



FACILITY MANAGEMENT FÜR EIN BESSERES MITEINANDER

Bei der Ausschreibung von Facility Services kommt es zwischen Auftraggebern und FM-Dienstleistern als Auftragnehmern immer wieder zu Problemen. Das nun vorliegende Standard-Leistungsverzeichnis und der Standard-Vertrag sind der Versuch, einen Konsens über die Facility-Management- und Facility-Service-Leistungsinhalte sowie die Kalkulationsgrundlagen zu finden.

Der heimische Facility-Management-Markt wird auf ca. 5,5 Milliarden Euro geschätzt und ist sehr fragmentiert. Alleine im Reinigungsbereich gibt es in Österreich mehr als 8.000 Betriebe und nur eine Handvoll von international tätigen Dienstleistern kann große, komplexe Aufträge abwickeln. Die Ausschreibungslandschaft für Facility Services ist dementsprechend in Österreich qualitativ und inhaltlich sehr unterschiedlich ausgeprägt, was sehr oft zu Informations- und Kommunikationsverlusten führt, weiß Peter Kovacs von der Facility Management Austria (FMA). Unzufriedenheit sowohl bei Auftraggebern („Wir bekommen nicht die Qualität, die gefordert ist“) als auch bei Auftragnehmern („Wir müssen Leistungen anbieten, die nicht genau definiert sind und wo viele Grundlagen seitens des Ausschreibenden fehlen“) sind an der Tagesordnung.

Director ISS Europe. Das Argument, dass gerade das Standard-Leistungsverzeichnis noch mehr in diese Richtung führt, lässt Poglitsch nicht gelten: „Der Sinn dahinter ist ein ganz anderer – mehr Verständnis für FM zu schaffen und so verständlich zu machen, dass es im FM um ganz etwas anderes geht: Um den Wohlfühlfaktor der Menschen in Gebäuden. Dieser hängt nicht von Stunden je Service, sondern vielmehr von der Idee ab, ein Service-Design zu schaffen, dass Menschen in Gebäuden ein angenehmes Umfeld schafft und so ein besseres Arbeitsklima entsteht. Glückliche Mitarbeiter leisten mehr und arbeiten lieber in den jeweiligen Unternehmen. Dies auch nicht zuletzt darum, um gute Mitarbeiter langfristig zu halten und Talente am Markt zu attraktivieren.“

38 „Die FM-Branche kämpft seit jeher um ein besseres Verständnis für Standards bei den Leistungsverzeichnissen aber auch bei den Vertragswerken. Die Auftraggeberseite wird meist durch Einkaufsabteilungen mit wenig FM-Erfahrung vertreten. Dies führt unweigerlich zu einem sehr Input-getriebenen Prozess, wo es meist um den niedrigsten Preis per Einheit geht“, weiß Reinhard Poglitsch, Commercial

Gerhard Schenk, Geschäftsführer Apleona HSG GmbH, dazu: „Wie die meisten Dinge im Leben wird auch die Vertrags- und Leistungsverzeichnisstandardisierung im FM zwei Seiten haben. Die eine, positive, ist klar darin zu sehen, dass damit Transparenz geschaffen wird, weil sich die Vertragspartner zu bestimmten dort genannten Themen/Regelungen klar äußern und letztlich klären müssen, ob eine bestimmte Leistung erbracht werden soll und falls ja, von wem?“



Die Auftraggeberseite wird meist durch Einkaufsabteilungen mit wenig FM-Erfahrung vertreten. Dies führt unweigerlich zu einem sehr Input-getriebenen Prozess, wo es meist um den niedrigsten Preis per „Einheit“ geht.



REINHARD POGLITSCH,
Commercial Director ISS Europe

inhalte technische, infrastrukturelle und kaufmännische Facility Services. Kovacs: „Für die Erstellung des SVA wurden auch Best Practices von Auftraggebern, Beratern und Dienstleistungsunternehmen herangezogen und die in der heimischen FM-Branche gebräuchlichen Fachbegriffe verwendet.“

Der vorliegende Standard-Vertrag stellt mit der Standard-Leistungsbeschreibung samt Beilagen und Anlagen ein Gesamtkonvolut dar, d.h. ergänzend dazu sind vom Anwender spezifische auf Basis der gewählten Vergabeart abgestimmte Angebotsbestimmungen bzw. Allgemeine Vergabeunterlagen (AVU) zu definieren. Durch die gemeinsame Bearbeitung der Ausschreibungsunterlagen in zahlreichen Workshops wurde auch das gegenseitige Verständnis für »

Damit wird das Bewusstsein beider Vertragspartner bezüglich der übernommenen Verpflichtungen schon im Vorfeld sensibilisiert und sollten daher spätere Meinungsverschiedenheiten über Leistungsinhalte/-verpflichtungen deutlich reduziert werden können. Indirekt werden damit auch Angebote in jenen Fällen besser hinterfragbar und prüfbar werden, in denen kein Fachplaner eine entsprechend qualifizierte Ausschreibung erstellt hat. Womit wir auf einen der möglichen Nachteile zu sprechen kommen, nämlich jenen der missverständlichen Anwendung dieses Konvolutes. Denn zu glauben, dass man damit keinerlei Expertise im FM mehr braucht und trotzdem gute Verträge abschließen kann, halte ich für eine gefährliche Spekulation. Fazit: Alles in allem eine gute Sache, vor allem auch weil das Werk in fachübergreifender Zusammenarbeit erstellt wurde und man sich im Team auch genug Zeit gegeben hat, die jeweiligen Inputs und deren Verknüpfung ausreichend zu diskutieren, und das Ergebnis somit auch reifen hat lassen. Bleibt nur noch zu hoffen, dass dieses qualifizierte Ergebnis seinen Platz im täglichen FM finden wird.“

In einem mehr als zweijährigen Prozess erarbeiteten FM-Dienstleistungsunternehmen, Eigentümer, Berater und Rechtsanwälte die nun vorliegenden Unterlagen – das 164 Seiten starke Standard-Leistungsverzeichnis und den 32 Seiten umfassenden Standard-Vertrag. „Das Ziel war, einen weitestgehenden Konsens zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern über die Inhalte der Facility-Management- und Facility-Service-Leistungen zu finden, aber auch Kalkulationsgrundlagen zu schaffen.“ Die Ausschreibungsunterlagen wurden von potenziellen Auftraggebern evaluiert und bereits in den letzten beiden Jahren von namhaften österreichischen Beratungsunternehmen in der Praxis angewendet.

Basis des Standard-Leistungsverzeichnisses ist das SLV „Facility Services und der dazugehörige Mustervertrag Version 3.0“ der GEFMA (deutscher FM-Verband) und RealFM (Berufsverband der Real Estate und Facility Manager) vom Juli 2014. Darüber hinaus alle Leistungen und Leistungsphasen der GEFMA 100-2, alle Leistungspositionen, die in nationalen und europäischen Normen angeführt sind. Das SLV be-

 FACILITYCOMFORT

 HAUSCOMFORT

Wir.Sind.FM.

www.facilitycomfort.at

FACILITYCOMFORT Energie- und Gebäudemanagement GmbH

Spittelauer Lände 45, 1090 Wien

www.hauscomfort.at

HAUSCOMFORT GmbH



Zu glauben, dass man damit keinerlei Expertise im FM mehr braucht und trotzdem gute Verträge abschließen kann, halte ich für eine gefährliche Spekulation.



GERHARD SCHENK,
Geschäftsführer Apleona HSG GmbH

die Sichtweisen der Auftraggeber und Auftragnehmer hergestellt, bestätigen jene Branchenvertreter, die beratend dabei waren. Zur Zielgruppe der Ausschreibungsunterlagen zählen Bauherren, die im Zuge von Neuerrichtungen systematisch die Erstbeschaffung von Facility-Management- und Facility-Service-Dienstleistungen durchführen sowie Auftraggeber, die in regelmäßigen Zyklen Facility-Management- und Facility-Service-Leistungsausschreibungen durchführen (Immobilieigentümer, Inhouse-Betreiber), aber auch Berater, die auf Basis dieser Vorlagen eine laufende Verbesserung der Ausschreibungsunterlagen sicherstellen.

Ziele der Ausschreibungsunterlagen

- » Qualitätssicherung durch Systematisierung und Standardisierung der Ausschreibungsstruktur und -dokumente.
- » Klare Formulierungen der Leistungsinhalte unter Berücksichtigung der geltenden Normen und Richtlinien.
- » Vereinfachung und Vereinheitlichung der Ausschreibungsdokumente – insbesondere für den Auftraggeber.
- » Eindeutige und vereinheitlichte Kalkulationsgrundlagen, um den Bearbeitungsaufwand für den Auftragnehmer zu reduzieren.

Mehrwert der vereinheitlichten Ausschreibungsunterlagen

- » Aufwandsreduktion durch einfache Anpassung der Ausschreibungsunterlagen an die jeweilige Projektsituation.
- » Rasches Erkennen von Informationslücken mithilfe der Hinweise in den vorliegenden Ausschreibungsunterlagen.
- » Klare Systematik und guter Überblick reduzieren die Komplexität der inhaltlichen Beschreibungen.
- » Transparenz und Vergleichbarkeit von Rechten und Pflichten, Leistungen, Kosten und Qualitäten durch den Standard-Vertrag.

40

Das Standard-Leistungsverzeichnis inklusive Beilagen sowie der Standard-Vertrag für technische, infrastrukturelle und kaufmännische Facility Services können auf einem Datenträger über die Geschäftsstelle der Facility Management Austria (FMA) zu folgenden Konditionen bezogen werden: www.fma.or.at

FACILITYCOMFORT Kundenbindung durch Mitarbeiterbindung

Facility Management und Facility Services sind Dienstleistungen, welche qualifiziertes Personal verlangen. Die Verantwortung bei den Unternehmen liegt hier bei der Mitarbeiterausbildung und Mitarbeiterbindung. Der Fachkräftemangel ist dabei ein Thema, das viele Unternehmen kennen. Daher ist es wichtig, möglichst vorausschauend und konstant zu planen bzw. zu arbeiten. „Für uns als Dienstleister ist es wichtig, dass wir unseren Kunden die besten Leute zur Verfügung stellen können. Über die Jahre entwickelt sich so eine Vertrauensbeziehung und eine Partnerschaft auf Augenhöhe“, so Facilitycomfort-GF Manfred Blöch. Von dieser Partnerschaft profitieren Auftraggeber und Auftragnehmer. Viele der Mitarbeiter in den Objekten sind schon 15 Jahre und länger im Unternehmen und somit oftmals auch auf einer Immobilie. Die Erfahrung in den diversen Gewerken und mit unterschiedlichen Anlagen ist dabei die Grundlage für qualitativ hochwertige Leistungen, so Blöch: „Darüber hinaus kennen unsere Teams die Gebäude und stehen den Kunden auch beratend zur Seite, wenn es um Effizienzsteigerung oder Umbauten geht.“

Als Unternehmen fördert Facilitycomfort die Möglichkeit von Ausbildungen und versucht so, die Mitarbeiter immer am letzten Stand der Technik zu halten. Blöch: „Die Techniker vor Ort identifizieren sich mit den Objekten und Kunden, können sich daher auch gezielt austauschen sowie den Kunden bei einer Vielzahl von Themen helfen.“ Um diese Qualität zu sichern, arbeitet Facilitycomfort auch intensiv im Bereich der Lehrlingsausbildung und wurde Ende letzten Jahres mit dem Wiener Qualitätssiegel als Top-Lehrbetrieb ausgezeichnet

WHITEPAPER Künstliche Intelligenz im FM

Im Facility Management der Zukunft werden Gebäude wahrscheinlich nicht weitgehend automatisiert bewirtschaftet. Dazu sind Gebäude zu unterschiedlich und Roboter noch lange nicht flexibel genug. Digitalisiertes Facility Management ist aber bereits heute in der Lage, auf der Basis von Sensoren und künstlicher Intelligenz sowohl den Facility Manager als auch die Service-Mitarbeiter zu unterstützen. Digitalisiertes Facility Management bedeutet automatisierte Gebäudesteuerung und -zustandsüberwachung.

Für künstliche Intelligenz und Datenmodelle gibt es aber bereits Anwendungen im Facility Management, exemplarisch erwähnt die datenbasierte Reinigungs-Optimierung von Gebäudekomplexen durch externe Dienstleister. Hier werden – statt Restaurantküche und Besteller – die verfügbaren Arbeitskräfte und die verfügbare Arbeitszeit gematcht mit dem tatsächlich aktuellen und dem errechneten zukünftigen Bedarf.

Mehr lesen im Whitepaper „Digitalisierung: Fokus künstliche Intelligenz im Facility Management“, eine Publikation der Lünendonk & Hossenfelder GmbH auf www.a3bau.at/Aktuelle-Ausgabe/Berichte.