichendes und **qualifiziertes Personal kontrollieren** zu lassen. Grundsätzlich gilt, dass Leistungen aus einer werkvertraglichen Regelung als zu 100% kontrolliert zu verstehen sind, sobald sie fertig gemeldet sind. Die tatsächliche Kontrollquote kann mitunter deutlich abweichen und ist mit dem AG im Kontrollplan zu vereinbaren. Kontrollquoten der jeweiligen (Teil-)Werkerfolge sind nicht fix und müssen je nach Kontrollergebnissen des AN wie auch nach Stichprobenergebnissen des AG entsprechend neu angepasst werden.

**Folgen von Leistungsdefiziten/ -mängeln:** Die vom AG im Rahmen seiner Stichproben bzw. auf Basis der Nutzer Defizit-/ Mängel Meldungen an den AN weitergeleiteten Defizite/ Mängel haben mitunter weitreichende Folgen. Dabei werden einzelne Defizite/ Mängel bezogen auf die Nichtbeachtung oder Nichteinhaltung der vertraglichen Vereinbarungen (z.B. Planungs-, Arbeitsvorbereitungs-, Leistungserbringungs-, Leistungsergebnis-, Kontroll-Defizite/ Mängel) als gleichgestellte Mängel i.S. der werkvertraglichen Regelungen zur Leistungsabnahme eingestuft.

Keine  
Kontrollen.  
Freigabe!

## Anlage A1

Grund-  
Verständnis

Dienst-  
leistung

### Inhaltsverzeichnis

I.	<b>GRUNDVERSTÄNDNIS ÜBER DIE ZUSAMMENARBEIT VON AUFTRAGNEHMER UND AUFTRAGGEBER</b> .....	3
II.	<b>DETAILAUSFÜHRUNGEN ZUM GRUNDVERSTÄNDNIS</b> .....	4
	1 GRUNDVERSTÄNDNIS - DIE ENTWICKLUNG EINES GEMEINSAMEN VERTRAGSERFÜLLUNGSVERSTÄNDNIS (LEISTUNGSMODELL).....	4
	2 GRUNDVERSTÄNDNIS – DIE VERANTWORTUNG INNERHALB EINES DEFINIERTEN ROLLENVERSTÄNDNISSES (FUNKTIONSMODELL).....	5
	3 GRUNDVERSTÄNDNIS – DIE ABHÄNGIGKEIT VON BUDGET, INHALT, RESSOURCE UND ZEIT ALS MAß DER PRODUKTISIERUNG EINER DIENSTLEISTUNG (4-QUADRANTEN-MODELL).....	6
	4 DETAILAUSFÜHRUNGEN ZUM GRUNDVERSTÄNDNIS – DER KONSEQUENTE UMGANG MIT LEISTUNGSDEFIZITEN .....	8
III.	<b>GRUNDVERSTÄNDNIS ÜBER DIE ZUSAMMENARBEIT VON AUFTRAGNEHMER UND AUFTRAGGEBER (FRAGEBOGEN)</b> .....	10
IV.	<b>ZUSAMMENFÜHRUNG DER DREI BASISMODELLE IN EINEM HAUPTPROZESS</b> .....	13

## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- vollständiges Vertragserfüllungs- u. Verantwortungsverständnis
- Was Leistung- und Qualität ist
- Woraus Dienstleistung besteht und wie sie IMMER abzulaufen hat

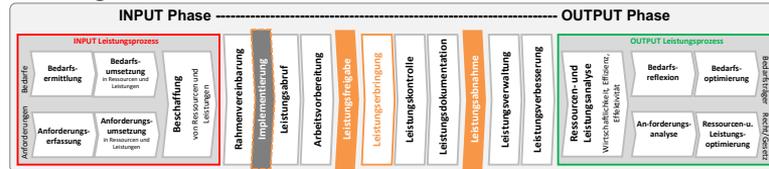
### Welchen Mehrwert bringt es?

- Verantwortung ist eindeutig geklärt
- Leistung ist geklärt
- Abläufe sind geklärt
- Ressourcenverständnis ist geklärt

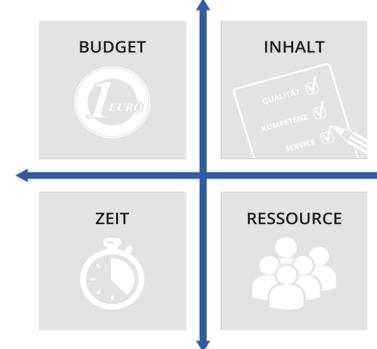
### Wozu führen diese Regeln?

- einheitliche Abläufe
- einheitliches Qualitätsverständnis
- Zusammenarbeit ist geklärt
- Basis für Sub-Vergaben ist gelegt

## Leistungsmodell



## Produktisierungsmodell



## Funktionsmodell

Betrieb	<b>Facility Performance Management</b>	Wahrnehmung der <b>Leistungsverantwortung</b>	Sicherstellung der <b>Bedarfs-erfüllung</b>
	<b>Facility Object Management</b>	Wahrnehmung der <b>Objektverantwortung</b>	Sicherstellung der <b>Anforderungs-erfüllung</b>
	<b>Facility Services Management</b>	Wahrnehmung der <b>Auftragsverantwortung</b>	Sicherstellung der <b>Auftragserfüllung</b>
Dienste	<b>Facility und Property Services</b>	Wahrnehmung der <b>Ausführungsverantwortung</b>	Sicherstellung der <b>Leistungserbringung</b>

## Anlage A1

### Grund- Verständnis

### Dienst- leistung

**Leistungserbringungsprozess:** AG und AN haben das gleiche Verständnis über den übergeordneten Leistungserbringungsprozess, der einer jeden Dienstleistung zu Grunde liegt. So sind typische werkvertragliche Grundprinzipien, wie Freigaben zur Leistungserbringung nach vollständiger Arbeitsvorbereitung und auch die erfolgreiche Abnahme einer Leistung nach vollständiger Leistungserbringung, zu verinnerlichen und konsequent umzusetzen (*Leistungsmodell*).

**Funktion und Verantwortung:** AG und AN haben beim wiederkehrenden Durchschreiten des Leistungsprozesses das gleiche Verständnis bezüglich ihrer jeweiligen Funktionen und Verantwortung. Während der AG in der Funktion als Dienstleistungssteuerer im Prinzip „nur“ eine steuernde Funktion ausübt (u.a. Freigaben, Stichproben, Abnahmen), trägt der AN die eigentliche Verantwortung für die stets ordnungsgemäße und vollständig durchgeführte Leistungserbringung inkl. der benötigten Planungen, Arbeitsvorbereitung, Kontrollen, Nachbesserungen und Dokumentationsanforderungen (*Funktionsmodell*).

**Preis-/ Leistungsprinzip:** AG und AN haben das gleiche Verständnis über die notwendige Transparenz bezüglich der Leistungserbringung im Allgemeinen und der zugehörigen Dokumentationen im Speziellen. So basieren jegliche notwendigen Entscheidungen wie auch leistungsbezogenen Nachweise, stets auf dem Preis-/ Leistungsprinzip. Dieses Prinzip setzt die Kosten in einen engen Bezug zu den Inhalten der Leistungserbringung, den dafür eingesetzten ausführenden, wie auch leitenden Personal Ressourcen und den jeweils dafür aufgewendeten Leistungszeiten (*4-Quadranten-Modell*).

**Definiertes Qualitätsniveau:** AG und AN haben das gleiche Verständnis über die Leistungsqualität und das Leistungsergebnis. Dies bezieht sich sowohl auf die Einhaltung von vereinbarten Fertigstellungsterminen und Leistungsqualitätsniveaus, als auch auf die Einhaltung jeglicher vertraglicher Vereinbarungen inkl. der Vorgaben von Seiten des Gesetzgebers u.a. Entsendegesetz, Mindestlohn (*Qualitätsniveau = Leistungsweg und Leistungsergebnis*).

**Implementierung und Planung:** AG und AN haben das gleiche Verständnis, dass die Einhaltung jeglicher Vertraglicher Vereinbarungen nur durch eine konsequente und eng abgestimmte Implementierungsarbeit– basierend auf den Methoden und Instrumenten des Projektmanagements– wie auch stetig vorausschauende Planung im nachfolgenden Regelbetrieb erreicht werden kann (*Prozessbezug*).

## Anlage A2

Sicherungs-  
verfahren

Werks-  
vertragliche  
Leistungen

### INHALTSVERZEICHNIS

#### I GEMEINSAMES GRUNDVERSTÄNDNIS VON AG UND AN BEZOGEN AUF DIE NACHWEISLICHE SICHERSTELLUNG VON VERTRAGLICHEN VEREINBARUNGEN . 4

#### II SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AN ZUR **PERSONALPLANUNG** UND **PERSONALDISPOSITION** ..... 9

- 1 PERSONALBEDARF (SICHERSTELLUNG DER KALKULIERTEN/ VERTRAGLICH VEREINBARTEN/ ZU PLANENDEN PERSONALVORGABEN).....
- 2 PERSONALBESTAND AUF BASIS DES PERSONALBEDARFS (SICHERSTELLUNG EINZELPERSON BEZOGENEN EINSATZ- UND LEISTUNGSFAHIGKEIT) .....
- 3 PERSONALDISPOSITION AUF BASIS DES PERSONALBESTANDS (SICHERSTELLUNG AUFGABENBEZOGENEN PERSONALZUTEILUNG) .....
- 4 PERSONALEINSATZZEITEN AUF BASIS DER PERSONALDISPOSITION (SICHERSTELLUNG AUFWANDSBEZOGENEN PERSONALEINSATZES).....

#### III SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AN ZUR **ARBEITSMITTELUND ARBEITSMITTELDISPOSITION** .....

- 1 ARBEITSMITTELBEDARF (SICHERSTELLUNG DER KALKULIERTEN/ VERTRAGLICH VEREINBARTEN/ ZU PLANENDEN ARBEITSMITTELVORGABEN).....
- 2 ARBEITSMITTELBESTAND AUF BASIS DES ARBEITSMITTELBEDARFS (SICHERSTELLUNG ARBEITSMITTELBEZOGENEN VERFÜGBARKEIT) .....
- 3 ARBEITSMITTELDISPOSITION AUF BASIS DES ARBEITSMITTELBESTANDS (SICHERSTELLUNG DER AUFGABEN/ PERSONEN/ LAGERRAUM BEZOGENEN ARBEITSMITTELVORGABEN).....

#### IV SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AN ZUR **ARBEITSVORBEREITUNG** UND **ARBEITSNACHBEREITUNG**.....

- 1 ARBEITSVOR-/ NACHBEREITENDEN LEISTUNGEN DER LEISTUNGSVERANTWORTLICHEN FÜHRUNGSKRÄFTE DES AN (SICHERSTELLUNG DER EINSATZ-/ LEISTUNGSFAHIGKEIT UNMITTLBAR VOR LEISTUNGSBEGINN).....
- 2 ARBEITSVOR-/ NACHBEREITUNG DER OPERATIVEN KRÄFTE DES AN (SICHERSTELLUNG DER EINSATZ-/ LEISTUNGSFAHIGKEIT UNMITTLBAR VOR LEISTUNGSBEGINN).....
- 3 MELDEPROZEDERE BEI DEFIZITEN INNERHALB DER ARBEITSVORBEREITUNG.....
- 4 LEISTUNGSFREIGABE DURCH DEN AG BEI NACHWEISFÜHRUNG DER ARBEITSDURCH DEN AN (SICHERSTELLUNG DER LEISTUNGS- UND EINSATZFAHIGKEIT VOR ARBEITSBEGINN) .....

#### V SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AN **ARBEITSAUSFÜHRUNG** UND **LEISTUNGSERBRINGUNG** DES AN .....

- 1 LEISTUNGSVERANTWORTLICHEN FACH-/ FÜHRUNGSKRÄFTE DES AN (SICHERSTELLUNG DER DOKUMENTIERTEN LEISTUNGSERBRINGUNG/ EINHALTUNG VERTRAGLICHER VEREINBARUNGEN)..... 31
- 2 OPERATIV/ AUSFÜHRENDEN ARBEITSKRÄFTE DES AN (SICHERSTELLUNG DER DOKUMENTIERTEN LEISTUNGSERBRINGUNG/ EINHALTUNG VERTRAGLICHER VEREINBARUNGEN)..... 33
- 3 MELDEPROZEDERE BEI DEFIZITEN INNERHALB LEISTUNGSERBRINGUNG/ ARBEITSAUSFÜHRUNG..... 34

#### VI SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AN ZUR DURCHFÜHRUNG VON **KONTROLLEN**..... 35

- 1 ZWECK UND RECHTSFOLGEN VON KONTROLLEN..... 35
- 2 NACHWEISFÜHRUNG DER DURCHFÜHRTEN KONTROLLEN GEGÜBER DEM AG..... 36
- 3 MELDEPROZEDERE BEI DURCH KONTROLLEN AUFGEDECKTEN DEFIZITEN UND INNERHALB DER KONTROLLEN SELBST..... 40

#### VII SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AN ZUR **FERTIGMELDUNG VON LEISTUNGEN** ..... 41

- 1 ZWECK UND RECHTSFOLGEN DER FERTIGMELDUNG..... 41
- 2 FERTIGMELDUNG VON LEISTUNGEN UND VERTRAGLICHEN VEREINBARUNGEN ..... 43

#### VIII ..... SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AG ZUR DURCHFÜHRUNG VON **STICHPROBEN**..... 47

- 1 FESTLEGUNGEN ZUM AG STICHPROBENVERFAHREN (MINDESTANFORDERUNGEN)..... 47
- 2 NACHWEISFÜHRUNG DER DURCHFÜHRTEN STICHPROBEN UND MELDEPROZEDERE ..... 52
- 3 AUFWANDSENTSCHÄDIGUNGSREGELUNG..... 56

#### IX SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN ZWISCHEN AG UND AN ZUR **ABNAHME** BEZOGEN AUF DIE VERTRAGLICHEN VEREINBARUNGEN..... 57

- 1 FESTLEGUNGEN ZUM ABNAHMEVERFAHREN (MINDESTANFORDERUNGEN)..... 57
- 2 MONITORING VERFAHREN ZWISCHEN AG UND AN BEZOGEN AUF DIE ABGENOMMENEN LEISTUNGEN..... 63

#### X SICHERUNGS-/ NACHWEISVERFAHREN DES AG DURCH **AUDITIERUNG** ..... 68

- 1 IMPLEMENTIERUNGSAUDIT AUF VERTRAGSKONFORMITÄT..... 68
- 2 REGELBETRIEBSAUDIT AUF VERTRAGSKONFORMITÄT..... 70

#### XI ANHANG..... 71

## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- Planung nebst Nachweisführung
- Disposition nebst Nachweisführung
- Arbeitsmittel nebst Nachweisführung
- Ausführung und Fertigmeldungen
- Kontrollen nebst Nachweisführung
- Stichprobenregelung durch den AG
- Abnahmeregelung und -prozesse

### Welchen Mehrwert bringt es?

- eindeutigste Nachweisführung
- eindeutigste Regelung aller qualitätssichernden Teilprozesse
- vollständiges Abnahmeverfahren

### Wozu führen diese Regeln?

- keine Streitigkeiten mehr über Dokumentation und Nachweise
- erstmalig vollständiges Qualitätsmanagement im Sinne der Input-Logik

## Anlage A2

### Sicherungs- verfahren

### Werks- vertragliche Leistungen

**Werk Beschaffenheit:** Die im Vertragswerk zwischen AG und AN geschlossenen Vereinbarungen definieren die Beschaffenheit des Werkes und damit den eigentlichen Werks Erfolg, den der AN im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben des Werkvertrages zu erfüllen hat (Nachweis über Sach- und Rechtsmängel Freiheit).

**Werk Erfolg:** Diese Vereinbarungen beziehen sich auf einen Leistungsprozess, der die Herstellung eines Werkes, wie auch die Herbeiführung dieses Werkes detailliert im Sinne von Teil-Erfolgen definiert (Implementierungserfolg, Planungs- und Arbeitsvorbereitungserfolg, Leistungsausführungs- und Leistungsergebniserfolg, Leistungskontroll- und Abnahmeerfolg).

**Sicherungsverfahren:** Der AN und AG stützen sich dabei auf die in diesem Dokument nachfolgend im Detail definierten Sicherungs-/ Nachweisverfahren, die neben der Sicherstellungsfunktion als Nachweis gegenüber dem AG – im Falle der Stichproben als Nachweis gegenüber dem AN – dienen.

- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AN zur Personalplanung und Personaldisposition
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AN zur Arbeitsmittelplanung und Arbeitsmitteldisposition
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AN zur Arbeitsvorbereitung und Arbeitsnachbereitung
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AN zur Arbeitsausführung und Leistungserbringung
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AN zur Durchführung von Kontrollen
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AN zur Fertigmeldung von Leistungen
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AG zur Durchführung von Stichproben
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren zwischen AG und AN zur Abnahme bezogen auf die vertraglichen Vereinbarungen
- Sicherungs-/ Nachweisverfahren des AG durch Auditierung

### Nachweisführung Personalbedarf

- » **Kalkulierter und geplanter Personalbedarf:** Der AN hat den zur Vertragserfüllung kalkulierten und dementsprechend geplanten Personalbedarf (Personalstamm ohne Springer) in dem Dokument Personalplanung Soll/ -Ist Vergleich zu Beginn der Implementierung gegenüber dem AG erstmals nachzuweisen.
- » **Aktualisierung und Einsichtnahme:** Das Dokument Personalplanung Soll/ -Ist Vergleich ist abnahmerelevant und vom AN alle 2 Wochen im Rahmen der Implementierung und dann monatlich nach erfolgtem Regelbetrieb zu aktualisieren und aktiv fertig zu melden. Auf Anfrage des AG und zur Abnahme hat der AN den Personalbestand transparent offen zu legen, bzw. zur Verfügung zu stellen.
- » Das Dokument wird dem AN nach Vertragsunterzeichnung zum Start der Implementierung zur Verfügung gestellt.

### Nachweisführung Personaldisposition:

- » **Disponierter Personaleinsatz:** Der AN hat für jede abgerufene Leistung eine Personaldisposition vorzunehmen und damit den dafür geplanten Personaleinsatz nachzuweisen. Die Zuordnung des Personals auf die jeweiligen Aufträge ist im CAFM-System des AGs vorzunehmen und muss stets den gesetzlichen, vertraglichen Vorgaben und Richtlinien entsprechen. Etwaige Qualifikationsnachweise sind gemäß Punkt II.2.3 vorzuhalten und auf Anfrage offen zu legen.
- » **Dispositionsanpassungen:** Disponierte Arbeitseinsätze sind bei kurzfristigen Personaländerungen durch den Einsatz von Springerkräften und entsprechende Dispositionsanpassungen (z.B. Namensänderungen/ Verschiebung von Einsatzzeiten) sicherzustellen.
- » **Ausschluss/ Vermeidung von Arbeitsaufteilung:** Eine „Zusammenlegung“ von disponierten Leistungen auf eine oder mehrere Personen ohne entsprechende Verlängerung der verfügbaren Arbeitszeit ist dabei auszuschließen; kann nur im Ausnahmefall (z.B. Grippewelle, Pandemie) und nur bei vorheriger Genehmigung durch den AG erfolgen.

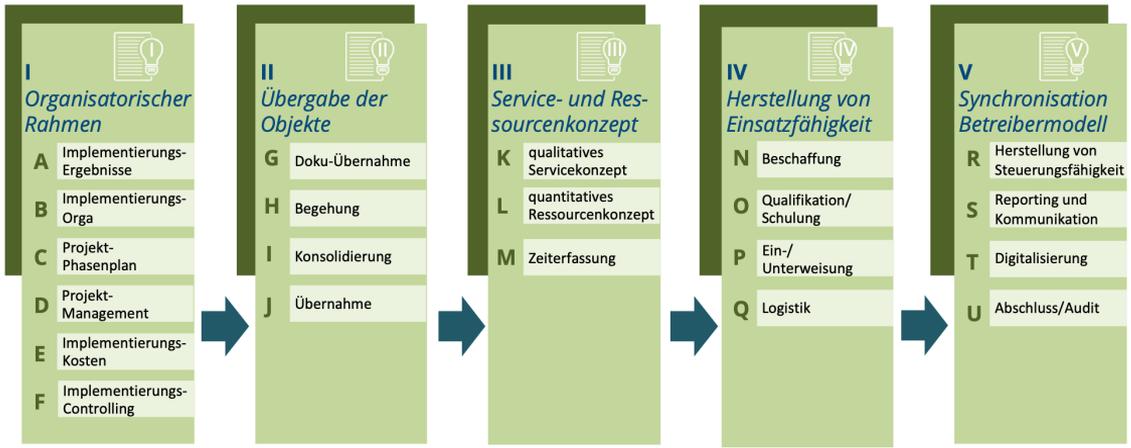
## Anlage A3

Implementierung & Mobilisierung

der Leistungs- & Einsatzfähigkeit

## Inhaltsverzeichnis

I	ZIEL DER IMPLEMENTIERUNG .....	4
II	GRUNDVERSTÄNDNIS DER IMPLEMENTIERUNG .....	8
1	WESENTLICHE ELEMENTE UND REGELUNGEN .....	8
2	QUALITÄTSSICHERUNG WÄHREND DER IMPLEMENTIERUNG .....	9
III	VERFAHREN DER IMPLEMENTIERUNG .....	11
1	HANDLUNGSFELDER UND THEMENGEBIETE .....	11
2	UMSETZUNGS-ROUTINE .....	11
3	DOKUMENTEN-CONTROLLING .....	16
IV	HANDLUNGSFELDER UND THEMENGEBIETE DER IMPLEMENTIERUNG .....	19
1	HANDLUNGSFELD I – ORGANISATORISCHER RAHMEN .....	19
	Themengebiet A – Implementierungs-Ergebnisse .....	19
	Themengebiet B – Implementierungs-Organisation .....	20
	Themengebiet C – Projektphasenplan .....	22
	Themengebiet D – Projektmanagement .....	23
	Themengebiet E – Implementierungs-Kosten .....	27
	Themengebiet F – Implementierungs-Controlling .....	27
2	HANDLUNGSFELD II – ÜBERGABE DER OBJEKTE .....	28
	Themengebiet G – Dokumenten-Übernahme .....	29
	Themengebiet H – Begehung .....	30
	Themengebiet I – Konsolidierung .....	30



## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- die gesamte Planungsphase, insbesondere für Subvergaben
- Provider wird zur Planung angeleitet
- hier entsteht das quantitative Ressourcenkonzept

### Welchen Mehrwert bringt es?

- Übernahme offiziell und rechtlich sauber vorgenommen u. geregelt
- Geplanter Ressourceneinsatz ist vollständig klar
- Preis-/Leistungsverhältnis steht

### Wozu führen diese Regeln?

- Provider plant den gesamten Ressourceneinsatz nebst Subvergaben passend zur Kalkulation
- Quelle für Mehrungen und Nachforderungen ausgemerzt!

## Anlage A3

Implementierung & Mobilisierung  
der  
Leistungs- & Einsatzfähigkeit

### **I Ziel der Implementierung**

#### **(1) Ziel dieses Dokuments bzw. des Implementierungs-Leitfadens:**

- » Dieses Dokument ist die Darstellung und Erläuterung eines strukturierten und standardisierten Verfahrens zur Umsetzung einer erfolgreichen Implementierung.
- » Das Dokument ist ein Implementierungs-Leitfaden. Als Leitfaden regelt er übergreifend für die ausgeschriebenen Lose und Leistungsfelder die in der Implementierung zu berücksichtigenden Handlungsfelder und Themengebiete.
- » Operative Umsetzungsdetails der Implementierung der jeweiligen Leistungsfelder sind vom AN im Zuge der Abarbeitung der einzelnen Themengebiete auf Grundlage der Expertise und Erfahrungen des AN einzubringen, ggf. (weiter) zu entwickeln und umzusetzen.

#### **(2) Relevanz der Implementierung:**

- » Die Implementierung ist die Phase nach Vertragsunterzeichnung und vor dem Start des Regelbetriebs.
- » Die Implementierung stellt somit die maßgebliche Umsetzungsphase bzgl. der Vorbereitung und Planung des vereinbarten Leistungsumfangs dar.
- » Die Implementierung hat Projekt-Charakter und ist somit als Projekt zu verstehen.

#### **(3) Ziel der Implementierung:**

- » Ziel der Implementierung ist es, die Grundlagen und Voraussetzungen zu schaffen, so dass ab dem 1. Tag des Regelbetriebs die vereinbarten und geschuldeten Leistungen vollständig (= 100%-ig) erbracht werden.

#### **(4) Teil-Ziele:**

- » Damit das Ziel der vollständigen Leistungserbringung ab dem 1. Tag des Regelbetriebs möglich ist, sind folgende Teil-Ziele während der Implementierung zu erreichen:
- » Erreichung vollständiger Einsatz- und Leistungsfähigkeit zum Start des Regelbetriebs,
- » Qualitative und quantitative Übernahme aller Objekte unter Abgleich des Servicekonzepts und Zuordnung aller erforderlichen Ressourcen (Personen, Zeitansätze, Material, Werkzeuge, Betriebsmittel und Ersatzteile),
- » Einhaltung des Zeit-, Kapazitäten- und Maßnahmenplans,
- » Einhaltung des Kostenrahmens der Implementierung inkl. des Projekt-Controllings,
- » Sicherstellung der vollständigen Steuerungsfähigkeit,
- » Sicherstellung vollständiger Servicemanagement-Abläufe, Anbindung an die Systeme.

#### **(5) Verantwortung für den geschuldeten Erfolg der Implementierung**

- » Die Implementierung ist Teil des Vertrages und damit Bestandteil der vom AN vertraglich übernommen Leistungen.
- » Damit ist der AN verantwortlich für den Erfolg der Implementierung. Der AG hat bei der Implementierung – wie auch bei den weiteren vertraglichen Leistungen – eine Mitwirkungspflicht. Unabhängig davon ist eine erfolgreiche Implementierung wie auch der Regelbetrieb gemeinsames Interesse von AN und AG.
- » Der AN hat eine Holschuld für ggf. zusätzlich benötigte Informationen und/oder Unterstützung durch den AG. Dies beinhaltet ausdrücklich auch die Zusammenarbeit/ Abstimmung bei der Übernahme der Leistungen vom Vordienstleister bzw. von weiteren verantwortlichen Personen oder Unternehmen im direkten Umfeld des AG. Im Falle von möglichen Ereignissen, welchen den geschuldeten Erfolg beeinträchtigen könnten, informiert der AN den AG unverzüglich schriftlich.

Leistungs-  
beschreibung  
übergeordnet

INHALTSVERZEICHNIS	
<b>I</b>	<b>VORBEMERKUNGEN.....4</b>
1	ALS AUFTRAGGEBER .....4
2	AUFBAU UND STRUKTUR DER LEISTUNGSBESCHREIBUNG TEIL 1, 2, 3, 4 .....5
<b>II</b>	<b>LEISTUNGSUMFANG, ZIELVORGABEN, IMPLEMENTIERUNGSPROZESS (ÜV).....6</b>
1	LEISTUNGSFELDER DER LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND DEREN ZUORDNUNG .....6
2	ZIELVORGABEN DER LEISTUNGSFELDER .....7
3	IMPLEMENTIERUNGSPROZESS DER LEISTUNGSFELDER .....9
<b>III</b>	<b>PERSONALEINSATZ (ÜV).....11</b>
1	PERSONALSTAMM – GRUNDSÄTZLICHE VEREINBARUNGEN .....11
2	PERSONALQUALIFIKATION - TECHNISCHE SERVICES .....12
3	PERSONALQUALIFIKATION – INFRASTRUKTURELLE SERVICES .....15
4	PERSONALQUALIFIKATION - SICHERUNGS SERVICES .....16
5	BERUFSPERFAHRUNG, FIRMENZUGEHÖRIGKEIT UND OBJEKTERFAHRUNG .....19
6	„SOFT SKILLS“ – ANFORDERUNGEN .....19
7	ARBEITSKLEIDUNG, LEISTUNGSZEITEN, ARBEITSSICHERHEIT .....20
8	ARBEITSPLATZBESCHREIBUNG, ARBEITSPLANUNG, MELDUNGEN UND EMPFEHLUNGEN .....23
9	ZEITERFASSUNG PERSONALEINSATZ .....25
<b>IV</b>	<b>ARBEITSMITTEL (ÜV).....29</b>
1	ALLGEMEINE HINWEISE ZU ARBEITSMITTELN .....29
2	KOMMUNIKATIONSGERÄTE DES AN .....30
3	VOM AG BEREITGESTELLTE ARBEITSMITTEL.....30
4	RÄUMLICHKEITEN, LAGERFLÄCHEN, MEDIENVERSORGUNG.....31
5	ERSATZ-/VERSCHEIBTEILE UND VERBRAUCHSMITTELN (SCHWERPUNKT TECHNISCHE SERVICES) .....32
6	ARBEITSMITTEL (SCHWERPUNKT INFRASTRUKTURELLE SERVICES).....34
7	BETRIEBS-/ HILFSSTOFFE, GEFÄHRSTOFFE, REINIGUNGSCHEMIE INKL. VERBRAUCHSMITTEL (SCHWERPUNKT INFRASTRUKTURELLE SERVICES).....35
<b>V</b>	<b>LEISTUNGSPLANUNG, LEISTUNGSDURCHFÜHRUNG (ÜV).....37</b>
<b>VI</b>	<b>ZUSAMMENARBEIT AG UND AN IM TAGESGESCHÄFT (ÜV).....39</b>
1	ABSTIMMUNGSPROZESSE STRUKTURIEREN UND ENTSCHEIDUNGEN VORBEREITEN .....39
2	MAßNAHMEN PRIORISIEREN UND ABGESTIMMT FIXIEREN .....40
3	VERGÜTUNGSREGELUNGEN .....41
<b>VII</b>	<b>NUTZUNG VON IT SYSTEMEN (ÜV).....43</b>
1	CAF M SYSTEM DES AG .....43
2	EDV-GESTÜTZTES BEWIRTSCHAFTUNGSSYSTEM DES AN .....44
<b>VIII</b>	<b>LEISTUNGEN FÜR VOM AG BEAUFTRAGTE DRITTUNTERNEHMEN (ÜV).....45</b>
<b>IX</b>	<b>LEISTUNGEN FÜR VOM AN BEAUFTRAGTE SUBUNTERNEHMEN (ÜV).....46</b>
<b>X</b>	<b>LEISTUNGSFELD FACILITY SERVICES MANAGEMENT (LOS 1-9) .....48</b>
1	ROLLE UND FUNKTION DES/ DER FACILITY SERVICES MANAGER (FSM) .....48
2	SICHERSTELLEN DER VERTRAGS-/ KALKULATIONSKENNTNIS .....49
3	SICHERSTELLEN DER LEISTUNGSERBRINGUNG .....49
4	DOKUMENTATION DER LEISTUNGSERBRINGUNG .....53
5	PFLEGE DER BESTANDSDOKUMENTATION .....53
6	PFLEGE DER STAMMDATEN .....54
7	UNTERSTÜTZUNG BEI DER GEWAHRLEISTUNGSVERFOLGUNG DES AG .....55
8	DOKUMENTATION VERTRAGSERFÜLLUNG .....55
<b>XI</b>	<b>LEISTUNGSFELD NOT UND STÖRDIENTS/ SERVICE HOTLINE (LOS 1-3).....48</b>
1	GRUNDZÜGE DES STÖRUNGSMANAGEMENTS UND DES NOT- UND STÖRDIENTS .....48
2	REAKTIONS- UND BEHEBUNGSZEITEN DES NOT- UND STÖRDIENTS .....48
3	SERVICE HOTLINE (HELPEDESK) MIT TICKET SYSTEM .....48
4	PERSONALANFORDERUNGEN .....48
5	HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG .....48

## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- eindeutige Beschreibung der übergeordneten Leistungserbringung
- Standortübergreifend
- alles eingebettet in das neue Steuerungsmodell

### Welchen Mehrwert bringt es?

- es ist nicht nur beschrieben, was wo wie häufig und wieviel gemacht werden muss, sondern insbesondere auch wie, auf welche Weise, unter welchen Voraussetzungen und Vorgaben

### Wozu führen diese Regeln?

- keine Streitigkeiten über die Ausführung
- insbesondere bei Sub-Vergaben sorgen die Beschreibungen für Klarheit

Leistungs-  
beschreibung  
Technik

Leistungs-  
beschreibung  
Infrastruktur

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>I ÜBERGEORDNETE VEREINBARUNGEN GEBÄUDEREINIGUNGSSERVICES</b> .....	4
1 ANFORDERUNGEN WERTERHALTENDE, HYGIENISCHEN REINIGUNG.....	4
2 ANFORDERUNGEN REINIGUNGSDURCHFÜHRUNG.....	6
3 KALKULATIONSTABELLEN DER GEBÄUDEREINIGUNG.....	11
<b>II LEISTUNGSFELD OBJEKT-/ FLÄCHENÜBERNAHME</b> .....	14
1 DURCHFÜHRUNGSPROZEDERE.....	14
2 ÜBERTRAGUNG VON VERANTWORTUNG, BETREIBERPFLICHTEN UND GEWÄHRLEISTUNGSVERFOLGUNG.....	16
3 OBJEKT-/ FLÄCHENVERZEICHNISSE.....	18
4 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	19
<b>III LEISTUNGSFELD INTERVALLREINIGUNG (UNTERHALTSREINIGUNG)</b> .....	21
1 LEISTUNGSDURCHFÜHRUNGSZEITEN, KALKULATIONSVORGABEN UND SERVICE-LEVEL.....	21
2 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	22
<b>IV LEISTUNGSFELD GLAS- UND FASSADENREINIGUNG</b> .....	24
1 ERGÄNZENDE ANFORDERUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG.....	
2 LEISTUNGSDURCHFÜHRUNGSZEITEN.....	
3 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	
<b>V LEISTUNGSFELD PRÄSENZREINIGUNG</b> .....	
<b>VI LEISTUNGSFELD ZUSATZLEISTUNGEN, REGIEARBEITEN, ANLAGENREPARATUR</b> .....	
1 ERGÄNZENDE VEREINBARUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG.....	
2 ERGÄNZENDE VEREINBARUNGEN ZU EINZELNEN ZUSATZLEISTUNGEN.....	
3 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	
<b>VII LEISTUNGSFELD VERANSTALTUNGSREINIGUNG</b> .....	
1 ERGÄNZENDE ANFORDERUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG.....	
2 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	
<b>VIII LEISTUNGSFELD ZWISCHENREINIGUNGEN, PFLEGEBEHÄLTNISSE, GRUNDREINIGUNG</b> .....	
1 ZWISCHENREINIGUNGEN UND PFLEGEBEHANDLUNGEN.....	
2 GRUNDREINIGUNG (INTENSIVREINIGUNG).....	
3 PROZESS DER BEAUFTRAGUNG UND ABNAHME VON GRUNDREINIGUNGEN.....	
4 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	
<b>IX LEISTUNGSFELD REINIGUNG UND PFLEGE DER AUBENANLAGE</b> .....	
<b>WINTERDIENST/ SCHÄDLINGSBEKÄMPFUNG</b> .....	
1 ERGÄNZENDE ANFORDERUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG.....	
2 SOMMERDIENST / REINIGUNG UND FUNKTIONSERHALT, KONTROLLGÄNGE, VERKEHRSSICHERHEIT.....	49
3 WINTERDIENST.....	63
4 GRÜNPFLEGE (AUßEN).....	57
5 PFLEGE DER INNENBEGRIÜNUNG.....	59
6 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	61
<b>X LEISTUNGSFELD SCHÄDLINGSBEKÄMPFUNG</b> .....	63
1 PROZEDERE, VORGABEN, NACHWEISE.....	63
2 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	69
<b>XI BESONDERHEITEN BEI DER LEISTUNGSERBRINGUNG AUF GRUND DER ERFAHRUNGEN DER LETZTEN BETRIEBSJAHRE</b> .....	71
<b>XII ANHANG</b> .....	72

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>I LEISTUNGSFELD ANLAGEN-/ FLÄCHENÜBERNAHME</b> .....	3
1 PROZEDERE, VORGABEN UND NACHWEISE.....	3
2 ÜBERTRAGUNG VON VERANTWORTUNG, BETREIBERPFLICHTEN UND GEWÄHRLEISTUNGSVERFOLGUNG.....	5
3 ANLAGEN UND PFLEGE DER ANLAGEN-/ FLÄCHENVERZEICHNISSE.....	7
4 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	8
<b>II LEISTUNGSFELD BEDIENEN, INSPIZIEREN, PRÜFEN</b> .....	9
5 BEGRIFFLICHKEITEN, VORGABEN UND NACHWEISE.....	9
6 GEBÄUDELEITTECHNIK BEDIENEN, INSPIZIEREN, PRÜFEN.....	11
7 SICHERHEITSTECHNISCHEN ANLAGEN BEDIENEN, INSPIZIEREN, PRÜFEN.....	13
8 GEBÄUDELEITTECHNIK INKL. REGELUNGSTECHNIK BEDIENEN, INSPIZIEREN, PRÜFEN.....	14
9 „AD HOC“-ZUSATZBEDARF BEDIENEN, INSPIZIEREN, PRÜFEN.....	17
10 ENERGIEMANAGEMENT (ENERGIEEFFIZIENTES NACHPFLEGEN, NACHRÜSTEN).....	18
11 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	23
<b>III LEISTUNGSFELD WARTUNGEN</b> .....	24
1 PROZEDERE, VORGABEN UND NACHWEISE.....	24
2 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	27
<b>IV LEISTUNGSFELD GESETZLICHE PRÜFUNGEN</b> .....	29
1 PROZEDERE, VORGABEN UND NACHWEISE.....	29
2 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	33
<b>V LEISTUNGSFELD INSTANDESETZUNGEN INKL. PROJEKTLEISTUNGEN</b> .....	34
1 PROZEDERE, VORGABEN UND NACHWEISE.....	34
2 ABRECHNUNG UND VERGÜTTUNG VON INSTANDESETZUNGSMÄßNAHMEN.....	38
3 PROJEKTARBEITEN UND SONDERLEISTUNGEN.....	39
4 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	40
<b>VI LEISTUNGSFELD TECHNISCHER HAUSSERVICE</b> .....	41
1 PROZEDERE, VORGABEN, NACHWEISE.....	41
2 HAUSSERVICE: PRIORITÄT 1 – BETREIBERPFLICHTEN/ OBJEKTBESTAND.....	43
3 HAUSSERVICE: PRIORITÄT 2 – SICHERSTELLUNG VON FACILITY SERVICES (FREMDELEISTUNG).....	44
4 HAUSSERVICE: PRIORITÄT 2 – SICHERSTELLUNG VON FACILITY SERVICES (EIGENLEISTUNG).....	45
5 HINWEISE ZUR KALKULATION FÜR DEN REGELBETRIEB UND DIE IMPLEMENTIERUNG.....	54
<b>VII BESONDERHEITEN BEI DER LEISTUNGSERBRINGUNG AUF GRUND DER ERFAHRUNGEN DER LETZTEN BETRIEBSJAHRE</b> .....	55
<b>VIII ANHANG</b> .....	56

## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- jedes Los wird einzeln beschrieben
- Nicht nur die Ausführung wird beschrieben, sondern insbesondere auch, was „drumherum“ getan werden muss, um überhaupt zu leisten

### Welchen Mehrwert bringt es?

- klare und eindeutige Leistungsregelung
- je Los eine eigene Beschreibung
- orientiert sich strikt am Servicekonzept

### Wozu führen diese Regeln?

- Klarheit
- Eindeutigkeit
- insbesondere bei Sub-Vergaben



*Handwritten red text:*  
LV  
 "Standard-LV"  
 "??!"

### K1 – Grundlagen

- Regionen
- Verrechenbare Tage
- Stundenverrechnungssätze
- Arbeitsmittel, Materialkosten, Subunternehmen-Fee
- Alle Nicht-Regelleistungen

### K2 – Regelleistungen

- Kosten je Empfänger und Tätigkeiten
- Gesamtstunden pro Monat/Jahr
- Gesamt-Aufwand in EUR pro Monat/Jahr

### K3 – Preisübersicht

- Zusammenführung der Kosten
- Darstellung je Leistungsbild der Regelleistung
- Separierte Nicht-Regelleistungen

## Kernpunkte des Vertragslements

### Was ist geregelt?

- sämtliche Stundensätze, die eingesetzt werden
- sämtliche kostenverursachenden Faktoren
- Material- und Nebenkosten

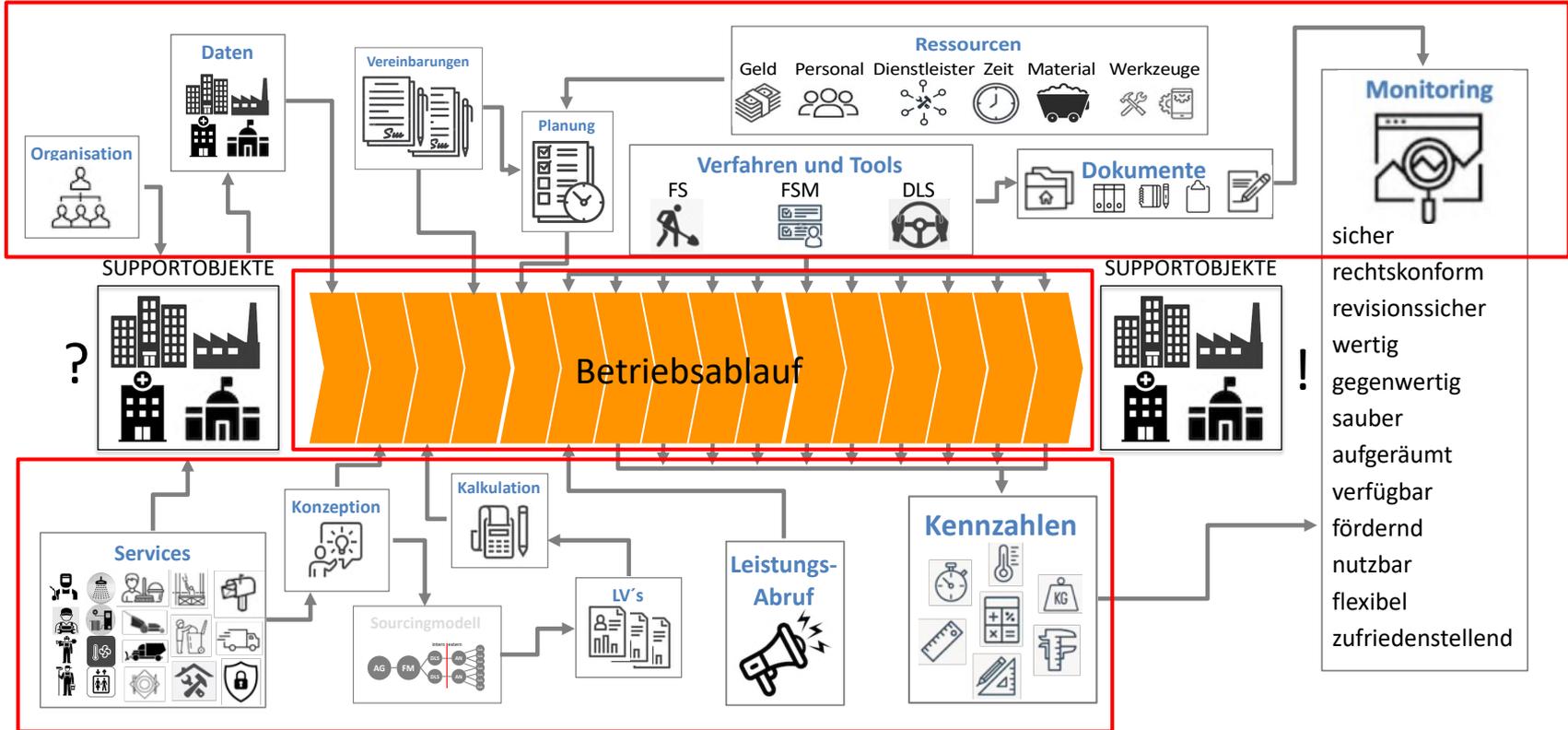
### Welchen Mehrwert bringt es?

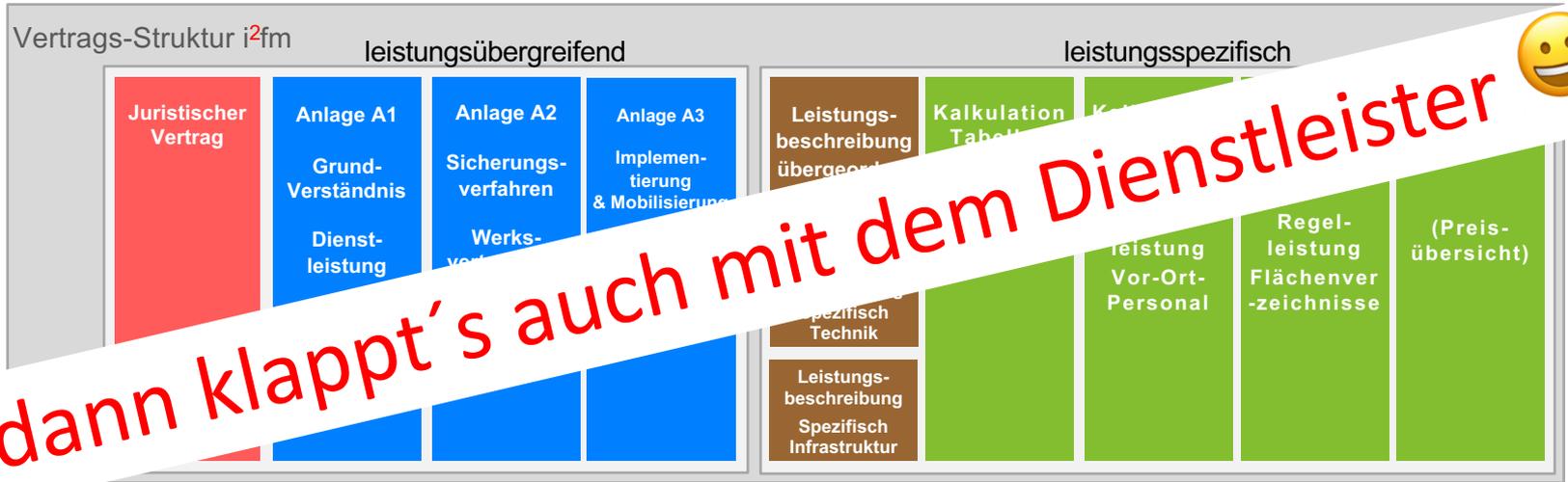
- es gibt nicht nur Preise, sondern immer ein Preis-/Leistungsverhältnis
- Voraussetzung für die Erstellung des quantitativen Ressourcenkonzeptes in der Planungsphase

### Wozu führen diese Regeln?

- eindeutige Mengenangaben hintern allen Preisen
- Verhinderung von ständiger Mehrung
- Möglichkeit Aufwandsausgleichung

# DAMIT SIND ALLE ELEMENTE DES BETREIBERMODELLS VERANKERT...





i<sup>2</sup>fm

Internationales Institut für Facility Management GmbH

Essener Str. 5  
46047 Oberhausen  
Germany

T +49 (0)208 / 594 8719 10

F +49 (0)208 / 594 8719 29

**FM** aus Leidenschaft