

## Beschaffung von Facility Services

Aus Kundensicht müssen FM-Dienstleistungen (Facility Services) wirtschaftlich und von hoher Qualität sein. Neben individuellen Serviceanforderungen werden die Verfügbarkeit der technischen Anlagen, ein hochwertiges Erscheinungsbild der Immobilie und die Übernahme der Betreiberverantwortung durch den Dienstleister erwartet.

Intep unterstützt Sie bei der Entwicklung Ihrer Strategie bezüglich der Beschaffung von Facility Services. Wir analysieren Ihre Prozesse, prüfen die aktuelle Vertragssituation und identifizieren Kosten- und Leistungspotenziale. Für Einzelgebäude oder Ihr Gesamtportfolio erarbeiten wir ein Ausschreibungskonzept und setzen dieses von der Ausschreibung und Vergabe bis zu Qualitäts- und Leistungskontrolle gemeinsam mit Ihnen um.



# Beschaffung von Facility Services: gut vorbereiten – erfolgreich einführen



Bürogebäude Lehel Carré München; Versicherungskammer Bayern  
© Versicherungskammer Bayern; Fotograf: Florian Holzherr



Stadion Letzigrund, Zürich; Sportamt Stadt Zürich  
© Stadion Letzigrund



Bürogebäude Brahm's Quartier, Hamburg; Aug.Prien Immobilien  
© Tim Corvin Kraus, Hamburg



Kulturzentrum Paul Klee, Bern; Maurice E. a. Martha Müller Foundation  
© Zentrum Paul Klee

## Anforderungen und Ziele

Die Zufriedenheit von Gebäudenutzern wird wesentlich durch die Qualität der Facility Services bestimmt. Aus Kundensicht stehen Service, Verfügbarkeit der technischen Anlagen, äußeres Erscheinungsbild und Wirtschaftlichkeit im Vordergrund. Gebäudebestandshalter und Asset Manager sind daher gefordert die Strategie hinsichtlich interner oder externer Leistungserbringung festzulegen. Zudem ist die rechtskonforme Übertragung der Betreiberverantwortung durch klare Leistungsschnittstellen und eindeutige Vertragsgestaltung für den Eigentümer entscheidend.

Bei Neubauten liegt meist eine gute Datenlage für die Ausschreibung von Facility Services vor und der reibungslose Übergang vom Bau in den Betrieb steht im Vordergrund. Im Bestand hingegen liegt der Fokus darin, eine handhabbare Lösung für die Beschreibung der FM-Leistungen zu finden.

Bei großen Portfolios besteht durch eine Bündelung der Facility Services ein erhebliches Synergiepotenzial. Gleichmaßen gilt es die Vielzahl unterschiedlicher Betriebs- und Leistungsmodelle sowie die Besonderheiten einzelner Objekte bei der Ausschreibung zu berücksichtigen.

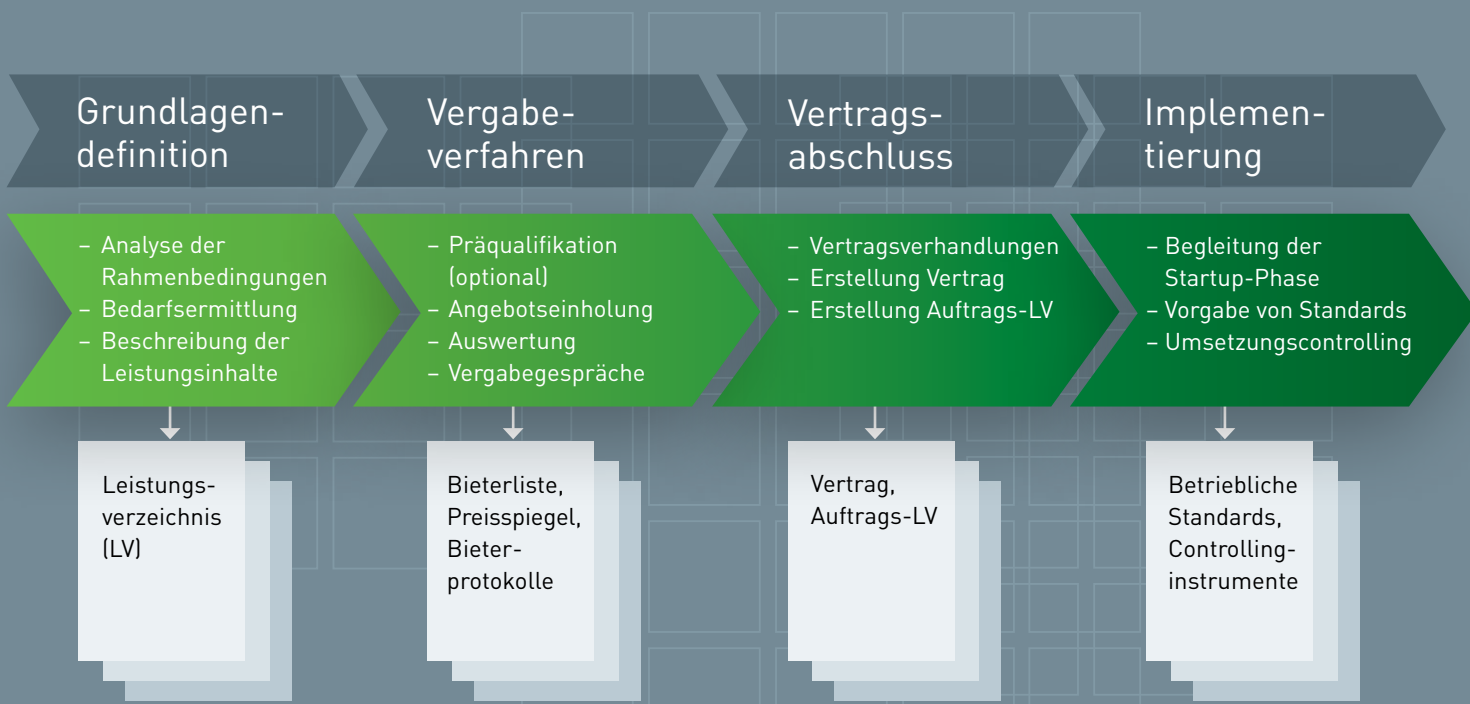
## Konzept und Umsetzung

Grundlage für das Ausschreibungskonzept ist die Analyse von Organisation, Leistungen und Abläufen im Bestand bzw. die Entwicklung einer Betriebsführungskonzeption bei Neubauten.

In Abhängigkeit von der Datenlage und weiteren Rahmenbedingungen wird die Ausschreibungsstrategie festgelegt. Die anforderungsgerechte Leistungserbringung wird mittels Servicelevels gestaltet. Optionale Leistungen, wie zum Beispiel das Leerstandsmanagement, können separat bearbeitet und abgerufen werden. So kann flexibel auf geänderte Randbedingungen im Gebäudebetrieb reagiert werden.

Bei der Auswahl des geeigneten Anbieters von Facility Services ist neben der Wirtschaftlichkeit auch dessen Kompetenz und Leistungsfähigkeit zu bewerten. Die Einbindung dieser Aspekte in das Auswahlverfahren und in ein ausführungsbegleitendes Controlling stellt neben der Kundenzufriedenheit auch die Wahrnehmung der Betreiberverantwortung sicher. Unsere Kompetenz in der prozess- und bedarfsorientierten Ausschreibung von Facility Services haben wir bei der Entwicklung einer standardisierten Leistungsbeschreibung für CRB und IFMA Schweiz unter Beweis gestellt.

# Von der Strategieberatung zur Qualitäts- und Leistungskontrolle



Beschaffungsprozess von Facility Services

## Das Angebot von Intep

Intep unterstützt private und öffentliche Organisationen und Unternehmen bei der bedarfsgerechten Beschaffung und erfolgreichen Implementierung von Facility Services.

### Strategieberatung und Konzept

Wir unterstützen Sie bei der Entscheidung zur Ausschreibung Ihrer Facility Services unter Berücksichtigung von interner oder externer Leistungserbringung. Unsere Empfehlung stützen wir auf eine Prozess- und Organisationsanalyse sowie ein Kosten- und Qualitäts-Benchmarking. Die Überlegungen münden in einem Ausschreibungskonzept, in dem der Leistungsumfang und die Detaillierung festgelegt sind.

### Ausschreibung Facility Services

Intep übernimmt die Ausschreibung der Facility Services und berücksichtigt hierbei Ihre individuellen Anforderungen. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir Servicelevels, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Wahlweise nutzen wir für die LV-Erstellung Office-Anwendungen oder Ausschreibungsprogramme. Wir werten die Angebote kosten- und qualitätsbezogen aus, unterstützen Sie bei den Vergabegesprächen und erstellen die Vertragsunterlagen.

### Implementierung

Im Rahmen der Startup-Phase wird neben der Umsetzung vertraglich vereinbarter Leistungen auch die Erstellung von betriebsrelevanten Dokumenten durch Intep begleitet. Wir stellen sicher, dass der Gebäudebetrieb strukturiert startet und Daten, Informationen sowie Berichtswesen korrekt erfasst werden.

### Qualitäts- und Leistungskontrolle

Intep analysiert, ob in Ihren bestehenden Dienstleistungsverträgen alle notwendigen Leistungen vergeben und umfassend ausgeführt werden. Außerdem untersuchen wir die Schnittstellen zwischen Asset-, Property- und Facility Management. Wir prüfen Ihre Vertragssituation und moderieren die betrieblichen Abstimmungsprozesse zwischen den Beteiligten. Darüber hinaus unterstützen wir Sie dabei Controllinginstrumente zu entwickeln, die eine anforderungsgerechte Qualitäts- und Leistungskontrolle gewährleisten.

## Referenzen:

- Bankhaus Wölbern, Hamburg | Versicherungskammer Bayern, München
- Bürogebäude BrahmsQuartier, Hamburg | Aug.Prien Immobilien, Hamburg
- Bürogebäude Pier 15, Köln | ifb AG, Köln
- Bürogebäude The M.Pire, München | Bayerische Hausbau GmbH & Co. KG, München
- Feuersozietät, Berlin | Versicherungskammer Bayern, München
- Gesundheitszentrum Lübeckertordamm, Hamburg | LTD Entwicklungs-GmbH, Hamburg
- Immobilienportfolio (Wohnen und Gewerbe) | Versicherungskammer Bayern, München
- Kongresshaus, Zürich | Betriebsgesellschaft Kongresshaus Zürich AG
- Kulturzentrum Gasteig, München | Gasteig München GmbH
- Museum Rietberg, Zürich | Amt für Hochbauten Stadt Zürich
- Stadion Letzigrund, Zürich | Sportamt Stadt Zürich
- Stadtwerkzentrale, München | Stadtwerte München GmbH
- Standort Lehel, München | Versicherungskammer Bayern, München
- Verwaltungsneubau, Köln | RheinEnergie AG, Köln
- Zentrum Paul Klee, Bern | Maurice E. and Martha Müller Foundation, Bern

### Intep

Integrale Planung GmbH  
Innere Wiener Str. 11a  
D-81667 München  
T +49 (0)89 459 949 0  
F +49 (0)89 459 949 10

### Intep

Integrale Planung GmbH  
Valentinskamp 24  
D-20354 Hamburg  
T +49 (0)40 311 12 212  
F +49 (0)40 311 12 200

### Intep

Integrale Planung GmbH  
Dufourstr. 105  
CH-8008 Zürich  
T +41 (0)43 488 38 90  
F +41 (0)43 488 38 99

### Intep

Integrale Planung GmbH  
Bahnhofstr. 8  
CH-9000 St. Gallen  
T +41 (0)71 540 38 90  
F +41 (0)71 540 38 99

### Intep

Integrated Planning LLC  
301 White Street  
Minneapolis/Watertown,  
MN 55388, USA  
T +1 612 339 5515

## Ihre Ansprechpartner bei Intep

Simone Fackler | fackler@intep.com  
Walter Hintner | hintner@intep.com  
Gesa Mendel | mendel@intep.com  
Andreas Vonrufs | vonrufs@intep.com

## Impressum

Grafik und Layout: Vierthaler und Braun  
Druck: Mediengruppe Universal, München  
© Intep – Integrale Planung GmbH